

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO
PRODUCTIVOS**

TEMA:

“ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA LA UNIDAD DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EVENTOS ADVERSOS DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS”.

Trabajo de investigación, previo a la obtención del grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos.

Autora:

Lorena del Rocío López Loyola

Tutora:

Ing. Alicia Silva, Mg.

Ambato

2017

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Lorena del Rocío López Loyola, declaro ser autora del Proyecto de Tesis titulado “ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA LA UNIDAD DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EVENTOS ADVERSOS DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS”, como requisito para optar al grado de Magister en Proyectos Socio Productivos, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 25 días del mes de Julio de 2017, firmo conforme:

Autor: Lorena del Rocío López Loyola

Firma

Número de Cédula: 1803439254

Dirección: Federico Páez 93 y Velasco Ibarra

Correo Electrónico: lorelopezloyola@hotmail.com

Teléfono: 032844268

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de directora del trabajo de investigación titulado “ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA LA UNIDAD DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EVENTOS ADVERSOS DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS”, presentado por la estudiante Lorena del Rocío López Loyola, para optar por el grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, **CERTIFICO** que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 25 de Julio 2017

Ing. Alicia Silva, Mg.

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Investigación, como requerimiento previo para la obtención del grado de Magister en Gestión en Proyectos Socio Productivos, son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

Ambato, 25 de Julio del 2017

Lorena del Rocío López Loyola

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado, aprueban el presente trabajo de investigación titulado “ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA LA UNIDAD DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EVENTOS ADVERSOS DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS”, presentado por la estudiante Lorena del Rocío López Loyola, como requisito previo para optar por el título de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica Indoamérica para títulos de posgrado.

Ambato, 25 de Julio 2017

Ing. Jacqueline Peñaherrera, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Franklin Pacheco, Mg.
MIEMBRO DE TRIBUNAL I

Ing. Alicia Silva, Mg.
MIEMBRO DE TRIBUNAL II

DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación va dedicado a Dios, a mi esposo, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional, a mi tutora por haber impartido sus conocimientos y a todos quienes sin nombrarlos me han ayudado y extendido su mano para culminar esta etapa de mi vida.

Lorena López Loyola

AGRADECIMIENTO

De manera especial mi agradecimiento a mis maestros de la Universidad Tecnológica Indoamérica, que han impartido sus conocimientos, a los funcionarios de la Secretaría de Gestión de Riesgos por la apertura y colaboración durante el desarrollo del presente trabajo.

Mi agradecimiento además a cada una de las personas que contribuyeron con la realización de esta investigación.

Lorena López Loyola

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	iii
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	xvi
RESUMEN.....	xvii
SUMMARY	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
Tema.....	3
Línea de investigación.....	3
Planteamiento del problema.....	4
Contextualización.....	4
Análisis crítico	9
Prognosis	11
Formulación del problema	11
Delimitación del problema.....	11
Justificación.....	12
Objetivos	13
General	13
Específicos	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO.....	14

Antecedentes investigativos	14
Fundamentaciones	26
Marco conceptual	35
Administración pública	38
Gestión de Procesos en las Entidades de la Administración Pública.....	40
Procesos administrativos	42
Calidad total	42
Gestión de calidad	45
Calidad del servicio.....	46
Hipótesis.....	63
Señalamiento de variables.....	63
CAPÍTULO III	64
METODOLOGÍA	64
Enfoque de la modalidad.....	64
Cualitativa	64
Modalidad de la investigación	64
Investigación de Campo	64
Tipos de investigación.....	65
Descriptivo	65
Población y muestra	65
Población.....	65
Operacionalización de variables	66
Plan de recolección de la información	68
Plan de procedimiento y análisis de la información.....	69
Método de investigación	69
Técnicas.....	70
Instrumentos.....	70
CAPÍTULO IV	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	71
Verificación de la hipótesis	82
Chi cuadrado calculado	82
Chi cuadrado tabulado.....	87

Gráfica del Chi cuadrado	87
Decisión.....	88
CAPÍTULO V	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
Conclusiones	89
Recomendaciones.....	90
CAPÍTULO VI.....	91
PROPUESTA.....	91
Datos generales del proyecto	91
Diagnóstico y problema	92
Objetivos de la propuesta.....	97
Marco lógico	98
Descripción de la ingeniería del proyecto.....	102
Especificaciones Técnicas.....	103
Viabilidad Financiera	105
Presupuesto detallado y fuentes de financiamiento	106
Estrategias para la ejecución del proyecto	107
Estructura operativa	108
Propuesta de seguimiento y evaluación	111
Evaluación de impactos.....	112
Proyecto de un sistema de gestión de la calidad	116
Términos y definiciones.....	116
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	117
Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	118
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	119
Liderazgo.....	123
Liderazgo y compromiso.....	123
Política	125
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	126
Planificación.....	128
Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	128
Objetivos de la calidad	129

Planificación de los cambios.....	129
Apoyo.....	130
Recursos.....	130
Competencia.....	136
Toma de conciencia.....	137
Información documentada.....	139
Operación.....	147
Planificación y control operacional.....	147
Requisitos para los productos y servicios.....	150
Comunicación con el cliente.....	155
Evaluación del desempeño.....	155
Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	155
Auditoría interna.....	158
Revisión por la dirección.....	158
Mejora.....	159
Generalidades.....	159
No conformidad y acción correctiva.....	159
Mejora continua.....	160
BIBLIOGRAFÍA.....	161
ANEXOS.....	165

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Características del servicio al cliente.....	46
Cuadro N° 2: Objetivos, Estrategias del Modelo Ecuatoriano de Excelencia	48
Cuadro N° 3: Perfiles y niveles de responsabilidad	51
Cuadro N° 4: Art. 37. Consideraciones previas a la automatización de procesos. 54	
Cuadro N° 5: Procesos de Gestión Pública	55
Cuadro N° 6: Finalidades del servicio público	62
Cuadro N° 7: Población y muestra.....	65
Cuadro N° 8: Matriz de operacionalización de variable independiente.....	66
Cuadro N° 9: Matriz de operacionalización de variable dependiente.....	67
Cuadro N°: 10: Técnicas e instrumentos.....	70
Cuadro N° 11: Normas y reglamento y procedimiento.....	71
Cuadro N° 12: Conocimiento y aplicación de procesos	72
Cuadro N° 13: Información de requerimientos de usuarios.....	73
Cuadro N° 14: Sistemas de planificación para el trabajo.....	74
Cuadro N° 15: Forma actual de la aplicación de procesos de trabajo y servicio..	75
Cuadro N° 16: Puestos de trabajo con el personal idóneo	76
Cuadro N° 17: Parámetros de medición y evaluación de servicio al cliente	77
Cuadro N° 18: Quejas y reclamos del servicio al cliente.....	78
Cuadro N° 19: Capacitación en servicio al cliente	79
Cuadro N° 20: Amonestaciones verbales o escritas.....	80
Cuadro N° 21: Nivel de instrucción	81
Cuadro N° 22: Equivalencia de las categorías para medición de las variables.....	84
Cuadro N° 23: Frecuencias observadas de la encuesta.	84
Cuadro N° 24: Frecuencias esperadas de la encuesta.	85
Cuadro N° 25: Cálculo del Chi cuadrado frecuencias observadas y esperadas. ...	86
Cuadro N° 26: Sector y tipo del proyecto	92
Cuadro N° 27: Análisis FODA	93
Cuadro N° 28: Beneficiarios del Proyecto	95
Cuadro N° 29: Grupo de Involucrados	96
Cuadro N° 30: Componentes del marco lógico	98
Cuadro N° 31: Actividades del componente 1 del marco lógico.....	99
Cuadro N° 32: Actividades del componente 2 del marco lógico.....	100
Cuadro N° 33: Actividades del componente 3 del marco lógico.....	101
Cuadro N° 34: Establecer estrategias para articularse institucionalmente.....	104
Cuadro N° 35: Diseñar de procesos gestión de operaciones.....	104
Cuadro N° 36: Implementar los procesos asistencia humanitaria.....	105
Cuadro N° 37: Presupuesto	106
Cuadro N° 38: Costo de la certificación ISO 9001:2015 propuesta	107
Cuadro N° 39: Cronograma valorado por componentes y actividades	109

Cuadro N° 40: Necesidades y expectativas de las partes interesadas	117
Cuadro N° 41: Diseño de procesos gestión de operaciones	120
Cuadro N° 42: Diseño de procesos asistencia humanitaria.....	121
Cuadro N° 43: Liderazgo y compromiso con el cliente.....	124
Cuadro N° 44: Subsecretaría de preparación y respuesta ante eventos adversos	126
Cuadro N° 45: Gestión de Operaciones	127
Cuadro N° 46: Gestión de asistencia humanitaria	127
Cuadro N° 47: Acciones para abordar riesgos	128
Cuadro N° 48: Planificación de cambio.....	129
Cuadro N° 49: Apoyo, recursos generalidades	130
Cuadro N° 50: Infraestructura.....	131
Cuadro N° 51: Indicadores de medición para la preparación y respuesta	133
Cuadro N° 52: Reporte de no Conformidades	140
Cuadro N° 53: Informe de control de acciones preventivas y correctivas.....	141
Cuadro N° 54: Plan de acción	142
Cuadro N° 55: Plan de Capacitación.....	143
Cuadro N° 56: Documento de control de calidad	144
Cuadro N° 57: Informe de verificación de control de sistema de calidad	145
Cuadro N° 58: Plan de Auditoria	146
Cuadro N° 59: Gestión de operaciones durante un evento adverso.....	147
Cuadro N° 60: Gestión de ayuda humanitaria durante un evento adverso	148
Cuadro N° 61: Kit Complementario de Alimentos para Albergue	152
Cuadro N° 62: Kit de Hogar para Albergue de 50 Personas.....	153
Cuadro N° 63: Informe de evaluación de desempeño para Directivos	155
Cuadro N° 64: Informe de evaluación de desempeño para técnicos de riesgos .	156

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Principios de los servicios y administración de procesos	7
Gráfico N° 2: Árbol de problemas	10
Gráfico N° 3: Categorías fundamentales	35
Gráfico N° 4: Constelación de ideas de la variable independiente	36
Gráfico N° 5: Constelación de ideas de la variable dependiente	37
Gráfico N° 6: La mecánica de un servicio de gestión de procesos	40
Gráfico N° 7: Acceso a un servicio institucional	41
Gráfico N° 8: Servicios integrados por medio de herramientas tecnológicas:.....	41
Gráfico N° 9: Objetivos de la calidad total	44
Gráfico N° 10: Componentes para la Administración de Calidad	46
Gráfico N° 11: Principios.....	47
Gráfico N° 12: Principios de la prestación de servicios y administración.....	53
Gráfico N° 13: Establecimiento del entorno sector público	59
Gráfico N° 14: Propiedades fundamentales de un servicio.....	61
Gráfico N° 15: Plan de Recolección de la Información.....	68
Gráfico N° 16: Plan de procesamiento información	69
Gráfico N° 17: Normas y reglamento y procedimiento	71
Gráfico N° 18: Conocimiento y aplicación de procesos	72
Gráfico N° 19: Información de requerimientos de usuarios	73
Gráfico N° 20: Sistemas de planificación para el trabajo	74
Gráfico N° 21: Forma actual de la aplicación de procesos de trabajo y servicio..	75
Gráfico N° 22: Puestos de trabajo con el personal idóneo.....	76
Gráfico N° 23: Parámetros de medición y evaluación de servicio al cliente	77
Gráfico N° 24: Quejas y reclamos del servicio al cliente	78
Gráfico N° 25: Capacitación en servicio al cliente	79
Gráfico N° 26: Compromiso	80
Gráfico N° 27: Nivel de instrucción	81
Gráfico N° 28: Curva de la Distribución Chi Cuadrado.	88
Gráfico N° 29: Mapa de procesos	119
Gráfico N° 30: Usuario externo	125
Gráfico N° 31: Ambiente para la operación.....	132
Gráfico N° 32: Competencia.....	136
Gráfico N° 33: Comunicar	138
Gráfico N° 34: Ventaja competitiva, con la creación de conocimientos.	139
Gráfico N° 35: Respuesta ante un evento adverso de riesgo natural o antrópico	150
Gráfico N° 36: Flujograma de respuesta de ayuda alimentaria	151
Gráfico N° 37: Comunicación con el cliente	155
Gráfico N° 38: Ciclo de mejora continua de Deming	160

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	165
Anexo 2: Tabulación de las Respuestas de la Encuesta por Persona.....	167
Anexo 3: Gráfica de la Distribución Chi Cuadrado	168
Anexo 4: Número de eventos atendidos año 2016.....	169
Anexo 5: Número de eventos al año 2016	170
Anexo 6: Número de eventos y usuarios satisfechos e insatisfechos.....	171
Anexo 7: Número de eventos y usuarios satisfechos e insatisfechos.....	172
Anexo 8: Número de eventos y usuarios satisfechos e insatisfechos	173
Anexo 9: Actual mapa de procesos de la Secretaria de Gestión de Riesgos.....	174
Anexo 10: Asistencia humanitaria	175
Anexo 11: Operaciones	175

GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ISO: International Organization for Standardization.

ISO: Organización Internacional de Estandarización.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

LOSEP: Ley Orgánica de Servicio Público.

MDT: Ministerio del Trabajo.

UATH: Unidad de administración del Talento Humano

SVA de Internet: Servicio de Valor Agregado de Internet.

LOSCCA: Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

APCID: Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva.

SNAP: Secretaría Nacional de la Administración Pública

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS

TEMA

“Estudio de los Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos”.

AUTORA

Lorena del Rocío López Loyola

TUTORA

Ing. Alicia Silva, Mg.

RESUMEN

La presente investigación, relacionada con los procesos administrativos y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos tiene como objetivo principal mejorar los procesos para servir a la ciudadanía con calidad y calidez.

La Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos es una área principal de la Secretaría de Gestión de Riesgos puesto que esta oficina identifica los riesgos existentes y potenciales, internos y externos que afectan al territorio, además es el ente rector para que otras Instituciones Públicas presten su contingente en casos de emergencia o desastre, coordina acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos así como recuperar y mejorar las condiciones ante eventos adversos como deslizamientos, actividad volcánica, inundaciones, incendios estructurales, incendios forestales, colapsos estructurales, entre otros, además ofrece la asistencia humanitaria correspondiente, pero por la inadecuada respuesta ante este tipo de eventos hace que no exista la suficiente articulación interinstitucional.

Por lo que es necesario que la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos cuente con un Sistema de Gestión de Calidad con procesos y procedimientos establecidos para poder servir a la ciudadanía en el tiempo oportuno, prepararse para los riesgos potenciales, para mitigar los mismos, y trabajar con las instituciones públicas y privadas capacitándoles en gestión de riesgos para que puedan actuar dentro de sus jurisdicciones y asumir las responsabilidades en cada Institución. Bajo esa perspectiva se realizó un estudio de los procesos administrativos y la calidad del servicio. Por otro lado se realizó un proyecto de implementación de un manual de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que permita incrementar la eficiencia operativa y el desempeño laboral en la institución, con el propósito de innovar y mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía.

Palabras clave: Procesos administrativos, calidad de servicio, ciudadanía, gestión de riesgos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS

THEME

“Study of Administrative Processes and Quality of Service provided by the Unit for Preparation and Response to Adverse Events of the Secretariat of Risk Management”.

AUTHOR

Lorena del Rocío López Loyola

TUTOR

Ing. Alicia Silva, Mg.

SUMMARY

The present investigation, related to the administrative processes and their incidence in the Quality of the Service of the Unit of Preparation and Response to adverse events, has as main objective to improve the processes to serve the citizens with quality and warmth.

The Unit for Preparation and Response to adverse events is a main area of the Secretariat of Risk Management since this office identifies the existing and potential risks, internal and external that affect the territory, and is the governing body for other Public Institutions to provide Its contingent in cases of emergency or disaster, coordinates actions to prevent and mitigate the risks as well as recover and improve the conditions to adverse events such as landslides, volcanic activity, floods, structural fires, forest fires, structural collapses, among others Offers the corresponding humanitarian assistance, but due to the inadequate response to this type of events, there is not enough inter-institutional articulation.

Therefore it is necessary that the Unit for Preparation and Response to adverse events with a Quality Management System with processes and procedures established to serve the citizen in a timely manner, prepare for potential risks, mitigating them, and Work with The public and private institutions training them in the management of risks for which they act within their jurisdictions and assume the responsibilities in each Institution. From this perspective, a study of the administrative processes and the quality of the service was carried out. On the other hand, the implementation of a quality management manual based on the ISO 9001: 2015 standard was carried out, which allows for an increase in operational efficiency and work performance in the institution, with the purpose of continuously innovating and improving service to citizens

Key words: Administrative processes, quality of service, citizenship, risk management.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación titulado “Estudio de los Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos”, fue realizado con fines de mejoramiento e innovación para la institución, además tiene como propósito que sea una herramienta sistemática para un análisis y correcta toma de decisiones, para responder oportunamente a los cambios políticos, económicos y sociales en la que está inmersa la institución, alcanzado la calidad en el servicio.

Capítulo I el problema.- La línea de investigación del proyecto está basada en el medio Ambiente y Gestión de Riesgos, pues se enmarca en proporcionar directrices para la protección del medio ambiente y manejo adecuado de los recursos naturales. En la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos se presenta problemas por los procesos administrativos inadecuados.

Por tanto con la presente investigación se ha alcanzado el objetivo planteado estudiar los procesos administrativos que inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, con la finalidad de mejorar el nivel de respuesta con visión integral y sistemática.

Capítulo II marco teórico.- Se ha desarrollado los antecedentes investigativos como referencias para el estudio y análisis del tema que se planteó. Además, se realizó fundamentaciones de carácter filosófico y legal. Por otro lado se investigó un marco conceptual de teorías de autores que cimientan el estudio realizado, con la finalidad de obtener conocimientos con temas relacionados a la administración pública, gestión de procesos en entidades públicas, procesos administrativos, calidad total y la calidad del servicio; las indagaciones se realizó en sitios web, en revistas científicas, etc.

Capítulo III metodología.- Se ejecutó la modalidad de la investigación, la cual fue de campo es decir en el lugar de los hechos, el tipo de investigación fue descriptiva. Por otro lado para el objeto del estudio fueron quince técnicos de riesgo de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, y así lograr obtener información de la situación actual de la institución. Para la recolección de información se aplicó una encuesta, con la ayuda de un cuestionario de preguntas.

Capítulo IV análisis e interpretación de resultados.- Se realizó la tabulación para la encuesta, para posteriormente graficar los resultados analizarlos e interpretarlos, finalmente se realizó la verificación de la hipótesis, la misma que fue desarrollada con la aplicación del método estadístico Chi cuadrado.

Capítulo V conclusiones y recomendaciones.- Se desplegó las conclusiones y recomendaciones de los resultados alcanzados en los capítulos anteriores. Posteriormente se logró determinar la situación actual y dar lugar al desarrollo de una propuesta, con el propósito de dar solución al problema antes mencionado.

Capítulo VI propuesta.- Se desarrolló un proyecto de Implementación de un Manual de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que permita incrementar la eficiencia operativa de la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, con la finalidad de garantizar la protección de las personas, las colectividades ante los efectos negativos de un desastre natural o antrópico y apoyar al Sistema Descentralizado de Gestión de Riesgos. El manual contiene temas enfocados a un sistema de gestión de calidad, políticas de dirección, compromiso y liderazgo; un enfoque a la planificación y objetivos de calidad, apoyo institucional con parámetros de recursos, competencias, toma de conciencia e información documentada, operación, evaluación del desempeño y mejora continua enfocada a la no conformidad y acciones correctivas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

“Estudio de los Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos”.

Línea de investigación

Medio Ambiente y Gestión de Riesgos. Esta línea de investigación se enmarca en proporcionar directrices para la protección del medio ambiente y manejo adecuado de los recursos naturales de conformidad a los parámetros de la legislación nacional (derechos y obligaciones) e internacional vigentes, tanto como para la seguridad ambiental y laboral de estos recursos – inputs y outputs (agua, energía, materias primas, productos, emisiones, residuos y vertidos); así como, para la protección de la población civil, más específicamente en lo que compete a la gestión de riesgo.

El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, a través de la “Constitución de la República del Ecuador (2008), manifiesta que a través de Gestión de Riesgos, el Estado será quien protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico (producidos por el hombre) a través de la prevención, mitigación, recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con la finalidad de minimizar la condición de vulnerabilidad.

La Secretaría de Gestión de Riesgos a través de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos, se encarga de identificar los riesgos existentes y potenciales que afectan a la Zona 3 que comprende Cotopaxi, Pastaza, Chimborazo y Tungurahua, por tal motivo mi línea de investigación es el Medio Ambiente y Gestión de Riesgo, ya que la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos, debe prestar un servicio de calidad para lo cual debe articularse institucionalmente para asegurar los derechos establecidos en la Constitución, a través del mejoramiento de los procesos administrativos.

Planteamiento del problema

Contextualización

Macro

A partir de los años 70, comenzó a surgir pensamientos sobre la reforma de introducción de nuevos métodos y técnicas que permitan mejorar los procedimientos de la Administración Pública con eficiencia y eficacia. La Nueva Gestión de Administración con este modelo se realizó en los países de Estados Unidos, Nueva Zelanda y Gran Bretaña con la finalidad de prestar servicios de calidad a los ciudadanos.

Existieron dos tendencias que estuvieron presentes, la primera estaba ligada a las demandas sociales generadas por la redemocratización, para ser esta el impulso de participación ciudadana, ampliación de políticas sociales, búsqueda de la profesionalización del servicio público y mayor democratización de lo político y electoral.

La segunda tendencia se ajusta a la estructura del sistema del Estado y la inserción de América Latina en un nuevo orden internacional, la cual fue llamado como la primera ronda de transformaciones, orientada a los procesos internos y reformulaciones al proceso presupuestario, mediante el cual se prestaba atención

más a los resultados y obtener una mejor relación entre calidad y servicio, orientación hacia el cliente y el servicio, capacidad para políticas y estrategias.

A partir de los noventa se da la segunda ronda de transformaciones la democratización de la gestión pública, profesionalización de la función pública, nuevas tecnologías de gestión (gobierno electrónico), gestión por resultados orientados al desarrollo y mecanismos de gobernanza.

Los objetivos orientadores de la agenda de gestión pública Iberoamericana en el siglo XXI debe tener como fin el desarrollo sustentable de los países; la elección lo tomará cada Estado y dependerá de la Administración Pública Iberoamericana la responsabilidad de mejorar la operatividad de los entes públicos. La Administración Pública ha sido tratada de diversas formas según el país, y depende del Gobierno vigente, sin embargo es necesario conocer a la Institución y empezarla a organizar, para poder implementar nuevos procedimientos de mejora continua y así poco a poco realizar el cambio de cultura organizativa.

En la actualidad tanto las instituciones públicas y privadas han atravesado por cambios políticos, gubernamentales y tecnológicos, por tanto surge la necesidad de brindar a los ciudadanos un servicio eficiente y de calidad.

Meso

El Estado, considera sus elementos clásicos de pueblo, gobierno, territorio y marco jurídico, se enfrenta a diversas disyuntivas para su conformación y funcionamiento, cuya resolución se plasma, por lo general, en su máximo ordenamiento jurídico, Constitución Política o Carta Magna. El proceso constituyente y su actualización constituyen el mecanismo original para determinar las actividades y las formas en que participarán los distintos actores en la vida económica, política y social de un país. El modelo de gestión institucional inicialmente es determinado por la Constitución de la República del Ecuador, con los siguientes principios que orientan la política pública:

Mediante Decreto Ejecutivo No. 3 de 30 de mayo del 2013 se establece que la Secretaría Nacional de la Administración Pública es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica y administrativa, para contribuir de ésta, conforme al artículo 13 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, una entidad orientada a facilitar la adopción de las decisiones del Presidente de la República y a coordinar por instrucciones directas del Jefe de Estado las actividades de la Función Ejecutiva; así como también establecer las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la administración pública central, institucional y dependiente; y calidad de la gestión en las entidades y organismos de la Función Ejecutiva, con quienes coordinará las acciones que sean necesarias para la correcta ejecución de dichos fines.

El Ecuador ha dado un cambio notable en cuanto a la Administración Pública, el servicio público unos años atrás era un privilegio, hoy es un servicio a la colectividad, desde la perspectiva de la Constitución de la República del 2008 y el Plan Nacional del Buen Vivir, con la finalidad de contribuir a la mejora continua que se rige bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Cabe mencionar que Ecuador fue evaluado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el rendimiento del servicio civil, entre el 2011 y el 2015 en el cual participaron 16 países, los resultados de la medición fue que Ecuador ocupa el sexto lugar en eficiencia del sector público a nivel regional, en virtud de la aplicación de procesos adecuados y pertinentes en las Instituciones Públicas para tener una Administración de calidad.

El Gobierno actual, en su afán de mejorar la vida de los ecuatorianos y ecuatorianas, desde el año 2007, ha comenzado un proceso de transformación del Estado a través del desarrollo de reformas que permitan incrementar la efectividad

y eficiencia de las políticas públicas, como clave el rol del Estado en proveer productos y servicios de calidad a la ciudadanía. Para ello se definió una clara institucionalidad, las competencias exclusivas de cada nivel de gobierno y el concepto de servicio público; de esta forma se da las bases para un Ecuador de excelencia.

La prestación de servicios y administración por procesos se rige de acuerdo a los siguientes principios: mejora continua, eficiencia, eficacia, simplicidad, coordinación y cooperación, sostenibilidad y transparencia, presunción de veracidad, responsabilidad en el manejo de los datos y la información, evaluación permanente.

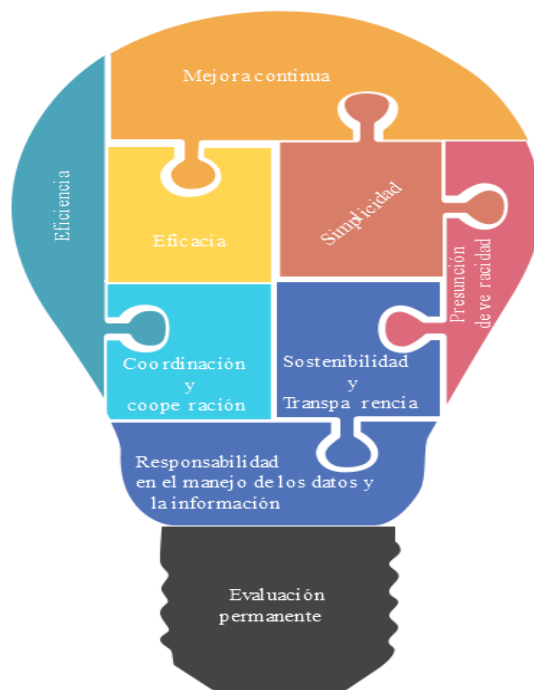


Gráfico N° 1: Principios de los servicios y administración de procesos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lorena López L.

Con los principios que están expuestos, las entidades de la Administración Pública Central tienen como misión servir a la ciudadanía en diferentes ámbitos: salud, educación, vivienda, seguridad, etc. para procurar que estos servicios sean ágiles, oportunos y transparentes que contribuyan a servir con calidad y calidez a la ciudadanía a nivel nacional con la finalidad de dar cumplimiento al Plan Nacional del Buen Vivir.

Micro

Gestión de Riesgos fue creada a partir de la Constitución de la República del 2008, mediante el artículo 389, en la cual manifiesta que “El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad”.

La Secretaría de Gestión de Riesgos como misión tiene liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres.

La problemática a solucionar pretende contribuir a la gestión interna de la entidad para cumplir sus actividades principales o también llamados procesos operativos institucionales. Hoy en día los ciudadanos son usuarios activos que requieren ser atendidos a sus necesidades y responder oportunamente a la exigencia de sus derechos. Las Instituciones Públicas deben entregar a los ciudadanos una transformación y mejora de las políticas y procesos que optimicen la calidad, la transparencia y calidez del servicio público.

Los servidores públicos se caracterizan por servir y satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna, con calidad y calidez a través de un servicio de preparación y respuesta inmediata ante eventos de riesgos naturales o antrópicos. Por otro lado para prestar un servicio de calidad en la institución, es necesario la

adecuada administración, dirección de cada uno de los procesos y actividades, por parte de los directivos y técnicos de riesgos.

Además la adecuada administración, control y gestión de prevención, mitigación, preparación, respuesta ante eventos de riesgos naturales y antrópicos, se logra con la capacitación continua del personal que labora en la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Análisis crítico

En la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, se debe planificar para tener una adecuada administración y dirección, con énfasis a una mejora continua, ya que en la actualidad existe deficiencia en los procesos administrativos, carencias en conocimientos de gestión de talento humano, personal contratado no idóneo para un puesto de trabajo y la falta de preparación y respuesta inmediata para servir a la ciudadanía, no existe un sistema de gestión de calidad, también se presenta fallas en la delegación de funciones y actividades, además no hay un personal calificado, entre otros, lo que ocasiona insatisfacción de la ciudadanía.

Los conocimientos de los procesos administrativos a nivel de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos son limitados, puesto que no cuentan con un Manual de Procesos que contribuya al mejoramiento interno tanto de las políticas como de procesos. La Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos, durante el último año ha tratado de articularse con las demás Instituciones Privadas y Públicas para poder crear unidades de Gestión de Riesgos y así poder contribuir a las acciones de respuesta, para reducir las vulnerabilidades, trabajar en mitigación, prevención y recuperación frente a eventos adversos desde su jurisdicción, pero sin embargo la falta de perfiles aptos para el cargo, capacitaciones en gestión de riesgos ha sido un obstáculo en la generación de estas conformaciones en las Instituciones.

La Unidad de Preparación y Respuesta no cuenta con suficiente personal lo que limita las capacidades de respuesta inmediata a estos eventos suscitados en la provincia de Tungurahua, para dejar de lado uno de los objetivos de la Secretaría de Gestión de Riesgos que es coordinar la acción de las Entidades del Gobierno Central y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en situaciones de desastre, para preservar la vida y coordinar las acciones de recuperación.

Existe una insatisfacción de los usuarios porque es necesario que el personal cumpla con los requisitos de cumplimiento de calidad de servicio. Además la ciudadanía si ha presentado amonestaciones y retraso por la inexistencia de una respuesta inmediata y oportuna. También se ha presentado ambigüedad en las funciones, conflictos y desajustes entre servidores públicos presentándose una inadecuada calidad de servicio.

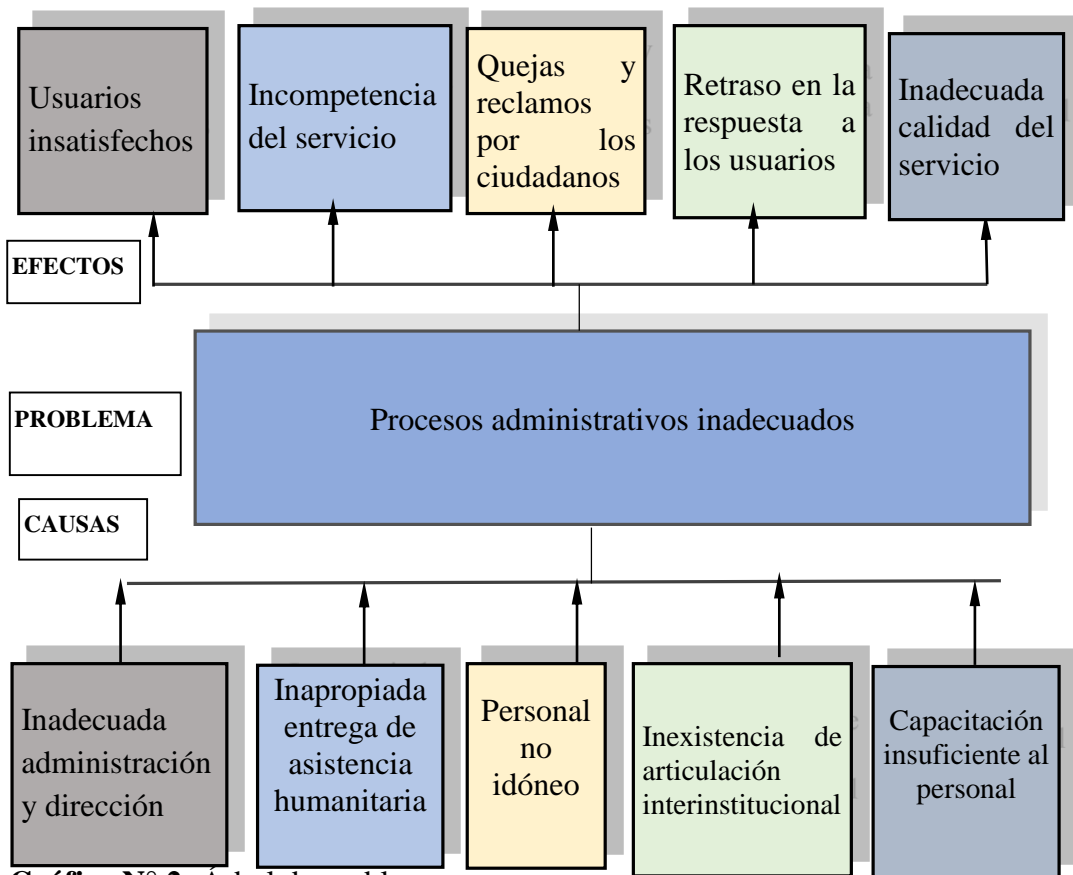


Gráfico N° 2: Árbol de problemas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lorena López L.

Prognosis

El desconocimiento y la desactualización en la adecuada planificación, dirección y control de las técnicas administrativas afecta directamente a las funciones y responsabilidades de los servidores. Bajo esa perspectiva al no solucionar los inadecuados procesos administrativos presentes actualmente, lleva a tener falencias en el cumplimiento de las actividades.

De igual manera el no dar solución a los procesos administrativos perjudicarían directamente a los ciudadanos que necesitan la oportuna prestación de servicio por parte de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos, la cual presta su contingente en identificar los riesgos existentes que afectan a la provincia de Tungurahua, también al no realizar un oportuno estudio, no se tomarán en cuenta los riesgos potenciales, internos o externos que pueden afectar directamente a la ciudadanía que perjudican de una u otra manera y no ayudan a la toma de decisiones a nivel local.

Formulación del problema

¿De qué manera los Procesos Administrativos inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos?

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Procesos Administrativos.

Aspecto: Procesos administrativos, calidad en el servicio

Delimitación espacial: Provincia de Tungurahua.

Delimitación temporal: 2016.

Justificación

En la actualidad tanto en el sector privado como el sector público se encuentra atravesando por cambios políticos, sociales, tecnológicos, económicos y ambientales, por tanto la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, tiene como necesidad realizar una investigación de los procesos administrativos ya que se han visto en desnivel, por lo que se busca desarrollar mecanismos para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.

Los inadecuados procesos administrativos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos ha ocasionado falencias internas y externas, ante esta situación se propone un sistema de gestión de calidad, con parámetros que asegure un buen servicio y la satisfacción a los requerimientos de la ciudadanía, mediante el desarrollo de liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora continua de los procesos administrativos para tener un buen desempeño laboral, con el fin de alcanzar el rendimiento eficiente y eficaz.

Por otro lado es muy importante realizar el estudio porque se benefician los técnicos de riesgos de la institución y la ciudadanía, con la preparación y respuesta ante eventos adversos de riesgos naturales o antrópicos y a la vez cabe mencionar que es factible porque la investigación realizada es parte del campo de acción de la gestión de proyectos socio productivos.

En el ámbito legal se fundamenta en normas, procedimientos, reglamentos y con el auspicio de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Con el proyecto de investigación se pone en práctica los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos a lo largo de la carrera y el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación y a la vez mejorar la situación actual de la institución.

Objetivos

General

Estudiar los procesos administrativos que inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Específicos

- Analizar los procesos administrativos actuales de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.
- Evaluar la percepción de la ciudadanía con respecto a la calidad de servicio que brinda la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.
- Diseñar un proyecto de un sistema de gestión de calidad como herramienta para la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos

El presente proyecto de titulación tiene como referentes para el desarrollo del marco teórico a los siguientes estudios realizados:

Proyecto previo a la obtención del título de doctorado en contabilidad y auditoría, con el proyecto de investigación **“Procesos Administrativos y Contables en el área de Crédito-Cartera y Servicio al Cliente del Banco Nacional del Fomento Sucursal Macará en el año 2010”**, realizado por **Lcda. María Soledad Valarezo Jirón** de la **Universidad Técnica Particular de Loja**, publicado en el **año 2010**, se presentan la siguiente información:

En los procesos administrativos; se ha implementado un manual de procesos, para el Banco Nacional del Fomento Sucursal Macará, el mismo que establecen los procesos necesarios para una correcta realización de las actividades, con la finalidad de ganar una mejor eficiencia del desempeño laboral, optimizar tiempo y satisfacer necesidades del cliente.

- Procesos bancarios, créditos hipotecarios
- Proceso crédito comercial y consumo
- Proceso micro-créditos
- Proceso aprobar créditos por el comité de créditos
- Procesos recuperación de cartera
- Procesos de fin de día y de fin de mes.

En lo que se refiere al servicio al cliente, en la institución bancaria, el área de servicio al cliente, constará de una sola persona. La misma que estará enfocada a satisfacer necesidades, a solucionar problemas, quejas que se susciten y a brindar información del servicio y beneficios en la organización.

- El servicio al cliente en la institución bancaria, está orientada a dar una atención personalizada, con el propósito de que el cliente se sienta satisfecho.
- Las necesidades e inquietudes son resueltas por el ejecutivo de cuentas.
- Satisfacción al cliente, ya que los bancos y cooperativas financieras sufren cambios constantes.

Elementos del servicio al cliente en la institución bancaria.

- Contactos cara a cara
- Correspondencias y reclamos
- Relación con el cliente por vía telefónica.

Los procesos administrativos implican que se debe buscar una transformación constante del personal administrativo, operativo y apoyo de una empresa, pues se debe planificar sistemáticamente, para tener resultados óptimos que se ajusten a la misión, visión y objetivos de la organización.

Cabe mencionar que los procesos administrativos van de la mano con la calidad de servicio, en virtud de que es relevante tomar en cuenta las expectativas y requerimientos de los clientes internos, es decir los empleados y de los externos como los usuarios, ciudadanos o consumidores, ya que quien da el servicio debe hacerlo para optimizar recursos y quien lo recibe debe obtener resultados en el menor tiempo posible.

Maestría en Gerencia Pública, con el proyecto de investigación “**Procesos Administrativos y su Incidencia en la Satisfacción de los Clientes del Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de**

Ambato”, realizado por **Ing. Susana Alicia Bravo Salazar** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicado en el **año 2014**, se presentan la siguiente información:

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, ha implementado un manual de procesos en el balcón de servicio al cliente.

Con la ejecución del manual de procesos administrativos, la institución desarrollará las actividades para aplicar acciones metódicas, para llevar a cabo las funciones generales de la organización.

Con la adaptación de Flujograma de Bloques, este se basa en una secuencia de bloques encadenados entre sí en donde se representa gráficamente las entradas, operaciones y procesos, salidas, conexiones, decisiones, archivo entre otras que constituye las actividades de un sistema, para lograr describir los procesos y subprocesos.

En la actualidad es muy importante la atención al cliente porque la competencia cada vez es mayor y es necesario que las instituciones públicas y privadas agreguen valor para mejorar el servicio al cliente, esta será la ventaja competitiva que posea cada institución, para realizarlo se deberá aplicar la empatía con quienes solicitan un producto o servicio.

Tesis previa a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, con el proyecto de investigación “**Propuesta de Programa Integral de Servicio al Cliente como Gestión Estratégica en las Concesionarias Automotrices de la Ciudad de Guayaquil**”, realizada por **Ing. Tyrone Marlon Guerrero Vargas** de la Universidad Politécnica Salesiana, publicada en el año 2012, se presentan la siguiente información:

En la investigación, el autor propone las cuatro C (conocimiento, capacitación, compromisos y cultura organizacional).

Organización orientada al servicio al cliente

- Evaluar el nivel actual de la calidad de servicio en la empresa.
- Calificar las estrategias actuales orientadas al servicio al cliente.
- Crear cultura organizacional
- Mejorar constantemente en lo que respecta al servicio integral con el cliente.
- Fortalecer mediante capacitaciones, retroalimentaciones y cultura organizacional con el servicio al cliente.

Estándares de servicio al cliente

- Mirar a los ojos
- Sonreír
- Saludar cortésmente
- Conocer el nombre del cliente
- Contestar el teléfono inmediatamente
- Acompañar al cliente al lugar por él requerido
- Tratar a cada persona como si fuera su primer cliente
- Ser amable
- Proporcionar la clase de atención que a usted le gustaría recibir

La necesidad de realizar o brindar un servicio de calidad en la actualidad ha sido un objetivo esencial para toda organización. Por tanto toda institución privada o pública debe conocer cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para convertir las debilidades y amenazas en oportunidades para así dar un mejor servicio a la ciudadanía.

Tesis previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión de Empresas Agrícolas y Manejo de Post-cosecha **“La Gestión y la Satisfacción del Cliente de la Empresa de Insumos Agrícolas Rey Agro”**, realizada por **Ing. Sandra Mireya Mazón Maroto** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicada en el **año 2014**, se presentan la siguiente información:

Para realizar el diagnóstico situacional del proyecto de investigación, se ha realizado la identificación y construcción del árbol de problemas. Orientación estratégica que se basa principalmente en buscar objetivos, indicadores, a través de la identificación de la importancia de la misión y visión de la empresa.

Se ha diseñado programas y proyectos conformados por:

- Identificación de las líneas de proyectos en función de los objetivos estratégicos.
- Construcción de los marcos lógicos.
- Análisis de involucrados.
- Proyección de las investigaciones.
- Sistemas de monitoreo y evaluación del plan.

Para la implementación de un plan operativo de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, se ha descrito los objetivos, la identificación de indicadores, con el propósito de monitorearlos, verificarlos y por último realizar efectos e impactos. Además la implementación de un plan estratégico permite identificar la misión, visión, objetivos e imagen corporativa de la organización, para participar de un análisis de la situación actual de la empresa.

También al considerar aspectos de atención y servicio al cliente, en un plan estratégico, ha pasado a ser en la empresa una herramienta de toma de decisiones.

Tesis de grado previa a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas **“Realidad del Proceso Administrativo del Área de Emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo y Diseño de Procesos Administrativos para mejorar la eficiencia y eficacia del Área de emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo”**, realizada por **Ing. Ángel Alfonso Jimbo Balladares** de la **Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil**, publicada en el **año 2014**, se presentan la siguiente información:

En los hospitales los procesos pasan a ser un enfoque de gestión administrativa, por el crecimiento poblacional y por ende el incremento de la demanda en el servicio de la salud, para lograr bajar los índices de mortalidad, con la atención inmediata de la población.

Surge la necesidad de aplicar una herramienta de gestión de procesos administrativos, para satisfacer necesidades en la adecuada atención de servicio de la salud, que conlleva a mejorar los costos económicos, un aprovechamiento de tiempo, recursos tecnológicos y un proceso adecuado de estandarización.

Para dar solución al problema se ha propuesto un plan de ventaja competitiva, basada en el ciclo de Deming, orientado al cliente, mejora continua, sistemas de calidad y determinar resultados a corto, mediano y largo plazo.

Planear

- Identificación de los ciudadanos.
- Determinación de necesidades.
- Desarrollo del servicio.
- Diseño de procesos administrativos.

Hacer

- Aplicar lo planeado.
- Recopilar los datos.
- Realizar cambios.

Verificar

- Evaluar los resultados
- Comparación de resultados, con los objetivos planteados.

Actuar

- La correcta toma de decisiones.
- Estandarizar los cambios.

- Forma y entrenar.
- Vigilar los procesos administrativos.

Al aplicar en la empresa un plan de mejora continua, se busca ofrecer una buena atención con eficacia y eficiencia, para mejorar la calidad en el servicio, a través de la capacitación adecuada del personal, motivar una cultura de cambio y a la utilización de principios de calidad.

Tesis previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Diseño Curricular y Evaluación Educativa **“La Formación Continua y la Calidad del Servicio del Talento Humano Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi”**, realizada por **Dr. Hugo Milton Ruiz Enríquez** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicada en el **año 2014**, se presentan la siguiente información:

La calidad del servicio actualmente pasa a ser una exigencia para clientes internos y externos de la organización. Al no tener un adecuado servicio y procesos administrativos, indica un deterioro de la imagen corporativa de la empresa o institución.

También un aspecto importante del servicio de calidad, es la evaluación constante del desempeño laboral, para que se mida la eficiencia del desarrollo de funciones y responsabilidades. Para dar una solución al problema de investigación en la institución educativa se ha propuesto una Guía Técnica Didáctica para el Diseño Curricular de la capacitación para mejorar la Calidad del Servicio que presta el Talento Humano Administrativo.

Técnicas didácticas para ofrecer un servicio de calidad:

- Capacitación al personal
- Comunicación multidireccional
- Pensamiento reflexivo-critico.

- Capacidad argumentativa
- Trabajo en equipo
- Capacidad propositiva
- Confraternidad

Una guía didáctica de procesos administrativos y servicio al cliente, es una herramienta de mejora continua, cuyo objetivo principal de una empresa pública o privada radica en contar con un talento humano por competencias, en el cual cada miembro de la organización aplica sus conocimientos, habilidades y actitudes, que permita poner a la persona más idónea a fin de satisfacer las necesidades de la institución y requerimiento de servicio al cliente.

Tesis previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia Pública **“El Desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción del Cliente”**, realizada por **Ing. Silvia Janeth Naranjo López** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicada en el **año 2012**, se presentan la siguiente información:

La evaluación del desempeño laboral dentro de una empresa es un proceso sistemático, cuantitativo y cualitativo, con lo cual una empresa conoce si en los trabajadores existe la necesidad de capacitación, para llevar a cabo las acciones, funciones en el puesto de trabajo.

La evaluación del desempeño laboral, surge como un tema de análisis y estudio por el hecho de que en la empresa existe demora en los trámites y reclamos permanentes de los clientes.

Para dar solución a la problemática se ha propuesto un proyecto de evaluación del desempeño para servidores públicos que laboran en la institución, para satisfacer los requerimientos del cliente.

El desempeño laboral se caracteriza principalmente por el rendimiento y la acción que manifiesta un trabajador en el momento de realiza sus funciones y responsabilidades. Su eficiencia depende de los conocimientos, habilidades, actitudes, clima organizacional y motivación, para que contribuya a alcanzar resultados dentro de la empresa. La productividad de un empleado depende de la capacidad para desarrollar ágilmente una actividad y resolver problemas.

Tesis previo la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia Pública, con el proyecto de investigación **“Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”**, realizada por **Ing. María Gabriela Reinoso Lara** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicada en el **año 2015**, se presentan la siguiente información:

En la institución se realizó un estudio de la gestión por competencias y la calidad del servicio, por la existencia de una limitada ejecución de un modelo de gestión de talento humano, por tal motivo se presentado los siguientes inconvenientes:

- Incumplimiento del manual de funciones, como resultado es la decadencia de la imagen corporativa de la institución pública.
- Limitado personal para cubrir vacaciones con conocimientos que cubran necesidades de los servicios, afectado a los usuarios.
- Ausencia de planes de trabajo y clima organizacional cargado de estrés, lo que ocasiona la distribución del talento humano inadecuado y sobre carga de trabajo.

Para dar solución al problema presentado en la institución, se ha propuesto un diseño de un modelo de gestión por competencias del talento humano del departamento de enfermería del hospital básico de Píllaro. Desde la perspectiva trabajar por competencias hay que considerar conocimientos, habilidades y actitudes que posee una persona.

- El modelo de gestión por competencias está conformado por programas permanentes de capacitación, para lograr que el personal mejore sus conocimientos y competencias.
- Se han desarrollado estudios para conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Diseñar un sistema de evaluación continua de los servicios prestados por parte del personal de enfermería, que establezca indicadores y poder tomar decisiones que ayuden al buen desempeño laboral.

El proyecto de investigación estudiado, es muy importante por el hecho de que las competencias laborales son conocimientos, habilidades y actitudes que posee una persona para realizar con éxito una actividad proporcionando profesionalismo y aporta con sus destrezas con su trabajo a la empresa.

Así mismo la competencia es la capacidad que tiene cada individuo para desempeñarse eficientemente en una acción o puesto laboral.

Tesis previa a la obtención del título de Magister en Gerencia Pública, con el proyecto de investigación **“Desarrollo Institucional y su Incidencia en la Estructura Administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable de Riobamba EP-EMAPAR”**, realizada por **Ing. Iván Alfredo Ríos García** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicada en el **año 2011**, se presentan la siguiente información:

El servicio de agua potable y alcantarillado por la empresa pública municipal, tiene limitaciones de gestión administrativa y del servicio a la ciudadanía, porque existen reclamos permanentes de los usuarios.

Para dar una solución al problema presentado en la institución se propuso un Diseño del Plan de Desarrollo Institucional para la Empresa Pública Municipal de agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP– EMAPAR.

- Se realizó un análisis y diagnóstico de la situación actual de las áreas de procesos administrativos y servicios al usuario de la empresa.
- Se ha planeado un fortalecimiento organizacional como una herramienta válida para la institución pública.

El plan de desarrollo institucional propuesto está conformado por:

- Análisis de la estructura administrativa, formulación de niveles estratégicos, seguidos con las funciones y responsabilidades.
- Coordinación de los procesos administrativos.
- Mecanismo y motivación del talento humano.

La estructura administrativa garantiza en la organización el cumplimiento efectivo y de la calidad, la productividad y el servicio, a través de procesos jerárquicos y estratégicos para garantizar la realización de la misión. A través de la agrupación de tareas, funciones y responsabilidades, para alcanzar la visión de la empresa.

La estructura administrativa es la responsable para alcanzar los objetivos institucionales, a través del fortalecimiento organizacional, con la aplicación de estrategias de capacitación, reconocimiento y motivación a las personas que laboran, así mismo fomentar reuniones para la correcta toma de decisiones y aplicar una adecuada comunicación entre líderes y empleados.

Tesis previo a la obtención del Grado Académico título de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional **“Los Procesos Administrativos en la Empresa Pazvi Seguridad Pazviseg Cía. Ltda. y su relación con los indicadores de Gestión Administrativa”**, realizada por **Ing. Carlos Manuel Cerda Mejía** de la **Universidad Técnica de Ambato**, publicada en el **año 2014**, se presentan la siguiente información:

Los procesos administrativos necesitan ser medidos, para conocer en qué medida se cumple las actividades, con el propósito de tener un control interno de la empresa, por tal motivo surge la necesidad de realizar un estudio del proyecto de investigación. En la empresa se administra de forma empírica, porque carecen de procedimientos administrativos escritos y socialistas.

- No se cumple con la planificación totalmente.
- No hay un proceso administrativo, que da como resultado el bajo nivel de logro de objetivos.
- Los directivos no cuentan con un proceso estándar, por tanto no se tiene información e indicadores de medición de desempeño.

Los procesos administrativos son una guía para la toma de decisiones a través de la utilización de indicadores de medición, por tal motivo se ha propuesto una herramienta para dar solución al problema presentado en la organización, a través de la realización e implementación de la planificación operativa anual POA para mejorar los procesos y operaciones de la empresa “Pazvi Seguridad Pazvisseg Cía. Ltda.” de la ciudad de Ambato.

- Está conformado por la planificación operativa anual.
- Se ha realizado procesos administrativos.
- La implementación de indicadores de gestión con la finalidad de medir la eficiencia y eficacia de los procesos.

Procesos administrativos propuestos con actividades que consisten en la correcta planeación, organización, dirección y control, con la adecuada utilización de recursos humanos, técnicos, materiales en beneficio de la empresa.

Se desarrolló en el proyecto de investigación los siguientes aspectos.

- Políticas y objetivos
- Sistema de gestión de calidad y seguridad.

- Adecuada selección de clientes y proveedores.
- Controles de accesos y seguridad.
- Administración y seguridad de recursos humanos.
- Información de los documentos.
- Plan operativo anual de la empresa.

El estudio de los procesos administrativos son un conjunto de reglas, políticas y acciones que se llevan a cabo en la empresa, cuya finalidad es potenciar la eficiencia, eficacia, consistencia y comprobación de recursos materiales, tecnológicos y del recurso más importante de la empresa como es el Talento Humano.

Fundamentaciones

Filosófica

Paradigma Crítico- Propositivo

El presente proyecto de investigación está enfocado en el paradigma crítico propositivo, porque permite tener una alternativa de cambio en relación a los procesos administrativos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos; para abordar el presente estudio desde la dinámica de cambio.

Según Melero (2012) Crítico “recoge como una de sus características fundamentales, que la intervención o estudio sobre la práctica local, se lleve a cabo, a través de procesos de autorreflexión, que generen cambios y transformaciones de los actores protagonistas, a nivel social y educativo” (p. 343).

Se enfoca en realismos históricos desde el punto de vista, político, social, económico y étnicos. Bajo esa perspectiva desde enero hasta la presente fecha se han registrado 320 eventos en la Provincia de Tungurahua los cuales han requerido pronta respuesta por parte de los funcionarios de la Unidad de Preparación y

Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos para que a través de asistencia humanitaria, en el caso del evento, se pueda dar atención a las personas que son afectadas directamente, por tal razón es importante establecer procesos de la Unidad para dar un mejor servicio y una pronta respuesta.

Según Giler (2013) menciona que:

El trabajo de investigación propositiva es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos (p. 2).

Para esta investigación es necesario que los servidores públicos consideren la importancia de la mejora continua de los procesos administrativos con la finalidad de servir con calidad y calidez a la ciudadanía, para garantizar el bienestar ante eventos adversos.

Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008):

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de Medición de Satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Las entidades públicas, pondrán a disposición mecanismos para el beneficio y cuidado de la ciudadanía.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación,

transparencia y evaluación. Los servidores públicos deben regirse a normas y políticas que estén enfocadas al cumplimiento y servicio de calidad a la ciudadanía.

Asamblea Constituyente (2013) señala:

Sección novena: Gestión del riesgo

Artículo 389

“El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad”(p. 1).

Según lo manifestado en el Régimen del Buen Vivir, sección novena; el Estado protegerá a los habitantes de eventos de riesgo originados por la naturaleza, a través de la planificación, coordinación y ejecución de mejoras preventivas y correctivas en beneficio de los más necesitados en los ámbitos local, regional y nacional.

Ley de Seguridad Pública y del Estado (2010) señala:

Capítulo 3, Artículo No. 11, Órganos Ejecutores “Los órganos ejecutores del Sistema de Seguridad Pública y del Estado estarán a cargo de las acciones de defensa, orden público, prevención y gestión de riesgos”.

Literal d). “La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría de Gestión de Riesgos”. La ley radica en establecer medidas democráticas de derechos, cuidados y justicia de orden público que garantiza el buen vivir de la ciudadanía.

Reglamento de la Ley de Seguridad Pública y del Estado (2014) señala:

Artículo 3, del Órgano Ejecutor de Gestión de Riesgos

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos es el órgano rector y ejecutor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos. Dentro del ámbito de su competencia le corresponde:

- a. Identificar los riesgos de orden natural o antrópico, para reducir la vulnerabilidad que afecten o puedan afectar al territorio ecuatoriano;
- b. Generar y democratizar el acceso y la difusión de información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo;
- c. Asegurar que las Instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, en forma transversal, la gestión de riesgos en su planificación y gestión;
- d. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción;
- e. Gestionar el financiamiento necesario para el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y coordinar la cooperación internacional en este ámbito;
- f. Coordinar los esfuerzos y funciones entre las instituciones públicas y privadas en las fases de prevención, mitigación, la preparación y respuesta a desastres, hasta la recuperación y desarrollo posterior;
- g. Diseñar programas de educación, capacitación y difusión orientados a fortalecer las capacidades instituciones y ciudadanos para la gestión de riesgos;

h. Coordinar la cooperación de la ayuda humanitaria e información para enfrentar situaciones emergentes y/o desastres derivados de fenómenos naturales, socio naturales, o antrópicos a nivel nacional e internacional”.

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (2012) señala:

Artículo 390

“Los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad” (p. 1).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la Secretaria de Gestión de Riesgo adquiere la responsabilidad, competencias, atribuciones, funciones y representaciones ante eventos adversos de riesgos ya sean por desastre natural o antrópico. Mediante una adecuada gestión de riesgos que contienen la prevención por la aplicación de capacitaciones de eventos de riesgos a la ciudadanía, dar una respuesta inmediata, a las necesidades de emergencia.

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (2013) señala:

Artículo 18, Rectoría del Sistema. “El Estado ejerce la rectoría del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos”.

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (2013) señala:

Artículo 19, Conformación (del sistema nacional descentralizado de gestión de riesgos).

“El Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional”.

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (2014) señala:

“Existirán Comités de Operaciones de Emergencia nacionales, provinciales y cantonales para los cuales la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos normará su conformación y funcionamiento” (p. 6).

Art. 24, De los Comités de Operaciones de Emergencia (COE) “Son instancias interinstitucionales responsables en su territorio de coordinar las acciones tendientes a la reducción de riesgos, y a la respuesta y recuperación en situaciones de emergencia y desastre” (p. 6).

De acuerdo a lo antes mencionado, el Comité de Operaciones de Emergencia, está enfocada a servir a la comunidad a través de la correcta planificación, organización, dirección, coordinación, evaluación y control de acciones adecuadas ante desastres naturales o antrópicos. Otro aspecto importante de la institución, es capacitar a la ciudadanía para prevenir y enfrentar desastres de riesgos. Tomar decisiones rápidas a fin de cuidar la vida de lo más vulnerables.

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas-COPLAFIP (2014) señala:

Art. 64 “En el diseño e implementación de los programas y proyectos de inversión pública, se promoverá la incorporación de acciones favorables al ecosistema, mitigación, adaptación al cambio climático y a la gestión de vulnerabilidades y riesgos antrópicos y naturales” (p. 7).

Es una institución encargada de la planificación y desarrollo nacional, sustentable y recursos, para garantizar el buen vivir de los habitantes.

Plan Nacional para El Buen Vivir (2013) -2017

Objetivo No. 3 Mejorar la calidad de vida de la población.

Ministerio del Trabajo (2015) señala:

De conformidad a los artículos 61 y 62 de la Ley Orgánica de Servicio Público, al Ministerio de relaciones laborales, le compete diseñar el Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público, sus reformas y vigilar su cumplimiento (p. 16).

De conformidad a la LOSEP, la Unidad de Administración de Talento Humano, ejercerá funciones de clasificación, evaluación de personal como efecto de procesos administrativos, con la finalidad de incorporar en el sector público, personal competitivo e idóneo para un puesto de trabajo.

Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP (2016) señala:

Art. 51 literal a) “Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público, y expedir las normas técnicas correspondientes en materia de recursos humanos, conforme lo determinado en esta ley”

Ley Orgánica de Servicio Público - L O S E P (2016) señala:

Art. 52 literal h) “Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia” (p. 28).

Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa - LOSCCA (2005)

Título IV de la Administración de Recursos Humanos y Remuneraciones del Estado
Capítulo Único

Art. 54.- Competencia de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público literal:

c) “Emitir normas e instrumentos de desarrollo administrativo sobre diseño, reforma e implementación de estructuras organizacionales por procesos y recursos humanos, mediante resoluciones que serán publicadas en el Registro Oficial a aplicarse en las instituciones, organismos y dependencias del sector público” (p. 16).

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016)

Norma Técnica de Administración por Procesos y Prestación de Servicios: **Art. 3** **Ámbito** “Esta Norma Técnica, es de cumplimiento obligatorio en el ámbito de la prestación de servicios y administración por procesos para todas las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva (p. 3)

Las instituciones públicas deberán acreditar ante la Secretaria Nacional de Administración Pública, el cumplimiento técnico de la correcta administración de procesos y prestación de servicios públicos, mediante la ejecución y gestión de planes de mejora continua y la elaboración de documentos de control.

Técnica

Para la investigación es importante revisar la normativa técnica que se detalla a continuación.

Constitución de la Republica de Ecuador 2008: “nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir, el sumak kawsay; una sociedad que respeta, en todas sus dimensiones, la dignidad de las personas y las colectividades y un país democrático”.

ISO 9001: 2015 “(Organización Internacional de Normalización), la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”.

Proyecto de Estatuto Orgánico por Procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos “Garantiza la protección de personas y colectividades frente a los efectos negativos de emergencias y desastres de origen natural o antrópicos, mediante medidas estructurales y no estructurales que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres”.

Programa nacional de excelencia: Modelo Ecuatoriano de Excelencia y la Norma Técnica de Administración por Procesos y Prestación de Servicios, Registro Oficial Nro. 739 de la Secretaria Nacional de Administración Pública “Brindar lineamientos que las instituciones desarrollen e implementen un sistema de gestión integrado, para alcanzar resultados excelentes en el desempeño de la institución, en los ciudadanos usuarios, en el talento humano y en la sociedad”.

Marco conceptual

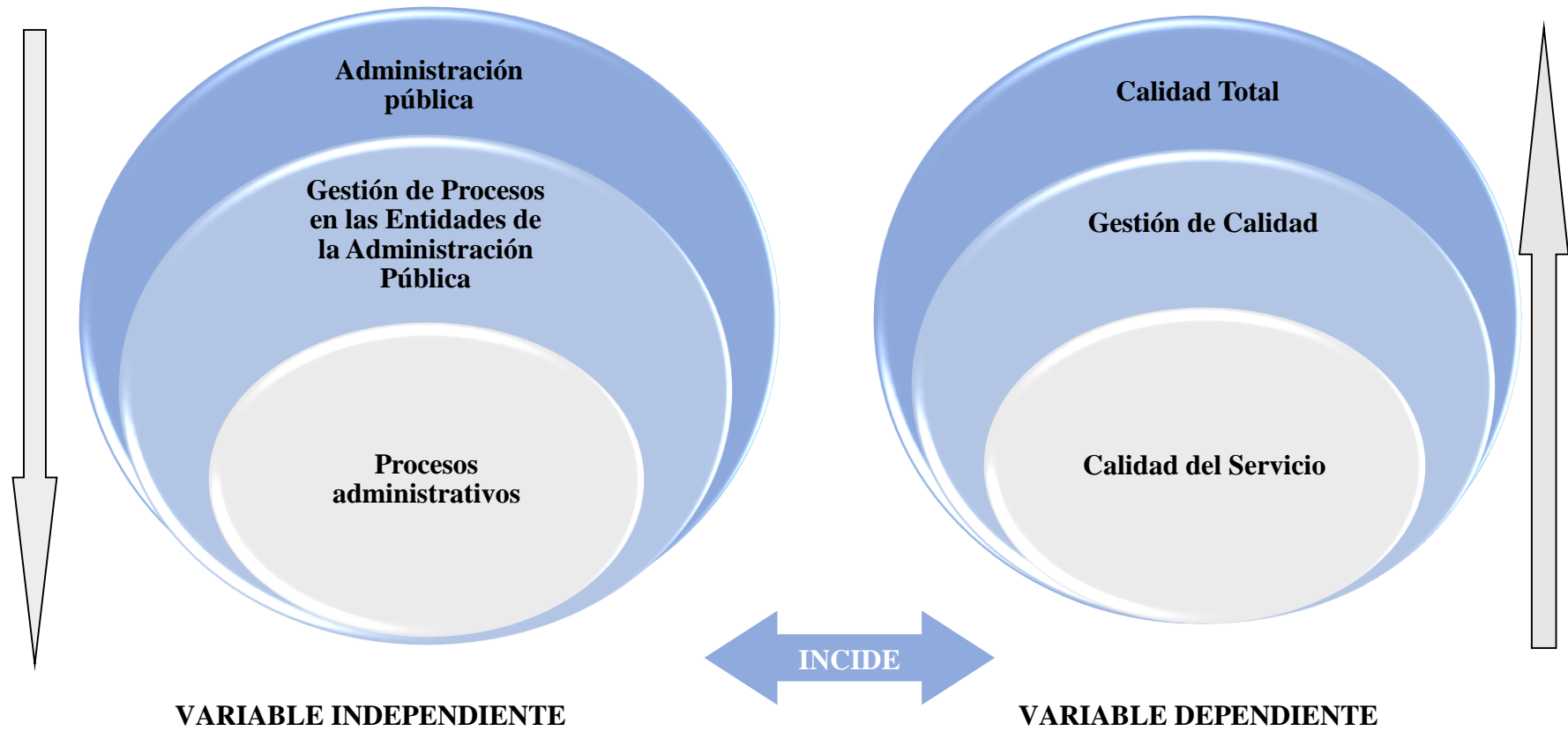


Gráfico N° 3: Categorías fundamentales
Elaborado por: Lorena López L.

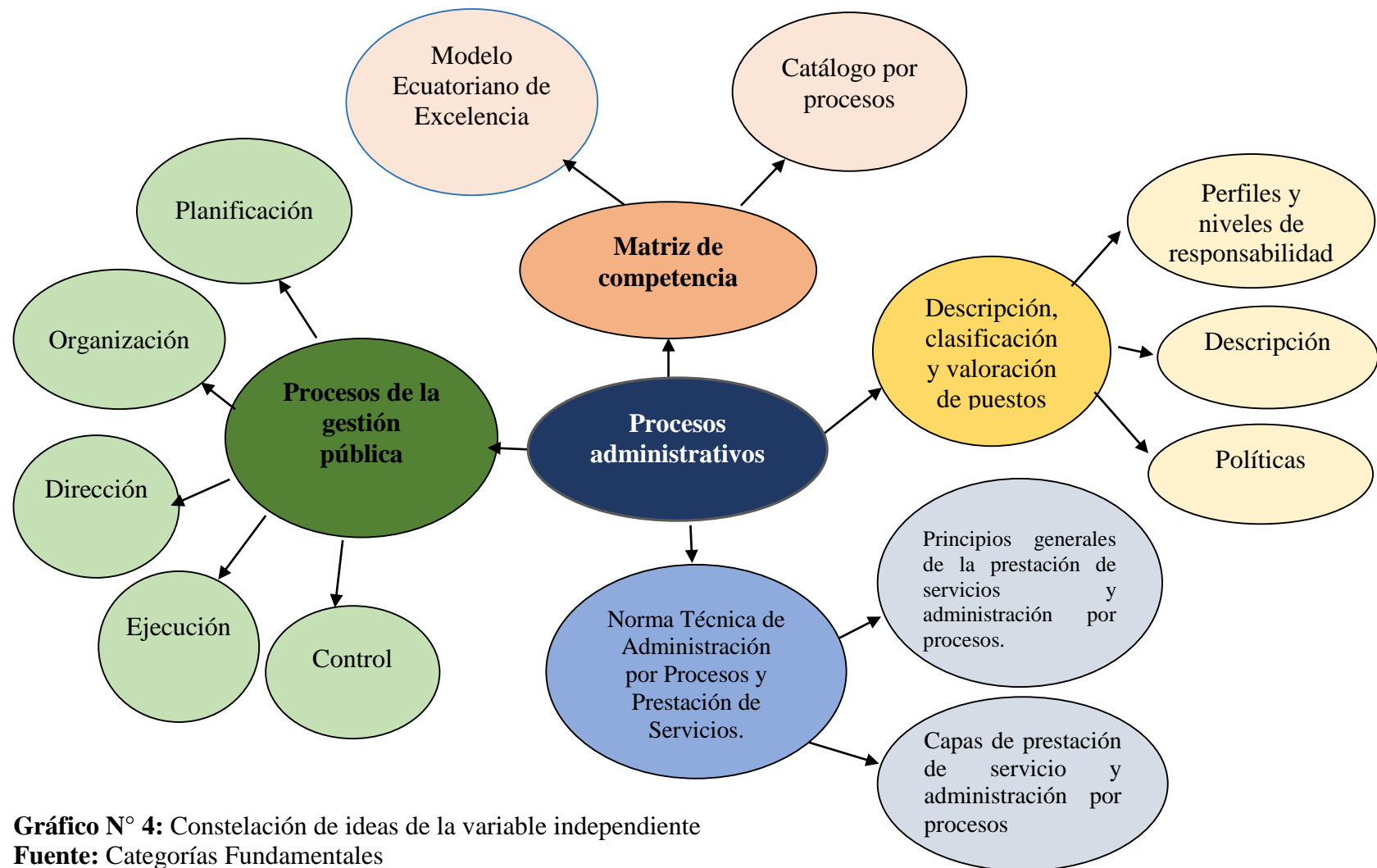


Gráfico N° 4: Constelación de ideas de la variable independiente

Fuente: Categorías Fundamentales

Elaborado por: Lorena López L.

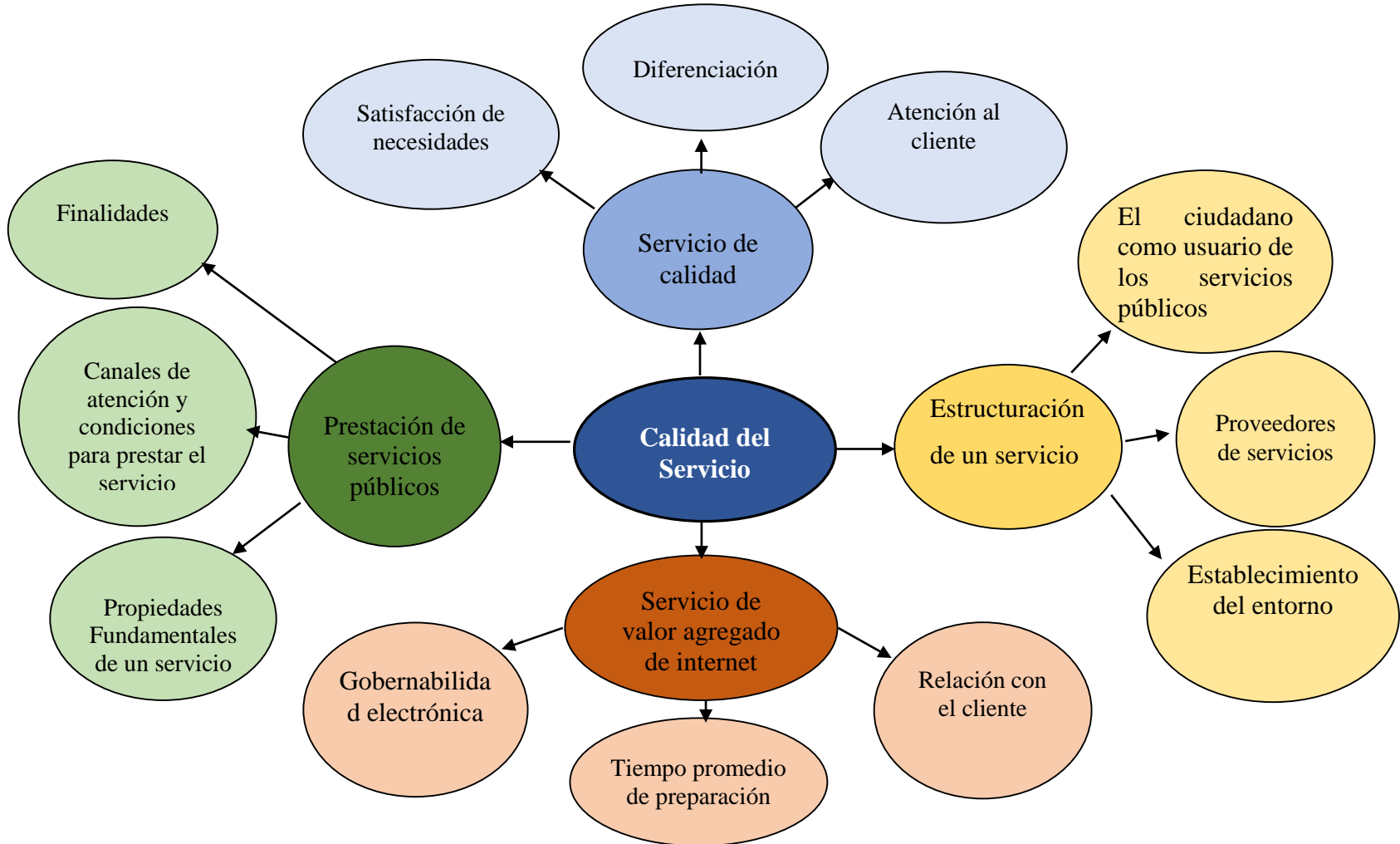


Gráfico N° 5: Constelación de ideas de la variable dependiente
Fuente: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Lorena López L.

Administración pública

Contraloría General del Estado (2011):

Es la ciencia que se ocupa de administrar en forma eficiente, a través de las distintas instituciones creadas por el estado, los escasos recursos financieros de la Nación, con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas (salud, educación vivienda, seguridad social, empleo, entre otros,) de la población mediante la utilización adecuada de sus ingresos. Así también la producción y/o venta de bienes o servicios que lleva a cabo el estado tales como la explotación de los recursos naturales y de los servicios públicos, las finanzas públicas desarrollan estrategias de acción, para que la economía del país pueda desarrollarse y conducirla a hacia un futuro próspero (p. 59).

Según la cita anterior, la administración pública es eficiente y eficaz con el fin de satisfacer las diferentes necesidades de la ciudadanía, para lograr el desarrollo económico, social y cultural del país, para establecer objetivos, procedimientos adecuados para controlar los roles de los funcionarios públicos.

Alvarado Espinel (2013) manifiesta:

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. El Art. 51 de la Ley Orgánica del Servicio Pública dispone a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodologías de administración institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la Administración Pública Central, Institucional y dependencia de la Función Ejecutiva (p. 1).

La Constitución de la República del Ecuador es la ley primordial que rige al Ecuador, en la cual se encuentran los derechos, obligaciones, prohibiciones como ciudadano y servidores públicos; en el caso de ser servidor público se debe cumplir con responsabilidades para brindar un buen servicio a la ciudadanía.

El Art. 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece que la Secretaría Nacional de la Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, metodologías de administración institucional y las herramientas que aseguren una Administración Pública Central e Institucional, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales (p. 1).

La Secretaría Nacional de la Administración Pública, tiene como finalidad impulsar la calidad, eficiencia, eficacia y calidez de la gestión pública para la reducción de trámites para el mejoramiento institucional.

Calix (2013) afirma:

George Terry manifiesta que la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública, es importante para el desarrollo económico y social de un país. La maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un estado. Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

Actualmente se ha dado más importancia a la gestión administrativa puesto que contribuye a la mejora de sus productos con la finalidad de prestar un mejor servicio a la ciudadanía para contribuir al desarrollo del país.

Gestión de Procesos en las Entidades de la Administración Pública

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015) afirma “La gestión de procesos institucionales se concibe como un modelo que permite garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos, orienta las acciones a resultados e involucra al ciudadano haciéndole parte fundamental de la organización” (p. 3).

La gestión de procesos es aplicada por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, enfocándose a planes y programas que buscan alcanzar eficiencia gubernamental, desarrollar sistemas de gestión en las empresas públicas.

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015) afirma “Una gestión de procesos eficiente incrementa la capacidad de las instituciones para cumplir con el mandato para el cual fueron creadas, por ello, la mejora de la gestión debe ser una prioridad institucional y debe ser implementada como una estrategia integral” (p. 4).

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015) señala “La efectividad de las acciones que se implementen se verá reflejada en los productos o servicios que finalmente percibe el cliente de un proceso, ya sea interno o externo, por lo tanto es fundamental la participación de toda la organización” (p. 19).



Gráfico N° 6: La mecánica de un servicio de gestión de procesos
Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015)

Con este sistema se busca automatizar los servicios públicos y lograr la gestión y control eficiente.



Gráfico N° 7: Acceso a un servicio institucional

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015)



Gráfico N° 8: Servicios integrados por medio de herramientas tecnológicas:

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015)

Acciones

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015):

- Publicar y gestionar procesos modelados en la herramienta de gestión de procesos del gobierno.
- Acceder a procesos automatizados con la herramienta de gestión de procesos que estará conectada al bus de datos del Estado.
- Publicar y gestionar los “datos del flujo de los procesos” de la información generada por las entidades participantes.
- Gestionar la seguridad y autenticación de usuarios.
- Monitorear y controlar las actividades de la Ventanilla Única Virtual relacionadas con los servicios automatizados (p. 25).

Procesos administrativos

Poter (2014) afirma “Las empresas han alcanzado el éxito, para tomar en cuenta la Planificación, Organización, Dirección y Control de las actividades de una organización para alcanzar las metas establecidas”. (p. 56)

Naranjo (2016) afirma “Es el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a las estrategias y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios (p. 2).

Los procesos administrativos comprenden la planeación de las diferentes actividades que se van a realizar en la organización, para aplicar herramientas como la estructura organizacional, los recursos de talento humano y materiales para utilizar estrategias, políticas y procedimientos.

Calidad total

American National Standards Institute (ANSI) (2011) afirma “La calidad es la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades” (p. 3).

Según Méndez (2013) dice que “Joseph M. Juran define a la calidad en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. (párr. 2)

La calidad total se puede caracterizar como un conjunto de técnicas, acciones de carácter administrativo y operativo, para lograr un producto y servicio que satisfaga las expectativas del cliente.

Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (2011) afirma “La calidad total es el factor decisivo en la elección de los clientes, por lo que se convierte en la causa competitiva de mayor importancia en un producto o servicio prestado” (p. 13).

Para lograr una calidad total, surge la necesidad de capacitar al talento humano para que se comprometan en satisfacer necesidades, expectativas y un buen desempeño laboral.

Enriquez (2012) afirma” La Calidad total es una destreza de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general” (p. 4).

Villafaña (2011) señala la calidad total:

- Es una filosofía administrativa, una metodología operativa.
- Un conjunto de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos.
- Un enfoque estructurado, disciplinado, para identificar y resolver problemas e institucionalizar las mejoras alcanzadas.
- Una estrategia para el cambio de la cultura organizacional.
- Una solución permanente; una forma de vida.
- Gestionada en toda la empresa, es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, para intentar movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo (p. 5).

La calidad total es aplicar en la organización una mejora continua, para buscar producir productos y servicios que cumplan con los requerimientos del cliente

interno y externo. Para lograr esto cada miembro de la empresa debe estar comprometido y participar eficientemente.



Gráfico N° 9: Objetivos de la calidad total

Fuente: Villafaña (2011)

Elaborado por: Lorena López L.

Santiago, Roa y Linares (2014) afirman “Manual de la Calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad” (p. 4).

Supply (2014) señala:

Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se dota para evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

De acuerdo a lo citado anteriormente, un manual de calidad es una herramienta que detalla la misión y visión de la empresa, enfocándose a que la organización realice los productos o servicios para aplicar parámetros de calidad. Así mismo éste busca gestionar el talento humano, los recursos materiales y procesos para tener como resultado mayor productividad y cumplimiento de objetivos. Se le puede calificar como un documento guía del Sistema de Gestión de Calidad. El manual de calidad es un documento que se enfoca en establecer objetivos con estándares de calidad de una empresa pública o privada, además describe políticas e instrumentos con lo que la empresa o negocios se adaptan para lograr sus metas.

Gestión de calidad

La gestión de calidad, para una empresa pública o privada es altamente positiva, facilitar la administración, producción y servicio de los productos y servicios. Al utilizarla, pasa a ser una ventaja competitiva para la organización.

Calidad es realizar un producto o un servicio con excelencia, para lograr superar y diferenciarse de una cosa o ser como ventaja competitiva para una empresa.

Rodríguez (2011) afirma que:

La gestión de la calidad implica la comprensión de la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, procesos, recursos, documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización (p. 7).

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total:

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general.

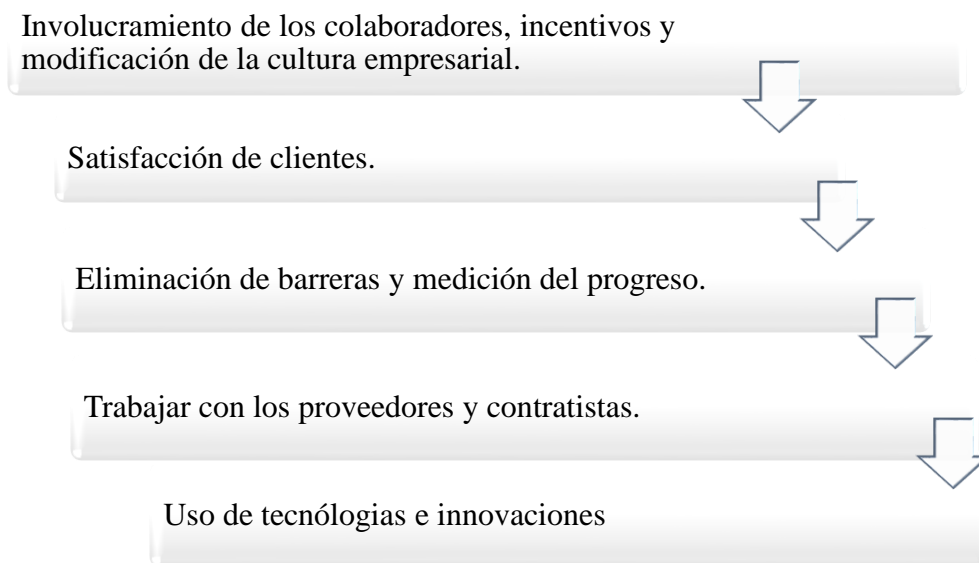


Gráfico N° 10: Componentes para la Administración de Calidad

Fuente: Carrizosa (2011)

Elaborado por: Lorena López L.

Calidad del servicio

López (2013) afirma “Es un medio para entregar valor a los clientes, para facilitar los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”.

Cuadro N° 1: Características del servicio al cliente

1	Es intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2	Es perecedero, Se produce y consume instantáneamente
3	Es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4	Es integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5	La oferta del servicio, prometer y cumplir.
6	El foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7	El valor agregado, plus al producto.

Fuente: Gomez (2011).

Elaborado por: Lorena López L.

Gomez (2011) define: “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores las necesidades y expectativas de sus clientes externos, el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (p. 19).

La calidad del servicio en una institución pública o privada es un valor agregado que se otorga a los usuarios o clientes, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Matriz de competencias

Modelo Ecuatoriano de Excelencia

Principios

El Modelo Ecuatoriano de Excelencia tiene principios fundamentales con la finalidad de mejorar el desempeño de la institución pública orientada hacia la calidad.



Gráfico N° 11: Principios

Fuente: CEC-IAEN Centro de Educación Continua (2016).

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 2: Objetivos, Estrategias del Modelo Ecuatoriano de Excelencia

Criterio	Objetivo	Estrategia
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la eficiencia y eficacia en la implementación de la Planificación Estratégica. • Incrementar la eficiencia en la implementación de la estructura planificada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir a la institución para desarrollar la misión, visión y valores. • Gestionar la institución, su rendimiento y mejora continua. • Motiva y apoyar a los servidores públicos de la institución y actuar como modelo de referencia. • Gestionar las relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.
Estrategia y planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la eficiencia del gasto público. • Incrementar la prevención frente a riesgos. • Incrementar la eficacia del seguimiento. • Incrementar la implementación de ideas innovadoras, a través de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como la información relevante para la gestión. • Desarrollar la estrategia y la planificación, para tener en cuenta la información recopilada. • Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisar de forma periódica. • Planificar, implementar y revisar la innovación y el cambio.
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el desarrollo de las capacidades, habilidades, y destrezas del servidor público de las instituciones de la función ejecutiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación, de forma transparente. • Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de los servidores públicos en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la institución. • Involucrar a los servidores públicos por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, para apoyar su bienestar.
Alianzas y Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la eficiencia en el uso de recursos a nivel desconcentrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y gestionar las alianzas con organizaciones relevantes. • Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos y clientes

	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la calidad de información y el conocimiento que es patrimonio de la institución. • Incrementar la interoperabilidad de los servicios en línea de la APCID • Incrementar la eficiencia de la infraestructura de TI • Incrementar la seguridad de la información de las instituciones de la APCID • Incrementar la transparencia de la gestión pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar las finanzas, la información y el conocimiento, instalaciones y tecnologías
Procesos y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos de las instituciones de la Función Ejecutiva. • Incrementar la percepción de la calidad de los servicios públicos. • Incrementar la calidad de los servicios públicos en línea. • Incrementar la comunicación con el ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrar a los grupos de interés. • Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes. • Coordinar los procesos en toda la institución y con otras organizaciones relevantes.

Fuente: CEC-IAEN Centro de Educación Continua (2016).

Elaborado por: Lorena López L.

Catálogo por procesos

Naranjo (2016) afirma “Es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías” (p. 7).

De acuerdo al criterio del autor, es un documento en donde se detallan la misión, visión, objetivos, valores, principios, procesos estratégicos, operativos y de apoyo de una empresa, es un elemento de conocimiento para la toma de decisiones. Los manuales administrativos son documentos en forma sistemática, con el fin de integrar a una adecuada conducta en la organización

El catálogo de procesos es una guía práctica, para una empresa pública o privada, además es una herramienta de soporte para una empresa o institución. Para lograr contener la información de forma sistemática.

Descripción, clasificación y valoración de puestos para el talento humano sector público

Descripción

Entradas

- Estatuto orgánico por procesos legalmente expedido.
- Planificación institucional.

Salidas

- Informe del plan consolidado de la planificación del talento humano aprobado por la Autoridad Nominadora.

Cuadro N° 3: Perfiles y niveles de responsabilidad

Responsable	Nivel de responsabilidad / funciones
Ministerio del Trabajo	Emitir las directrices y lineamientos para la implementación de la planificación del talento humano del sector público. Emitir resoluciones para creación y supresión de puestos, de conformidad a lo establecido en la LOSEP y su Reglamento General.
Ministerio de Finanzas	Emitir el dictamen presupuestario respecto a los gastos de personal que se produzcan como efecto de la planificación del talento humano de todas las instituciones del Estado que integran el Presupuesto General del Estado.
Comité de Gestión Pública Interinstitucional	Revisar los planes de optimización del talento humano y de la disponibilidad presupuestaria del Estado, de las instituciones que integran la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva.
Unidad de Planificación y/o Procesos o quienes hagan sus veces	Validar en coordinación con el responsable de la UATH y el responsable de la unidad, proceso o proyecto, que los productos y servicios que presta la institución se encuentren dentro del estatuto orgánico por procesos y la planificación institucional.
Unidad administrativa, proceso o proyecto	Levantar la plantilla de talento humano de su unidad, proceso o proyecto. Mantener los registros y respaldos (digitales y/o físicos) que sustenten la información levantada en la plantilla.
Autoridad Nominadora o su Delegada/o	Expedir acto resolutivo para la incorporación de nuevos productos o servicios en Estatuto orgánico. Aprobar el informe del plan consolidado de la planificación del talento humano. Remitir mediante oficio la planificación institucional del talento humano para registro en el Ministerio del Trabajo.

Fuente: CEC-IAEN Centro de Educación Continua (2016).

Elaborado por: Lorena López L.

Políticas

Ministerio del Trabajo (2015) Señala:

Cada uno de los organismos del Estado, dentro de los ámbitos de planificación de talento humano, deberán aplicar las herramientas técnicas y los formularios publicados por el Ministerio del Trabajo en su página web: www.trabajo.gob.ec.

Cada uno de los campos de gestión se ejecutará una vez validada la información de la planificación del talento humano y aprobado por la Autoridad nominadora.

La implementación de los resultados previstos en el informe del plan consolidado de la planificación del talento humano se podrá realizar de acuerdo al siguiente orden:

- Traslados administrativos a otras unidades o procesos internos.
- Traspasos de puestos a otras unidades o instituciones.
- Comisiones de servicio con remuneración para la prestación de servicios en otras instituciones.
- Habilitación de partidas vacantes.
- Contratos de servicios ocasionales.
- Supresión de puestos.
- Creación de puestos.
- Desvinculación de personal.

Para modificar la Plantilla de Talento Humano se requerirá la autorización de la Autoridad Nominadora.

La institución deberá realizar anualmente un informe de planificación de talento humano, este deberá ser revisado, aprobado y registrado en el Ministerio de Trabajo en 30 días, una vez expedido las directrices presupuestarias por el Ministerio de Finanzas (p. 17).

Norma Técnica de Administración por Procesos y Prestación de Servicios.

Principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos

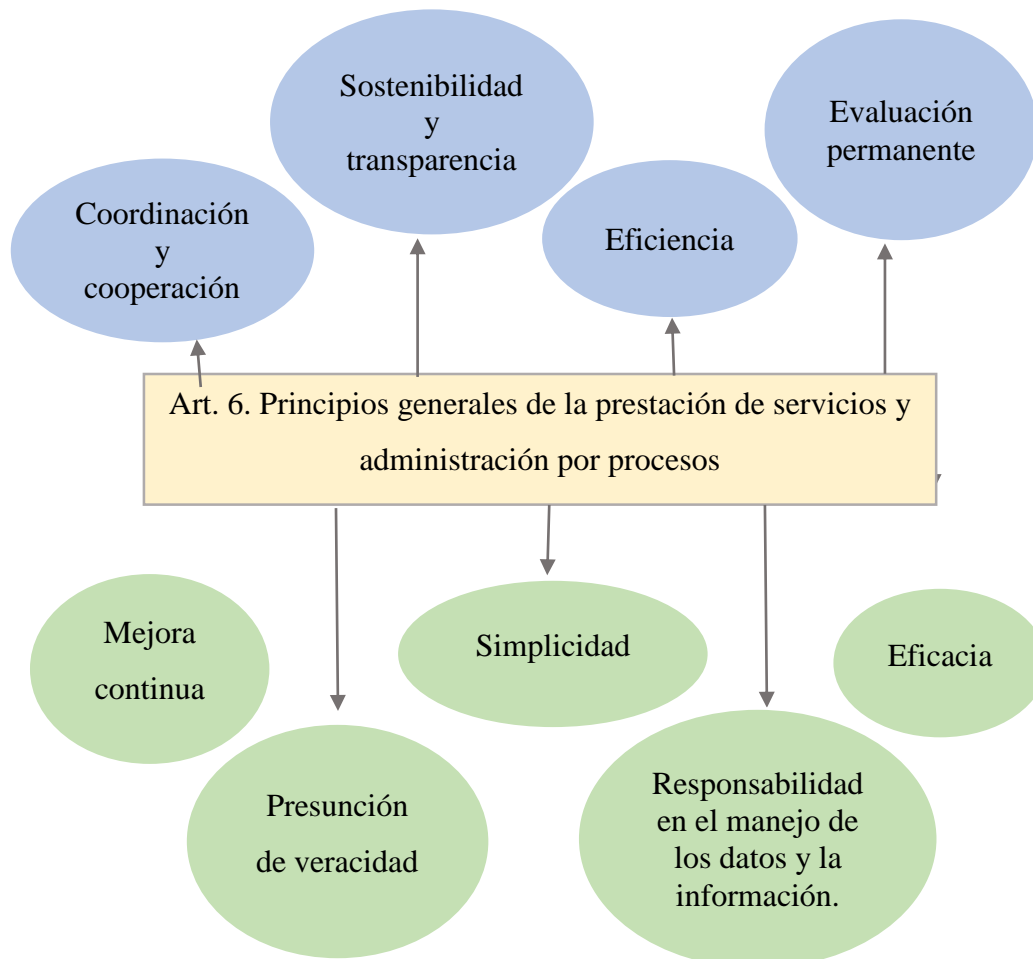


Gráfico N° 12: Principios de la prestación de servicios y administración por procesos.

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016)

Elaborado por: Lorena López L.

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016) afirma.

Art. 38. Publicación de servicios en canales virtuales: La institución debe publicar la información de sus servicios, y proveer el acceso a estos servicios al usuario, a través de los canales virtuales, bajo los lineamientos, estándares y esquemas de integración que sean provistos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública (p. 17).

Capas de prestación de servicio y administración por procesos

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016) afirma:

Art. 36. Automatización de procesos: Las instituciones deberán llegar al nivel de detalle adecuado para automatizar uno o más procesos de cada servicio, es necesario pero no suficiente tener los procesos diagramados. Deberán también identificarse los requerimientos y aquellos aspectos que requieran los procesos a automatizarse y sus conexiones con otros sistemas (p. 17).

Cuadro N° 4: Art. 37. Consideraciones previas a la automatización de procesos.

1	Infraestructura tecnológica que soportará la solución informática.
2	Disponibilidad de la infraestructura.
3	Sistemas informáticos existentes internos y/o externos con los cuales la solución deberá intercambiar datos.
4	Datos que puedan ser consumidos o compartidos con otras organizaciones.
5	Grado de cumplimiento de los estándares de seguridad de la información.
6	Riesgos asociados a la vulneración de la información.
7	Gestión y soporte de la solución informática desarrollada.
8	Responsables y procesos de gestión de tecnologías de la información para la disponibilidad de los procesos automatizados.
9	Gestión de datos de procesos automatizados.
10	Procedimientos necesarios para garantizar la actualización y calidad de los datos que se generen de acuerdo al modelo de gestión de datos del Estado.

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016)

Elaborado por: Lorena López L.

Dentro de los ámbitos de prestación de servicios y administración por procesos, se enmarca la selección de talento humano idóneo, análisis y mejoramiento continuo de procesos administrativos, operativos y de apoyo. También radica la programación de acciones de mejora, implementación de estrategias, operación, control, la publicación y evaluación de la calidad en el proceso y servicio.

Cuadro N° 5: Procesos de Gestión Pública

Componentes	Competencias	Instituciones responsables
Planificación	Políticas y coordinación de:	Secretaría nacional de planificación y Desarrollo - SENPLADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica. • Planes plurianuales • Plan operativo anual 	
Organización	Políticas y asesoría técnica de:	Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público-SENRES
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo institucional • Administración de recursos humanos. • Remuneraciones 	
	Políticas y aprobación de:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	Ministerio de Economía y Finanzas - MEE
Dirección y Ejecución	Cumplimiento de objetivos contemplados en la misión, conforme su ámbito de acción y normativa legal	Las instituciones
Control	Controlar y verificar el cumplimiento de la Normatividad, ámbito de competencia y Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría general del Estado. • SENPLADES • MF • Procuraduría general del estado.

Fuente: Registro Oficial, Organo del Gobierno del Ecuador (2016)

Elaborado por: Lorena López L.

Planear es realizar una comparación de hechos pasados para mejorar y aplicar estrategias de mejora a futuro, también es el inicio para que la empresa se organicé, dirija y se evalué, para lograr comparar lo realizado con lo planteado. La organización y dirección es una guía con información de la misión, para proyectarse a la visión y lograr el cumplimiento de objetivos. También consiste en asignar responsable para que lleven a cabo las funciones y responsabilidades de cada área y unidades de la empresa.

Servicio de calidad

Satisfacción de necesidades

Norma Internacional ISO 9001: (2015) afirma “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información” (p. 17).

Con los cambios tecnológicos las empresas públicas o privadas deben buscar constantemente satisfacer al cliente, ya que cada consumidor tiene diferentes gustos, por tanto exigen agregar un mayor valor a los productos y servicios. Para considerar factores como precio, la personalidad del cliente, la moda y el uso.

Pizzo (2013) afirma:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido con dedicación y eficacia.

Es ofrecer al cliente el producto y servicio de calidad, en el momento oportuno, con los requisitos pedidos por el cliente. Satisfacción de necesidades consiste en la comparación que hace un cliente en el momento de recibir un servicio y adquirir un producto.

Atención al cliente

Según Rivilla (2013) dice que “La atención al/la cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una

empresa en el mercado, los cuatro factores para una buena atención al cliente son: Presentación personal, sonrisa, amabilidad” (p. 12).

De la atención que suministre la empresa a un cliente o consumidor dependerá que el cliente regrese a adquirir el producto o servicio, por tal motivo surge la necesidad de aplicar parámetros de atención de calidad e incluye emplear actividades de entrega, una comunicación adecuada entre el que ofrece y el que obtiene el producto y servicio.

Diferenciación

Ocaña (2012) anuncia “La diferenciación es cualquier atributo que posee el producto o servicio y que lo hace diferente al resto de los productos y servicio que compiten en el mercado” (p. 28).

La diferenciación consiste en crear valor de un producto o servicio en la mente del consumidor y la percepción entre la empresa y la de la competencia.

Ocaña (2012) dice que “La diferenciación es una de las dos formas básicas para que una empresa logre una ventaja competitiva, es un impulsador de valor dentro de la ventaja competitiva “(p. 147).

La diferenciación en el servicio al cliente consiste en aplicar puntos básicos, dar a conocer la imagen corporativa de la empresa a los clientes y consumidores, atender las necesidades y expectativas del mismo. Estructuración de un servicio: El ciudadano como usuario de los servicios públicos:

Barrio (2010) señala:

El usuario es la razón de ser del servicio público. Estas necesidades sociales y su atención son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad y adaptación de cada servicio en concreto, sin que, por otra

parte, pueda considerarse que el interés general se identifica absolutamente o satisface exclusivamente mediante el servicio público (p. 6).

El servicio público al usuario se manifiesta como un compromiso y trabajo político, social y económico.

Petracci (2011) “La satisfacción del cliente es una preocupación creciente entre las organizaciones ya que, cada vez más, los ciudadanos- usuarios exigen que los servicios satisfagan y aún excedan- sus expectativas” (p. 3).

Los usuarios o ciudadanos pagan por un servicio público de calidad, ya sea mediante los impuestos o contribuciones que generalmente son aportadas al Estado. La medición el servicio público radica en evaluar y mediar la satisfacción del usuario- ciudadano.

Proveedores de servicios

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2015) señal:

Los insumos requeridos para el desarrollo de las actividades se las realizan para cumplir los procesos y procedimientos establecidos por el Instituto Nacional de Compras Públicas SERCOP, para transportar de esta manera la gestión administrativa y uso del presupuesto institucional. Dentro del contexto nacional existen los proveedores suficientes que cumplen con los requisitos establecidos en los términos de referencia para las adquisiciones, exigidos por la institución (p. 10).

- Proveedores de bienes y servicios
- Proveedores de tecnología

Las empresas y personas que entregan bienes, suministros, material primas o servicios son catalogadas como proveedores, para considerar que para iniciar y

llevar a cabo las actividades en una institución pública o privada surge la necesidad de adecuarse de productos y servicios para el cumplimiento de objetivos, pues de ello depende el impacto que tendrá en su productividad, calidad y competitividad en el mercado. En la selección de un proveedor en el sector público es mediante SERCOP.

Usuarios / proveedores

Gobierno Central Desconcentrado, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Concejos de Participación Ciudadana, Empresas Públicas y Sistema Ecuatoriano de Cooperación Internacional

Establecimiento del entorno

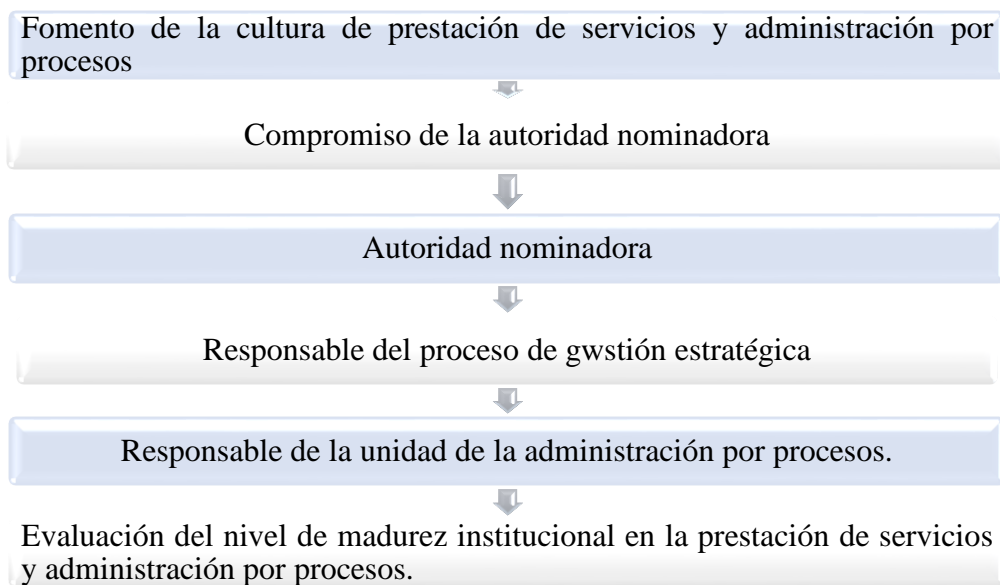


Gráfico N° 13: Establecimiento del entorno sector público

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016)

Elaborado por: Lorena López L.

Los parámetros antes mencionados se les interpretan como parámetros de acciones, estrategias de cambio, aplicadas a la correcta prestación de servicio y administración de procesos en el sector público. Estas operaciones forman parte de un plan de mejora continua.

Servicio de valor agregado de internet

Relación con el cliente

Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL (2010) señala “Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/cliente con respecto a la percepción general del trato al usuario/cliente: amabilidad, disponibilidad y rapidez” (p. 4).

Entendiéndose por:

- Amabilidad: actitud positiva, cortés y paciente de una persona hacia el usuario/cliente.
- Disponibilidad: forma en que una persona está presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al usuario/cliente.
- Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al usuario/cliente (p. 4).

Tiempo promedio de preparación

Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL (2010)

Tiempo medido en horas continuas, que los clientes esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido. Se entenderá que las horas continuas corren en días calendario. Máximo 7 días calendario para el 98% de reclamos (p. 7).

Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL (2010) afirma “ El operador valorará los reclamos generales y calificará como "procedentes" a aquellos que sean imputables, para observar su registro en el Libro de Reclamos, así como las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus obligaciones contractuales”(p. 8).

Gobernabilidad electrónica

Naser y Concha (2011) señala “Administración **Electrónica (e-administración)** es el área relacionada con el mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionamientos internos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo, seguimiento como también el control de las decisiones del Gobierno” (p. 12).

Naser y Concha (2011) señala “**Servicios Electrónicos (e-servicios)**: se refiere a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos; peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos” (p. 12).

Al dar la oportunidad de que la ciudadanía realice sus trámites y transacciones en líneas, aumenta la eficiencia de los procesos administrativos, para brindar un servicio amable y rápido, por otro lado se dotan de tecnología en la ciudadanía y empresas, para alcanzar un desarrollo económico, optimización de tiempo y mejoramiento social. Por otro lado gobernabilidad electrónica habilitar cambios innovadores en las actividades de empresas públicas. El servicio electrónico busca satisfacer las necesidades del cliente, a fin de que el usuario optimice tiempo y recursos económicos.

Prestación de servicios públicos: Propiedades fundamentales de un servicio

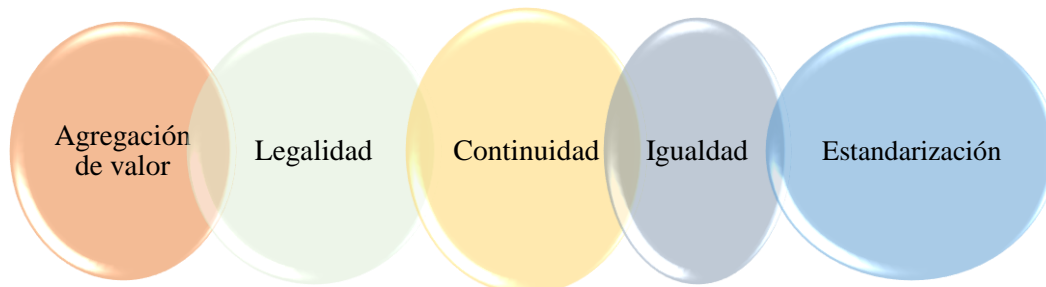


Gráfico N° 14: Propiedades fundamentales de un servicio

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016)

Elaborado por: Lorena López L.

Canales de atención y condiciones para prestar el servicio

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016) ” Las instituciones deberán identificar, diseñar y establecer sus canales de atención para facilitar el acceso al servicio de forma estratégica y en beneficio de las necesidades de los usuarios” (p. 10).

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016) “La institución debe publicar la información de sus servicios, y proveer el acceso a estos servicios al usuario, a través de los canales virtuales, bajo los lineamientos, estándares y esquemas de integración que sean provistos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública” (p. 17).

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016) señala: “Las condiciones mínimas para la prestación de un servicio se establecerán en función de los canales identificados por la institución y deben ser implementadas de conformidad con lo establecido en la presente Norma Técnica” (p. 10).

Finalidades

Cuadro N° 6: Finalidades del servicio público

Finalidades del servicio público	
1	Mejorar la imagen institucional y del Estado.
2	Disminuir el número de quejas y reclamos.
3	Mejorar la eficiencia de los servicios que prestan las instituciones públicas, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
4	Asegurar que la información sobre los servicios que ofrecen las instituciones públicas, sea clara y real.
5	Propender a que las instituciones públicas tengan vocación de servicio al usuario.

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016)

Elaborado por: Lorena López L.

Hipótesis

Hipótesis alterna

“Los Procesos Administrativos inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos”.

Hipótesis nula.

“Los Procesos Administrativos NO inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos”.

Señalamiento de variables

Variable Independiente: Procesos administrativos

Variable Dependiente: Calidad del servicio

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Enfoque de la modalidad

Cualitativa

Según Nicolalde Moreta (2013)dice que:

El proceso cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de los datos, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para refinarlas y responderlas. El proceso de mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación (p. 31).

En el proyecto de investigación se tuvo una escala de medición nominal, por la descripción de la problemática, se obtuvo información mediante la aplicación de una encuesta a los servidores públicos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Modalidad de la investigación

Investigación de Campo

Supo (2012) afirma que es “De campo (No controlada). Es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad. No representan mediciones estables” (p. 23).

El trabajo de investigación fue de campo, porque la información se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta a los funcionarios de la Secretaría de Gestión de Riesgos. Por otro lado también permitió al investigador relacionarse directamente en el lugar de los hechos.

Tipos de investigación

Descriptivo

Supo (2012) menciona “Describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros. Se describen frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza” (p. 5).

Consiste en medir los factores que influyeron las variables para luego analizarlas y aprobar hipótesis.

Población y muestra

Población

Según Carrillo (2015) “La población finita se conoce el tamaño, existe un marco mastral donde halla las unidades de análisis (mapas, listas o documentos)” (p. 6).

Para el presente trabajo de investigación se aplicó una población finita, puesto que laboran actualmente quince técnicos de riesgos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, la misma serán la muestra para aplicar la encuesta.

Cuadro N° 7: Población y muestra

15	Técnicos de riesgos
----	---------------------

Fuente: Secretaría de Gestión de Riesgos.

Elaborado por: Lorena López L.

Operacionalización de variables

Cuadro N° 8: Matriz de operacionalización de variable independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
<p>Proceso administrativo Es un conjunto de pasos para llevar a cabo <u>acciones</u>, mediante la <u>estructura organizacional</u> que busca cumplir <u>funciones</u> con la adecuada provisión, planeación, organización, integración, dirección y control, mediante la incorporación de <u>Talento Humano por competencia</u>, además que exista una adecuada <u>comunicación</u>, <u>supervisión</u> y <u>motivación</u>, al persona, para lograr el cumplimiento de objetivos y <u>procesos estratégicos</u> en la institución.</p>	<p>Acciones</p> <p>Estructura organizacional y funciones</p> <p>Comunicación, supervisión y motivación</p> <p>Talento humano por Competencias</p> <p>Procesos estratégicos</p>	<p>N° de procesos aplicados / N° de procesos establecidos</p> <p>N° Normas, Reglamentos/EVIN realizados</p> <p>N° de servicios otorgados/ N° de usuarios satisfechos</p> <p>N° de eventos /N° eventos atendidos</p> <p>N° de eventos atendidos / N° de usuarios satisfechos</p>	<p>¿Cómo califica Ud. las normas, reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los (as) funcionarios (as) de la Secretaría de Gestión de Riesgos?</p> <p>¿Cree Ud. que los técnicos de la Unidad de Preparación y Respuesta de la Secretaría de Gestión de Riesgos conocen y aplican normas, procesos o procedimientos para realizar sus informes de evaluación (EVIN)?</p> <p>¿Cree Ud. que ha sido informado (a) sobre los requerimientos (programas, trámites, requisitos, entre otros) de otras unidades de la Secretaría de Gestión de Riesgos para una mejor atención a la comunidad?</p> <p>¿La Secretaría de Gestión de Riesgos cuenta con sistemas de planificación del trabajo, definición de objetivos, metas, actividades, plazos y responsables?</p> <p>¿La forma en que se ejecutan las normas, reglamentos y procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, facilitan el buen desempeño laboral y el servicio al cliente?</p>	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 9: Matriz de operacionalización de variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumentos
<p>Calidad de servicio</p> <p>Los directivos de la institución debe mostrar <u>liderazgo y compromiso</u> con respecto a la <u>calidad del servicio</u> a los ciudadanos, a través de la evaluación del cumplimiento a los <u>requerimientos</u> del usuario. Además se <u>capacitar</u> al personal para determinar los riesgos de no conformidad que pueden afectar al producto y a la prestación del servicio, para alcanzar y aumentar la <u>satisfacción</u> del cliente.</p>	<p>Liderazgo y compromiso</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Requerimientos</p> <p>Capacitación</p> <p>Riesgos de no conformidad</p> <p>Satisfacción a la ciudadanía</p>	<p>N° de personas con perfil por competencias/ N° de personal contratado</p> <p>N° de procesos aplicados / N° de procesos realizados</p> <p>N° de quejas y reclamos / N° de usuarios atendidos</p> <p>N° de capacitaciones otorgadas</p> <p>Tiempo de respuesta / N° de eventos solicitados</p> <p>N° de usuarios satisfechos / total de usuarios</p>	<p>¿Desde su punto de vista, los puestos de trabajo en la Secretaría de Gestión de Riesgos, son cubiertos por el personal más idóneo?</p> <p>¿Está de acuerdo ser evaluado durante cierto tiempo, para medir la atención y servicio a la ciudadanía?</p> <p>¿Con qué frecuencia la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia de los servidores públicos?</p> <p>¿Qué importancia otorga la institución a la capacitación de los funcionarios públicos que laboran en la Secretaría de Gestión de Riesgos?</p> <p>¿En los últimos tres meses fue usted objeto de amonestación verbal o escrita por el servicio al cliente o de alguna sanción administrativa por parte de su inmediato superior, independientemente de si usted lo considera justificado o injustificado?</p>	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Lorena López L.

Plan de recolección de la información

La información obtenida fue mediante escalas básicas nominales, con respuestas ordinales, es decir estableció un orden de acuerdo a la preferencia de preguntas que contesten el encuestado, para posteriormente realizar el análisis e interpretación de las encuestas.

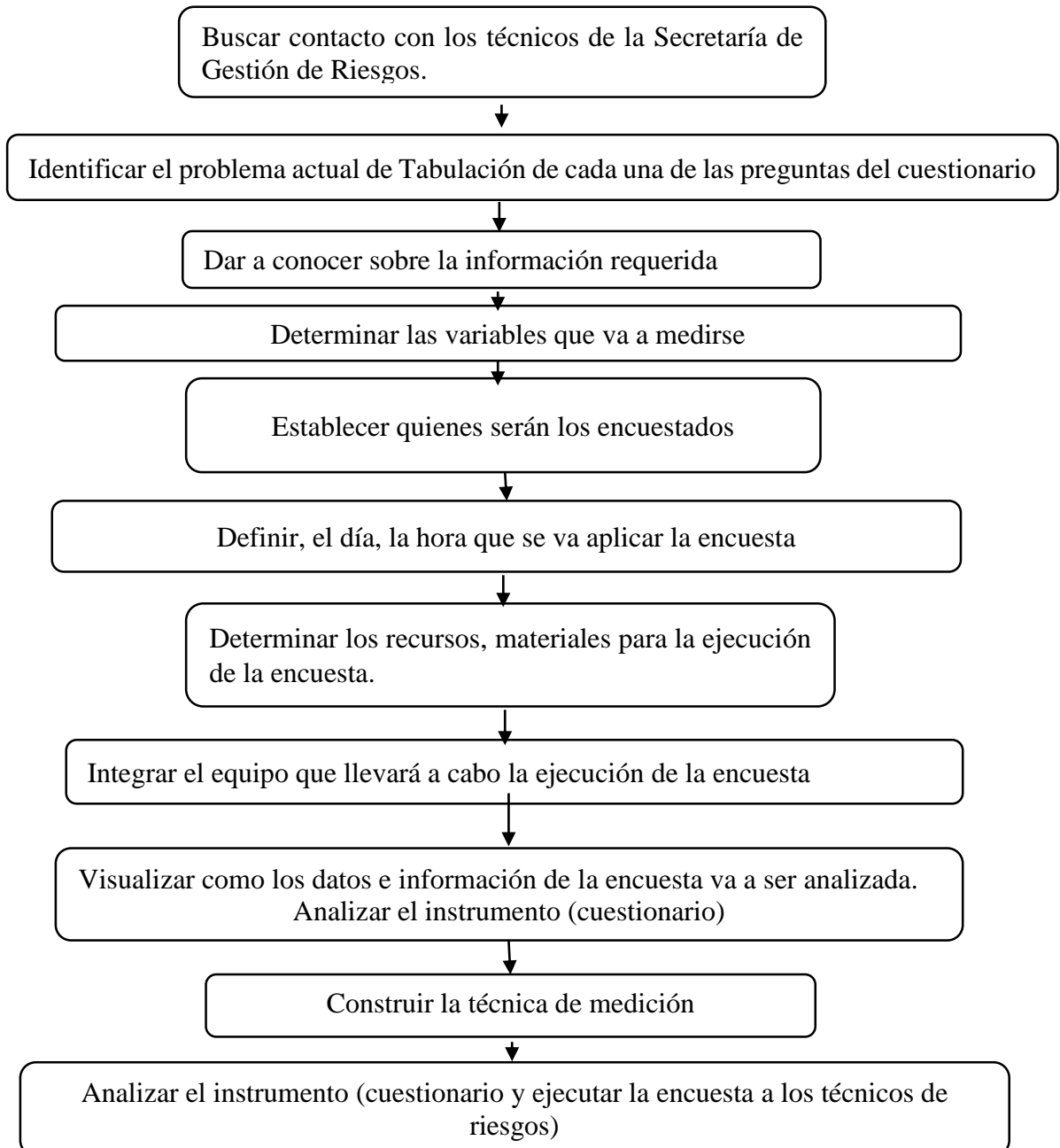


Gráfico N° 15: Plan de Recolección de la Información

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lorena López L.

Plan de procedimiento y análisis de la información

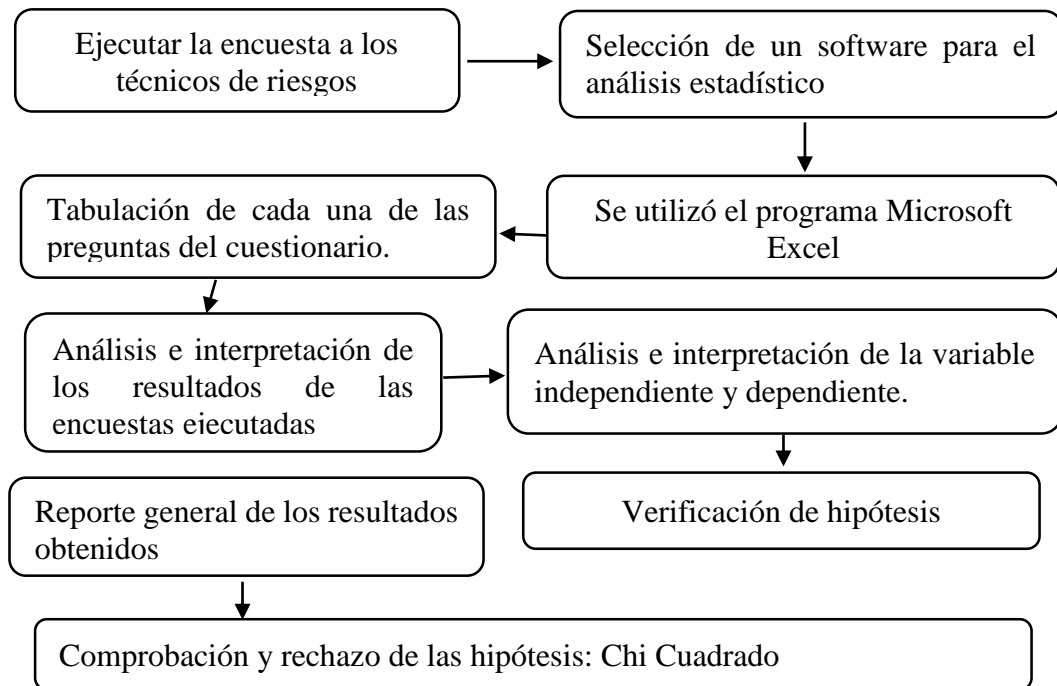


Gráfico N° 16: Plan de procesamiento información

Elaborado por: Lorena López L.

Método de investigación

Deductivo: Lara (2011) afirma “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios. De aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p. 60).

En el proyecto de investigación se aplicó el método deductivo, porque se realizó un estudio de teorías, referencias bibliográficas e indagaciones de autores especialistas en los procesos administrativos y servicio al cliente, a fin de dar solución a la problemática presentada en la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Inductivo: Nicolalde (2013): “Es el razonamiento que parte de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”. (p .25)

Es una investigación que partió de lo micro, es decir de un análisis de juicio y llegó a un macro, pues consistió en encontrar elementos desconocidos, a partir de los conocidos, por tanto se realizó un estudio y formulación de hipótesis, para proponer alternativas de mejoras.

Técnicas

Encuesta

Nicolalde (2013) señala “La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”. (p. 15)

La encuesta se aplicó a los quince técnicos de riesgos, quienes actualmente laboran en la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Instrumentos

Nicolalde (2013) dice “El cuestionario es un instrumento básico en la encuesta y en la entrevista, se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables” (p. 16).

Cuadro N°: 10: Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Población	Muestreo	Parámetros
Encuesta	Cuestionario de preguntas	Técnicos de riesgos	No aplica	Procesos administrativo y calidad de servicio

Elaborado por: Lorena López L.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Cómo califica Ud. las normas, reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los (as) funcionarios (as) de la Secretaría de Gestión de Riesgos?

Cuadro N° 11: Normas y reglamento y procedimiento

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	2	13%
Muy bueno	3	20%
Aceptable	2	13%
Regular	7	47%
Malo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

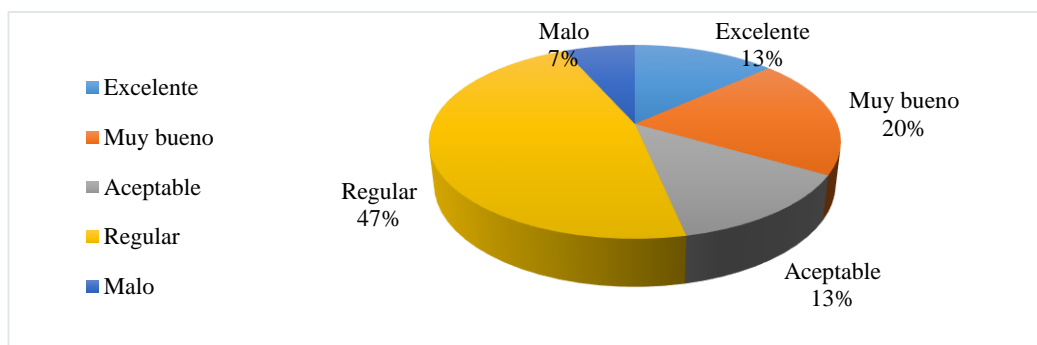


Gráfico N° 17: Normas y reglamento y procedimiento

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

Según el cuestionario aplicado a los funcionarios públicos, se puede establecer que el 13 % de los encuestados califica las normas reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los funcionarios públicos de la Secretaría de Gestión de Riesgos es excelente, el 20% muy bueno, el 13% aceptable, el 47% regular y el 7% malo.

Interpretación

Como se puede observar en el cuadro que antecede el cuarenta y siete por ciento de los técnicos de gestión de riesgos opina que es regular puesto que por el no conocer hace que no se desenvuelvan eficaz y eficientemente en el puesto de trabajo.

2. ¿Cree Ud. que los técnicos de la Unidad de Preparación y Respuesta de la Secretaría de Gestión de Riesgos conocen y aplican normas, procesos o procedimientos para realizar sus informes de evaluación (EVIN)?

Cuadro N° 12: Conocimiento y aplicación de procesos

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

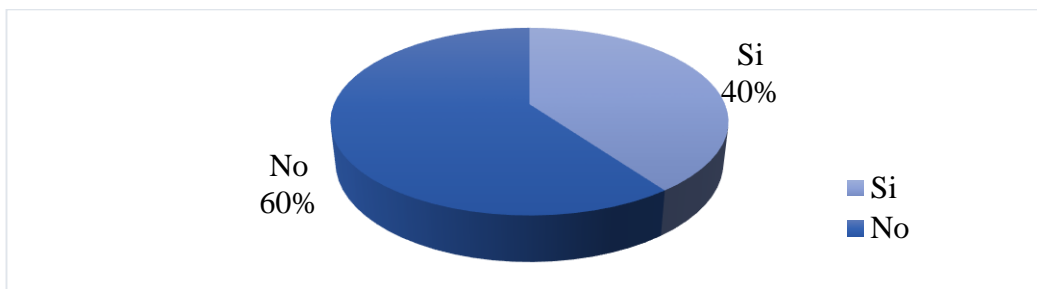


Gráfico N° 18: Conocimiento y aplicación de procesos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

Según el cuestionario aplicado a los funcionarios públicos, el 40% si están de acuerdo que los técnicos de la Unidad de Preparación y Respuesta de la Secretaría de Gestión de Riesgos conocen y aplican normas, procesos o procedimientos para realizar sus informes de evaluación (EVIN), y el 60% no conocen dichas normas.

Interpretación

Con la finalidad de lograr una efectividad en la institución se va a proponer dar a conocer la misión, visión, el organigrama estructural institucional, el manual de procesos a fin de que los servidores públicos se identifiquen con la organización.

3. ¿Cree Ud. que ha sido informado (a) sobre los requerimientos (programas, trámites, requisitos, entre otros) de otras unidades de la Secretaría de Gestión de Riesgos para una mejor atención a la comunidad?

Cuadro N° 13: Información de requerimientos de usuarios

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	8	53%
No	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

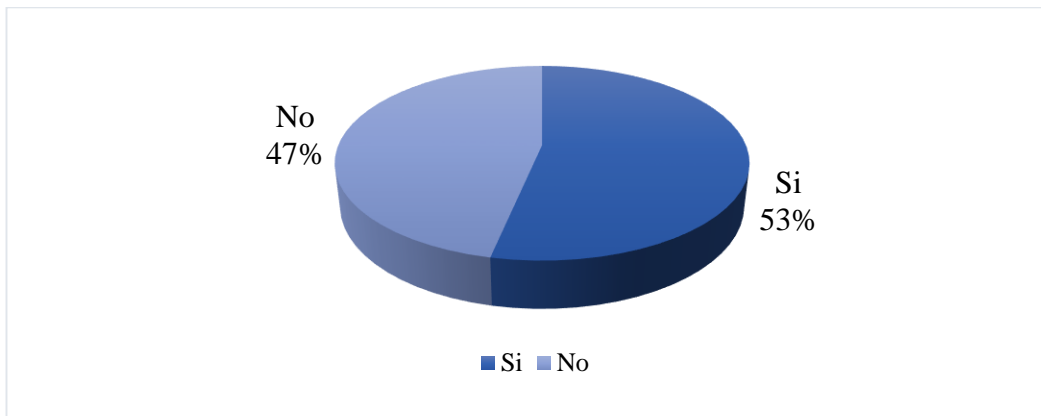


Gráfico N° 19: Información de requerimientos de usuarios

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

Para observar los datos del cuadro N. 6, el 53% ha sido informado de los requerimientos de usuarios (as) de otras unidades para una mejor atención a la ciudadanía y el 47% no.

Interpretación

De los datos expuestos por los encuestados podemos observar que más del cincuenta por ciento no tiene información clara de los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

4. ¿La Secretaría de Gestión de Riesgos cuenta con sistemas de planificación del trabajo, definición de objetivos, metas, actividades, plazos y responsables?

Cuadro N° 14: Sistemas de planificación para el trabajo

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	7%
De acuerdo	2	13%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	2	13%
En desacuerdo	8	53%
Muy en desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

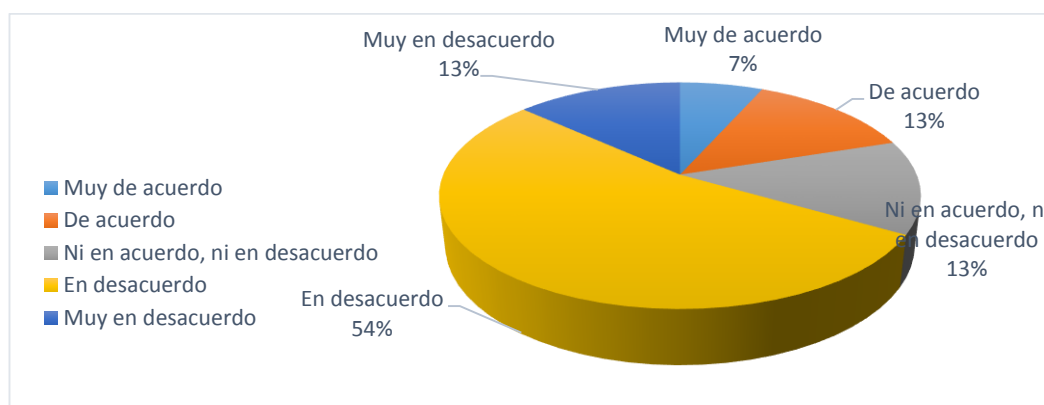


Gráfico N° 20: Sistemas de planificación para el trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico de la pregunta realizada ¿La Secretaría de Gestión de Riesgos cuenta con sistemas de planificación del trabajo, definición de objetivos, metas, actividades, plazos y responsables? el 7% muy de acuerdo, el 13% de acuerdo, el 13% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 54% en desacuerdo y un 13% muy en desacuerdo.

Interpretación

Con el proyecto de investigación se propondrá un sistema de planificación a fin de cumplir con los objetivos de la Institución, ya que los encuestados en un cincuenta y cuatro por ciento consideran que no se cuenta con sistemas de planificación del trabajo, definición de objetivos, metas, actividades, plazos y responsables.

5. ¿La forma en que se ejecutan las normas, reglamentos y procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, facilitan el buen desempeño laboral y el servicio al cliente?

Cuadro N° 15: Forma actual de la aplicación de procesos de trabajo y servicio

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	7%
En desacuerdo	7	47%
De acuerdo	1	7%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	5	33%
Muy en desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

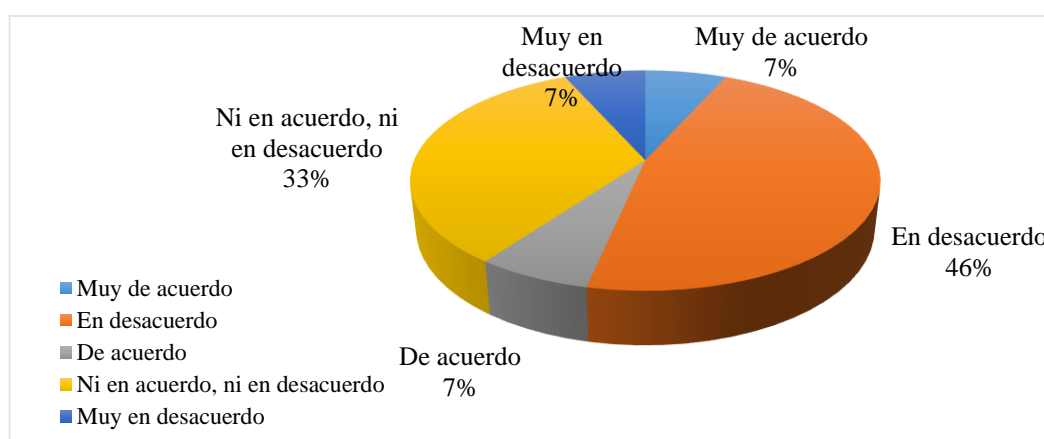


Gráfico N° 21: Forma actual de la aplicación de procesos de trabajo y servicio

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico de la pregunta realizada ¿La forma en que se ejecutan las normas, reglamentos y procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, facilitan el buen desempeño laboral y el servicio al cliente? el 7% están muy de acuerdo, el 46% se encuentra en desacuerdo, el 33% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 7% en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Interpretación

Un cuarenta por ciento de los encuestados consideran que las actuales normas y procedimiento facilitan un buen servicio y atención al cliente, por tal razón con el proyecto de investigación se quiere llegar a tener una eficiencia y efectividad al cien por ciento.

6.- ¿Desde su punto de vista, los puestos de trabajo en la Secretaría de Gestión de Riesgos, son cubiertos por el personal más idóneo?

Cuadro N° 16: Puestos de trabajo con el personal idóneo

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	2	13%
Frecuentemente	2	13%
Ocasionalmente	3	20%
Rara vez	7	47%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

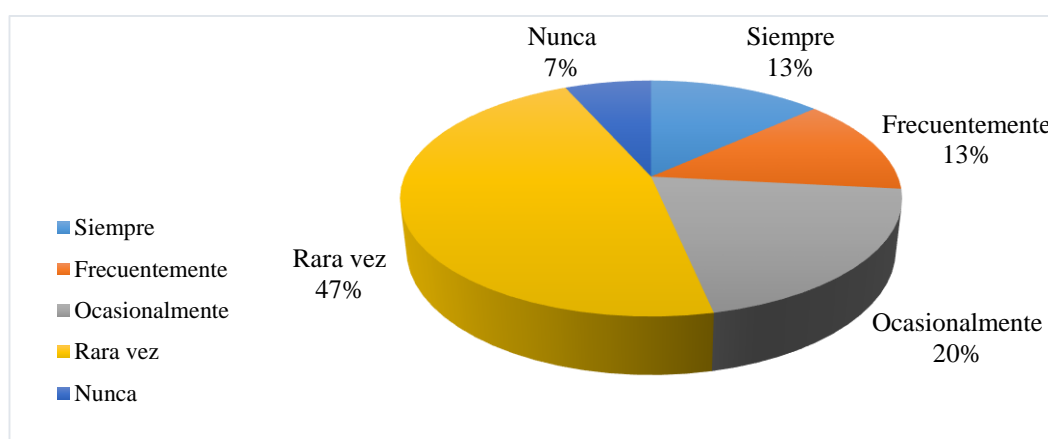


Gráfico N° 22: Puestos de trabajo con el personal idóneo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico de la pregunta realizada ¿Desde su punto de vista, los puestos de trabajo en la Secretaría de Gestión de Riesgos, son cubiertos por el personal más idóneo? el 13% siempre, el 13% frecuentemente, el 20% ocasionalmente, el 47% rara vez y el 7% nunca.

Interpretación

Un cuarenta y siete por ciento de los encuestados manifiestan que rara vez es cubierto un puesto de trabajo por el personal más idóneo, por tal razón se requiere contar con personas competentes, eficaces para un puesto de trabajo.

7.- ¿Está de acuerdo ser evaluado durante cierto tiempo, para medir la atención y servicio a la ciudadanía?

Cuadro N° 17: Parámetros de medición y evaluación de servicio al cliente

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	53%
De acuerdo	5	33%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	2	13%
En desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Lorena López L.

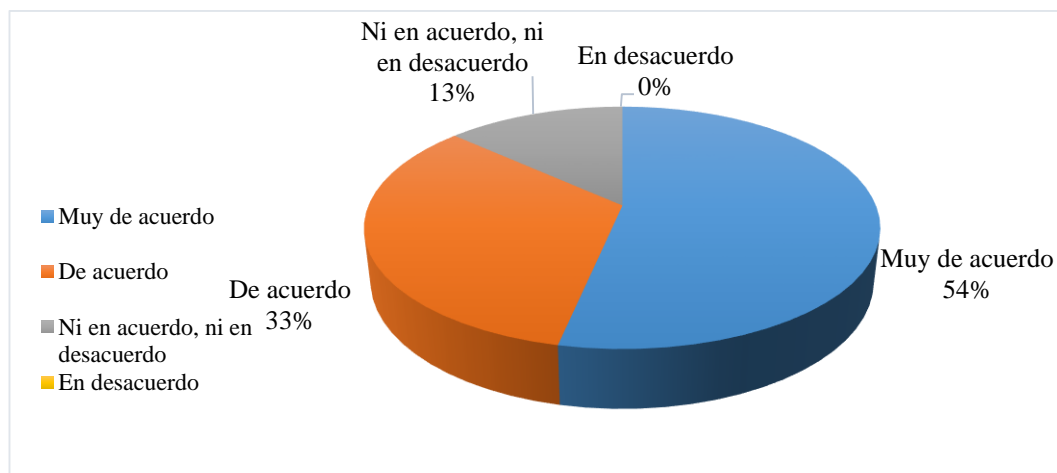


Gráfico N° 23: Parámetros de medición y evaluación de servicio al cliente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico de la pregunta realizada ¿Está de acuerdo que el personal de labores en la Secretaría de Gestión de Riesgos, sea evaluado para medir la atención y servicio a la ciudadanía? el 54% están muy de acuerdo, el 33% de acuerdo, el 13% ni en acuerdo, ni en desacuerdo.

Interpretación

Bajo el criterio de que están muy de acuerdo que sea evaluados el desempeño laboral de los trabajadores, se propone en el proyecto de investigación parámetros de medición de desempeño.

8.- ¿Con qué frecuencia la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia de los servidores públicos?

Cuadro N° 18: Quejas y reclamos del servicio al cliente

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	1	7%
Rara vez	3	20%
Ocasionalmente	3	20%
Frecuentemente	5	33%
Casi a diario	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

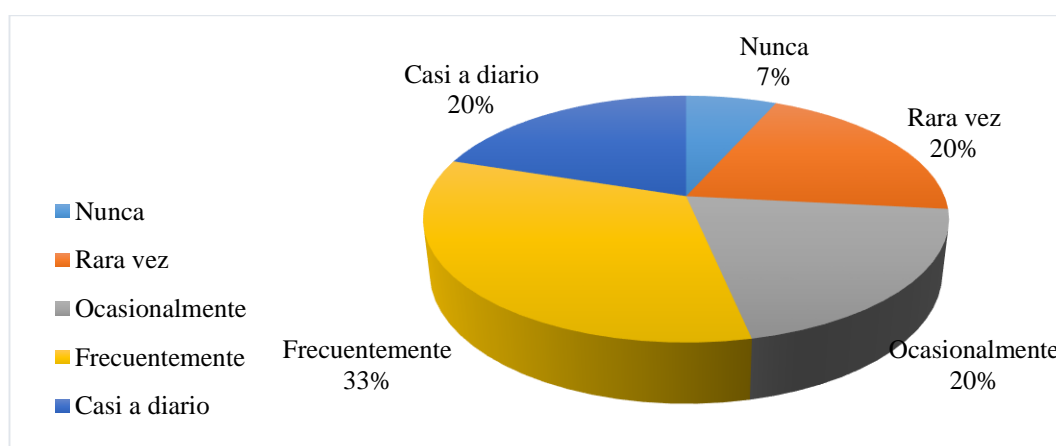


Gráfico N° 24: Quejas y reclamos del servicio al cliente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico de la pregunta realizada ¿Con qué frecuencia la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia del personal de labores? el 20% manifiesta que casi a diario, el 33% frecuentemente, 20% ocasionalmente y rara vez y el 7% nunca.

Interpretación

Los encuestados manifiestan que si hay quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, por tanto se busca mejorar y satisfacer las necesidades del usuario.

9.- ¿Qué importancia otorga la institución a la capacitación de los funcionarios públicos que laboran en la Secretaría de Gestión de Riesgos?

Cuadro N° 19: Capacitación en servicio al cliente

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy importante	2	13%
Poco importante	9	60%
Nada importante	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

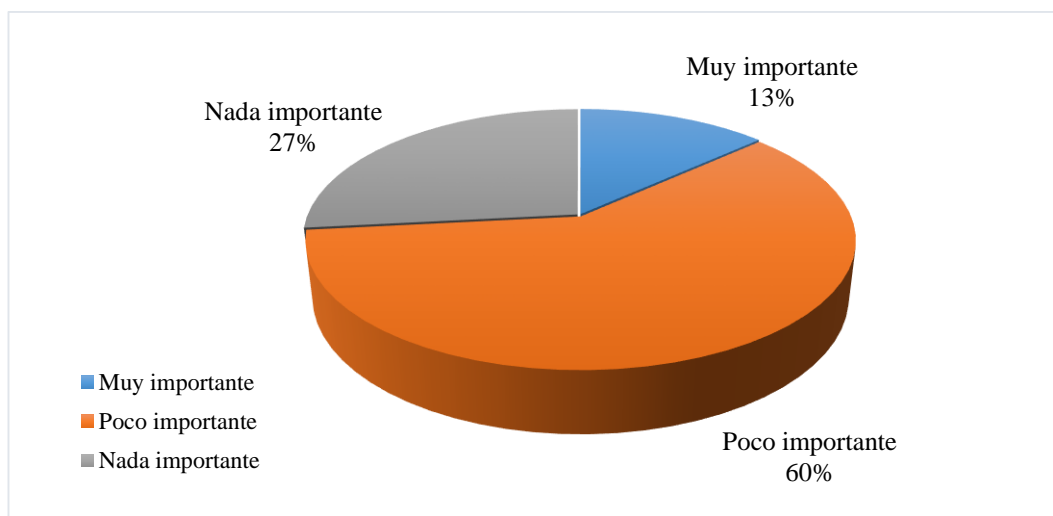


Gráfico N° 25: Capacitación en servicio al cliente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico que antecede con respecto a la importancia que le da la institución a la capacitación en atención y servicio de calidad a los clientes, el 13% es muy importante, el 60% poco importante y el 27% nada importante.

Interpretación

Consideran los servidores públicos de la dirección administrativa no le dan importancia a la capacitación, por lo que es esencial realizar retroalimentación de las funciones que demanda trabajar en cada área como en este caso la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos.

10. ¿En los últimos tres meses fue usted objeto de amonestación verbal o escrita por el servicio al cliente o de alguna sanción administrativa por parte de su inmediato superior, independientemente de si usted lo considera justificado o injustificado?

Cuadro N° 20: Amonestaciones verbales o escritas

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Sí	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

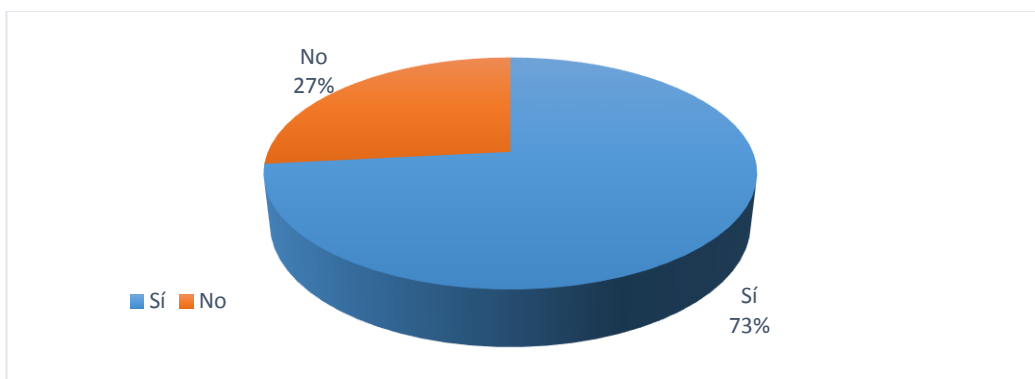


Gráfico N° 26: Compromiso

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

En el gráfico de la pregunta realizada ¿En los últimos tres meses fue usted objeto de amonestación verbal o escrita por el servicio al cliente o de alguna sanción administrativa por parte de la Secretaría de Gestión de Riesgos, independientemente de si usted lo considera justificado o injustificado? el 73% manifiestan que Si y el 27% mencionan que No.

Interpretación

Bajo el criterio de la mayoría están dispuesto y se sienten comprometidos con la misión, visión y valores, con el presente trabajo de investigación se fomentara procesos de calidad, para cumplir al cien por ciento con estos parámetros.

11.- Nivel de instrucción de los encuestados

Cuadro N° 21: Nivel de instrucción

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	2	13%
Superior	10	67%
Postgrado	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Lorena López L.

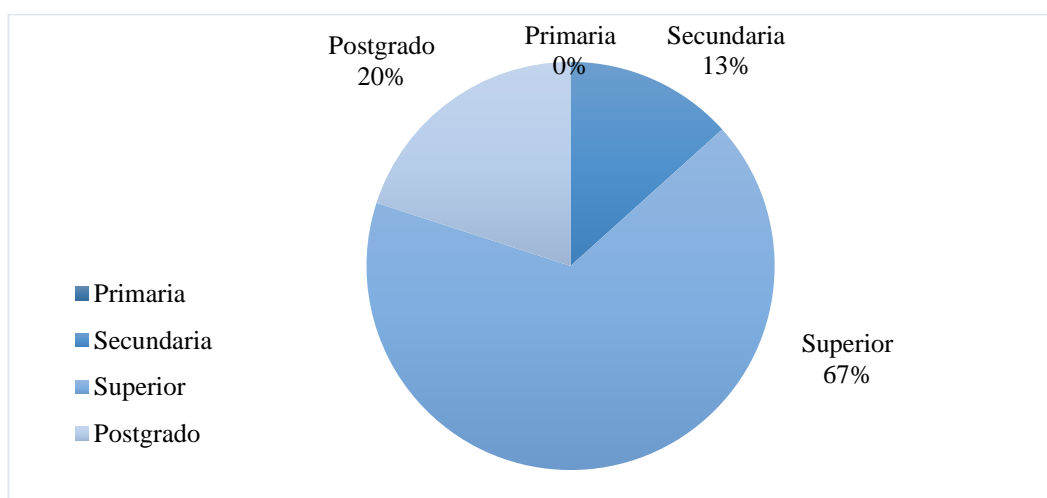


Gráfico N° 27: Nivel de instrucción

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis

Nivel de instrucción de los encuestados son los siguientes un 13% secundaria, el 67% superior y el 20% postgrado.

Interpretación

Actualmente la institución cuenta con profesionales con un nivel superior, pero cabe mencionar que se podría mejorar con la finalidad de contar con más profesionales de cuarto nivel, con el propósito de contar con profesionales actualizados en la tecnología, aplicación de temas y estrategias específicas en riesgos.

Verificación de la hipótesis

Con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los empleados de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, para tomar en consideración la hipótesis planteada y el tipo de variables, que en este caso corresponden a variables categóricas ordinales, se empleó el Chi cuadrado de independencia como el estadístico de prueba para la verificación de la hipótesis de la investigación.

Hipótesis Nula H_0

Los Procesos Administrativos NO inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Hipótesis Alternativa H_1

Los Procesos Administrativos inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Una vez establecidas las hipótesis nula y alternativa, se procede a calcular el Chi cuadrado X^2 de los datos obtenidos en la presente investigación, el cual es contrastado con el valor límite establecido en tablas a partir de los grados de libertad y el nivel admisible de la significancia estadística.

Chi cuadrado calculado

Para calcular el valor del Chi Cuadrado se toman como referentes las preguntas que mejor definen a las variables de la investigación, que en este caso son la No. 1 y 8, para las variables independiente y dependiente, respectivamente, conforme se desarrolla a continuación:

Variable independiente e instrumento de medición

Procesos Administrativos.

Pregunta No. 1 del cuestionario de preguntas de la encuesta:

¿Cómo califica Ud. las normas, reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los (as) funcionarios (as) de la Secretaría de Gestión de Riesgos?

Variable dependiente e instrumento de medición

Calidad del Servicio.

Pregunta No. 8 del cuestionario de preguntas de la encuesta:

¿Con qué frecuencia la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia de los servidores públicos?

Tablas de contingencia

En el cuestionario de preguntas de la encuesta, para el caso de las interrogantes No. 1 y 8.

Las opciones de respuesta son de tipo categóricas ordinales y politómicas (escala tipo Likert), con cinco categorías para cada pregunta (Anexo N° 2)

Sin embargo, es necesario establecer una equivalencia para las categorías de las dos variables.

A continuación se presenta la equivalencia entre las categorías de las preguntas empleadas para el presente caso:

Cuadro N° 22: Equivalencia de las categorías para medición de las variables.

Escala Likert	Variable independiente	Variable dependiente	Significado
	Procesos Administrativos	Calidad del Servicio	
1	Malo	Casi a diario	Respuesta muy desfavorable. El problema es muy relevante. Existencia de NO CONFORMIDAD con lo esperado.
2	Regular	Frecuentemente	Respuesta desfavorable. El problema es relevante.
3	Aceptable	Ocasionalmente	Respuesta neutral.
4	Muy bueno	Rara vez	Respuesta favorable. El problema es poco relevante.
5	Excelente	Nunca	Respuesta muy favorable. El problema es irrelevante. Existencia de CONFORMIDAD con lo esperado.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Tablas de contingencia

Frecuencias observadas O:

Las frecuencias observadas corresponden a la cantidad de personas que optaron por cada una de las opciones de respuesta, ordenadas de acuerdo al cruce de las variables correspondientes:

Cuadro N° 23: Frecuencias observadas de la encuesta.

		Variable Dependiente: Calidad del servicio					
		Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Casi a diario	TOTAL
Variable Independiente: Procesos administrativos UPR-SGR	Excelente	1	1	0	0	0	2
	Muy bueno	0	2	1	0	0	3
	Aceptable	0	0	2	0	0	2
	Regular	0	0	0	5	2	7
	Malo	0	0	0	0	1	1
	TOTAL	1	3	3	5	3	15

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Frecuencias esperadas E:

Para determinar las frecuencias esperadas en cada uno de los casos se tiene que aplicar la siguiente fórmula de cálculo para cada una de las celdas del cruce de variables:

$$E = \frac{(\text{Total de fila})(\text{Total de columna})}{\text{Total de frecuencias observadas}}$$

Cuadro N° 24: Frecuencias esperadas de la encuesta.

		Variable Dependiente: Calidad del servicio					
		Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Casa a diario	TOTAL
Variable Independiente: Procesos administrativos UPR-SGR	Excelente	0.13	0.40	0.40	0.67	0.40	2
	Muy bueno	0.20	0.60	0.60	1.00	0.60	3
	Aceptable	0.13	0.40	0.40	0.67	0.40	2
	Regular	0.47	1.40	1.40	2.33	1.40	7
	Malo	0.07	0.20	0.20	0.33	0.20	1
TOTAL		1	3	3	5	3	15

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

La fórmula de cálculo del Chi cuadrado X^2 es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Chi Cuadrado.

O = Frecuencia observada (número de respuestas observadas).

E = Frecuencia esperada (número de respuestas esperadas).

Cuadro N° 25: Cálculo del Chi cuadrado frecuencias observadas y esperadas.

Variable Independiente: Procesos administrativos UPR-SGR	Variable Dependiente: Calidad del servicio	Observadas O	Esperadas E	O – E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
Excelente	Nunca	1	0.13	0.87	0.75	5.63
	Rara vez	1	0.40	0.60	0.36	0.90
	Ocasionalmente	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
	Frecuentemente	0	0.67	-0.67	0.44	0.67
	Casa a diario	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
Muy bueno	Nunca	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
	Rara vez	2	0.60	1.40	1.96	3.27
	Ocasionalmente	1	0.60	0.40	0.16	0.27
	Frecuentemente	0	1.00	-1.00	1.00	1.00
	Casa a diario	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
Aceptable	Nunca	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
	Rara vez	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
	Ocasionalmente	2	0.40	1.60	2.56	6.40
	Frecuentemente	0	0.67	-0.67	0.44	0.67
	Casa a diario	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
Regular	Nunca	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
	Rara vez	0	1.40	-1.40	1.96	1.40
	Ocasionalmente	0	1.40	-1.40	1.96	1.40
	Frecuentemente	5	2.33	2.67	7.11	3.05
	Casa a diario	2	1.40	0.60	0.36	0.26
Malo	Nunca	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
	Rara vez	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
	Ocasionalmente	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
	Frecuentemente	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
	Casa a diario	1	0.20	0.80	0.64	3.20
$X^2 = \Sigma (O-E)^2/E$						31.9048

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Chi cuadrado tabulado

El valor calculado del Chi cuadrado se contrasta con el Chi cuadrado de tablas, con el objeto de establecer la zona en que se encuentra la distribución de la gráfica, si corresponde a la zona de aceptación o a la de rechazo de la hipótesis nula. Para el efecto se determinan los grados de libertad y se escogen un nivel de confianza deseado.

Grado de Libertad ν

$$G. L. = (f - 1)(c - 1)$$

Donde:

c = Número de columnas de la tabla de contingencia.

f = Número de filas de la tabla de contingencia.

$$G. L. = (5 - 1)(5 - 1)$$

$$G. L. = 16$$

Nivel de Confianza: 95% = 0,95, significancia $\alpha = 0,05 = 5\%$

Con los grados de libertad y el nivel de confianza se determina el valor del Chi cuadrado. El valor correspondiente de acuerdo a la tabla estadística se muestra en el Anexo N° 3.

$$X_{tablas}^2 = 26.2962$$

Gráfica del Chi cuadrado

Para contrastar el valor del Chi cuadrado calculado con el valor tabulado se presenta la gráfica de la distribución para la función de densidad de probabilidad, conforme se muestra en el gráfico N° 28

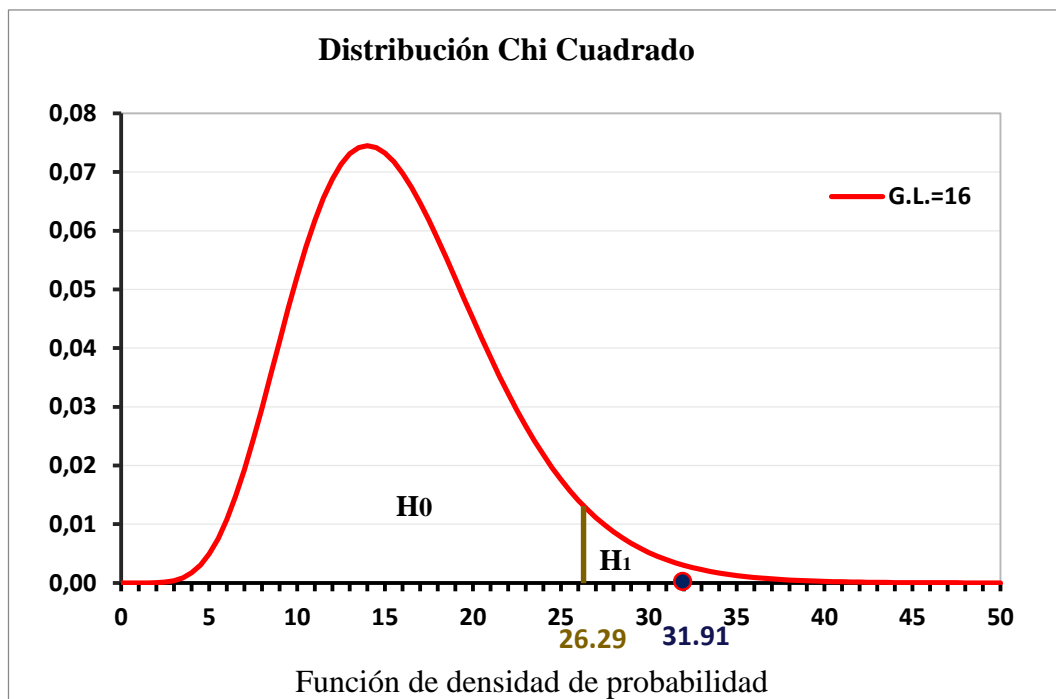


Gráfico N° 28: Curva de la Distribución Chi Cuadrado.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lorena López L.

Decisión

De acuerdo al resultado obtenido para el Chi Cuadrado con los grados de libertad de 16, corresponde a **26.2962**; valor que es menor al calculado o valor crítico de **31.91**. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de la investigación H_0 : “Los Procesos Administrativos NO inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos”, y consecuentemente se acepta la hipótesis alterna de la investigación H_1 : “**Los Procesos Administrativos inciden en la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos**”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos es un ente rector, sin embargo no tiene procesos administrativos establecidos lo que ha provocado la inadecuada respuesta del personal en el momento que se produce algún evento como deslizamiento, actividad volcánica, inundación, incendio estructural, incendio forestal, colapso estructural, entre otros, que en ocasiones provoca que no se preste la asistencia humanitaria correspondiente por falta de articulación interinstitucional.

Las normas, reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los (as) funcionarios (as) de la Secretaría de Gestión de Riesgos actualmente no contribuye a prestar un servicio de calidad, se puede establecer que el 13 % de los encuestados califica como excelente, el 20% muy bueno, el 13% aceptable, el 47% regular y el 7% malo, esto hace que no se desenvuelvan eficaz y eficientemente en el puesto de trabajo.

De igual forma la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia del personal de labores en la siguientes dimensiones el 20% manifiesta que casi a diario, el 33% frecuentemente, 20% ocasionalmente y rara vez y el 7% nunca, se concluye que si hay una ineficiencia en la calidad del servicio a los ciudadanos, por tanto se busca mejorar y satisfacer las necesidades del usuario.

Al proponer un proyecto de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, se busca mejorar la eficiencia operativa de la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos garantizando la protección de las personas y las colectividades ante los efectos negativos de un desastre natural o antrópicos, además se referencio en un conjunto de normas interrelacionadas.

Recomendaciones

La implementación de un proyecto de Sistema de Gestión de Calidad mejorará los procesos administrativos y la calidad del servicio, pues se encontrará los lineamientos para la planificación, dirección, control, seguimiento y evaluación en la institución.

Capacitar al personal de la Secretaría de Gestión de Riesgos sobre el funcionamiento e importancia de Sistema de Gestión de calidad.

Socializar y auditar periódicamente bajo la perspectiva de política de un Sistema de Gestión de Calidad, para evaluar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la institución, a corto mediano y largo plazo, para lograr verificar su eficiencia, eficacia de los procesos administrativos y la calidad del servicio a los usuarios.

Aplicar el proyecto de un Sistema de Gestión de Calidad, con las normativas vigentes, para que los procesos se desarrollen de forma coordinada, para mejorar la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Datos generales del proyecto

Nombre del Proyecto

Diseñar un pproyecto de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que permita incrementar la eficiencia operativa de la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Entidad Ejecutora

Según el Acuerdo Ministerial N.784 publicado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el Registro Oficial N.501 del 28 de julio de 2011, dispone la Norma Técnica de Gestión por Procesos, de uso y cumplimiento obligatorio para las Instituciones de administración central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva, por lo que la Secretaría de Gestión de Riesgos será la entidad ejecutora.

Cobertura y Localización

El proyecto está concebido para implementarlo en todas las Entidades de la función ejecutiva según el Acuerdo Ministerial N.784. La administración del proyecto tiene una cobertura a nivel provincial específicamente en la Unidad de

Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos de la provincia de Tungurahua.

Monto: El monto del proyecto es de USD 74.000,00 financiados con fuente de recursos fiscales del Estado.

Plazo de Ejecución: El proyecto tiene una duración de 24 meses

Sector y tipo del proyecto: El proyecto está enmarcado según la matriz de sectores y subsectores de intervención definidos según Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo:

Cuadro N° 26: Sector y tipo del proyecto

Sector	Subsector
17 Administrativo	17.1 Administración
	17.3 Servicios

Elaborado por: Lorena López L.

Diagnóstico y problema

Descripción de la situación actual del área de intervención del proyecto

Las entidades del gobierno central son prestadoras de un servicio y generadoras de bienes públicos por ende son promotoras del desarrollo social y económico del país, el nivel de su eficiencia atañe a la población en general, indistintamente de su educación, acceso a servicios básicos, salud, entre otros.

La Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos es un departamento que se encarga de proteger a las personas y a la naturaleza, frente a los efectos negativos y desastres naturales o antrópicos, a través de la prevención de riesgos, mitigación de desastres y el mejoramiento de las condiciones sociales y ambientales, con el objetivo de minimizar la vulnerabilidad. La Unidad de Preparación de Gestión de Riesgos actualmente no tiene establecidos los procesos administrativos lo que ha ocasionado insatisfacción en la ciudadanía, además no cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de las actividades como

inspecciones técnicas, informes y otros: no existe coordinación interinstitucional lo que ocasiona duplicidad de esfuerzos e inapropiada entrega de asistencia humanitaria.

Identificación, descripción y diagnóstico del problema

La metodología de Gestión por Procesos todavía no se ha implementado en la totalidad de Instituciones de la Función Ejecutiva, como se establece en el Acuerdo Ministerial N.784, por ende es indispensable terminar este gran esfuerzo y democratizar los beneficios de este proyecto a toda la función ejecutiva.

Se puede evidenciar que los servicios públicos no son de la calidad anhelada y que la gestión pública no tiene los niveles de eficiencia adecuados. Sin embargo hay que reconocer que se ha mejorado a nivel de cobertura de servicios, pero no a nivel de calidad y excelencia de los mismos. Es necesario tomar acciones y decisiones sobre estos proyectos para que terminen exitosamente y sean un aporte al cumplimiento de los grandes objetivos nacionales

Cuadro N° 27: Análisis FODA

Análisis del entorno interno	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo constante de los Directivos de la institución para mejorar el servicio. • Control y gestión de prevención, mitigación, preparación, respuesta y transferencia del riesgo. • Capacitación institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay sistemas de mejora para los servicios. • Inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad. • Fallas en la delegación de funciones y actividades. • No hay una administración por procesos y personal no calificado.
Análisis del entorno externo	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de organismos estatales para la innovación de servicio. • Política favorable con los gobiernos y municipios. • Apoyo de autoridades de la provincia de Tungurahua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos con las instituciones para capacitaciones de prevención de riesgos naturales y antrópicos. • Cambios políticos. • Falta de recursos financieros.

Elaborado por: Lorena López L.

A nivel de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos se hace un análisis FODA, es decir, un diagnóstico situacional mediante la determinación del sector interno las fortalezas y debilidades y del sector externo oportunidades amenazas.

Línea base del proyecto

La línea base del proyecto, está enmarcado a los parámetros, metodologías de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, cuyo propósito está en resolver la falta de planificación institucional e incrementar la satisfacción al cliente. En el año 2016 se ha ocasionado 363 eventos, de los cuales se ha dado preparación y respuesta a 320 eventos adversos, en donde, se tuvo 200 satisfechos y 120 insatisfechos.

Análisis de la Oferta y la Demanda

Demanda

La demanda es la población a nivel de la provincia de Tungurahua es de 504.583 habitantes según CENSO 2010 que requiere una gestión pública de calidad que garantice una adecuada prestación de servicios. Sin embargo, la población que se encuentra en riesgo es 45.018 habitantes de las comunidades aledañas a Baños, Patate, Pelileo, Píllaro y Ambato.

Oferta

Hoy se encuentran sistematizados más de 17.000 procesos de los cuales el 30% son comatosos, es decir tienen un mal desempeño y una gran importancia. Fruto de la implementación se han identificado las características a mejorar para tener procesos eficientes y brindar una adecuada gestión pública enfocada a resultados para la ciudadanía.

Beneficiarios del proyecto

Los beneficiarios directos del proyecto son los usuarios de la provincia de Tungurahua, puesto que la Secretaría de Gestión de Riesgos a través de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos es quien garantiza la vida de las personas, colectividades y naturaleza frente a los efectos negativos de origen natural y antrópico con la finalidad de prevenir, mitigar y controlar las condiciones de vida, económicas, sociales y minimizar las vulnerabilidades.

Los beneficiarios indirectos en calidad de agentes de reducción de riesgo como son las Instituciones que conforman el ECU 911: Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, Cruz Roja, Fuerzas Armadas, Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, son quienes fortalecen el proceso de reducir los riesgos de manera sostenida y articulada, orientan a la recuperación después de eventos adversos, conservan y protegen la vida ante el riesgo natural o antrópico.

Cuadro N° 28: Beneficiarios del Proyecto

BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	
Población beneficiaria directa	Población ecuatoriana en general
Población beneficiaria indirecta	ECU 911 Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, Cruz Roja, Fuerzas Armadas, Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Técnicos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.
Población excluida	Ciudadanía que no asiste a las capacitaciones otorgadas por la Secretaría de Gestión de Riesgos
Población perjudicada	No Aplica

Fuente: Análisis de la población

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 29: Grupo de Involucrados

GRUPOS INVOLUCRADOS	INTERESES RESPECTO AL PROYECTO	PROBLEMAS PERCIBIDOS	CONFLICTOS POTENCIALES
Técnicos de la Unidad de Preparación y respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.	Mejorar las condiciones vida de las personas, colectividades y naturaleza frente a los efectos negativos de origen natural y antrópico con la finalidad de prevenir, mitigar y controlar las condiciones de vida, económicas, sociales y minimizar las vulnerabilidades.	Inadecuado nivel de respuesta por parte de los técnicos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos	Pérdidas humanas y materiales.
ECU 911 Cuerpo de Bomberos Policía Nacional Cruz Roja Fuerzas Armadas Agencia Nacional de Tránsito Ministerio de Salud Pública.	Coordinar las acciones de recuperación tanto con las Entidades del Gobierno Central y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en situaciones de desastre, para preservar la vida.	Falta de articulación interinstitucional	Recursos no utilizados

Elaborado por: Lorena López L.

Articulación con la planificación

Alineación objetivo estratégico institucional

Desarrollar capacidades, instrumentos y mecanismos para responder adecuadamente ante la inminencia y/o la ocurrencia de eventos adversos.

Contribución del proyecto a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir

El PNBV 2013-2017, en el objetivo No. 3 es mejorar la calidad de vida de la población, por lo que se ha propuesto articular a las instituciones públicas para lograr la meta.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Diseñar un proyecto de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Objetivos específicos

- Identificar los procesos involucrados en el Sistema y su interacción
- Determinar los indicadores que permitirán medir el funcionamiento del sistema.
- Implementación de la política y los objetivos de la calidad para el mejoramiento continuo de la Institución.

Marco lógico

Cuadro N° 30: Componentes del marco lógico

		JERARQUÍA DE OBJETIVOS		INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FIN		Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos	Al 2018, se capacita a los Agentes de Reducción de Riesgos y a la ciudadanía a través de las unidades de gestión de riesgos de los GAD's	Informes técnicos de las capacitaciones de preparación de eventos adversos, emergencias y desastres. Hojas de asistencia	Compromiso de actores del proyecto
	PROPÓSITO	Garantizar la protección de personas y colectividades frente a los efectos negativos de emergencias y desastres de origen natural o antrópico.	Por lo menos el 70% de la población que se encuentra en zonas de riesgo por etapa invernal han decidido salir a los albergues en este año.	Informes técnicos de activación y actuación ante emergencias o desastres (actas del COE). Reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria.	Compromiso de actores del proyecto
COMPONENTES	C3	Implementar los procesos asistencia humanitaria	En un 80% satisfacer los requerimientos de las personas afectadas o damnificadas por emergencias o desastres	Reportes mensuales de distribución de asistencia humanitaria	Aprovisionamiento de asistencia humanitaria
	C2	Diseñar de procesos gestión de operaciones	En un 75% conocer las normas y procedimientos para la activación de las acciones de los actores del Sistema de Gestión de Riesgos	Proyecto de Gestión de Calidad	Atención oportuna y efectiva en la atención de los diversos eventos adversos a nivel nacional.
	C1	Establecer estrategias para articularse institucionalmente	Para finales del 2017, al menos se deberá capacitar a las Instituciones Públicas de la Provincia de Tungurahua	Actas de reunión. Hojas de asistencia.	Formar líderes de riesgos.

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 31: Actividades del componente 1 del marco lógico

		ACTIVIDAD	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ACTIVIDADES COMPONENTE 1 ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA ARTICULARSE INSTITUCIONALMENTE	1	Mantener reuniones con las Instituciones Públicas	Desarrollar acuerdos interinstitucionales	Convocatoria. Hojas de asistencia. Acuerdos.
	2	Identificar los elementos esenciales para la reducción de riesgos y establecer normas técnicas que correspondan en el ámbito de su competencia	Establecer zonas seguras, rutas de evacuación, puntos de encuentro de su territorio y elaborar un mapa representativo de la ubicación de los mismos	Ficha de Evaluación Inicial de Necesidades (EVIN). Fichas familiares
	3	Monitorear el cumplimiento de los estándares y normas técnicas en gestión de riesgos	Realizar un registro de los albergues calificados y validados por el MIES y SGR. Elaborar y documentar el protocolo de obtención de información de la UGR en el momento que se suscita un evento adverso.	Listado de albergues Recursos institucionales
	4	Determinar las estrategias y acciones para reducir los riesgos acumulados y nuevos.	Elaborar procedimientos documentados para atender casos de emergencias o desastres naturales en coordinación con las instituciones públicas y privadas (SGR, Cuerpo de Bomberos, Comisión Tránsito del Ecuador, Policía Nacional, Cruz Roja, Fuerzas Armadas e instituciones públicas de salud). Conformar brigadas comunitarias e identificar en formatos establecidos la información	Manual de Procesos Actas de conformación
	5	Determinar las amenazas para las cuales deben preparar y actualizar planes de contingencia y entrenar al personal para su aplicación	Identificar y mapear con coordenadas las amenazas en su territorio como deslizamientos, inundaciones, tsunamis, erupciones volcánicas, sequías, incendios forestales, hundimiento de tierras, para representarlos cartográficamente	Mapas con georeferenciación
	6	Preparar planes anuales de reducción de riesgos con indicadores, metas y vigilar su cumplimiento	Preparar planes de contingencia	Planes de contingencia

Cuadro N° 32: Actividades del componente 2 del marco lógico

		ACTIVIDAD	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ACTIVIDADES COMPONENTE 2 DISEÑO DE PROCESOS GESTIÓN DE OPERACIONES	1	Emergencias y requerimientos operativos de eventos de riesgos naturales o antrópicos.	Desarrollo de metodologías, protocolos y mecanismos de preparación para emergencias y requerimientos operativos.	Manual de procesos
	2	Necesidad de intervención de una emergencia y desastre.	Desarrollo de informes, planes, procedimientos y protocolos de activación y desactivación de emergencias y desastres	Informes técnicos de los actores intervinientes en una emergencia o desastre.
	3	Determinación de necesidad	Elaboración de informes de evaluación inicial de necesidades (EVIN).	Resultados de la evaluación
	4	Presentación de emergencias o desastres	Activación/desactivación de los procedimientos de intervención en desastres.	Información procesada de las emergencias o desastres atendidos.
	5	Las Mesas de Trabajo Técnico a nivel provincial.	Desarrollo de Informes consolidados de las acciones efectuadas.	Informes técnicos consolidados de las acciones efectuadas
	6	Necesidad de una planificación de respuesta y redes de voluntariado a nivel provincial.	Elaboración de planes para preparación y coordinación de los grupos de respuesta y redes de voluntariado a nivel provincial.	Planes ante eventos de riesgos naturales y antrópicos.
	7	Ocurrencia de emergencias o desastres	Base de datos actualizada de los eventos suscitados.	Informes técnicos de resultados de su activación y actuación ante la ocurrencia de emergencias o desastres.
	8	Organismos de respuesta y voluntariado.	Datos de los recursos técnicos, de talento humano y equipamiento de los organismos de respuesta y voluntariado	Base de datos actualizados.
	9	Requerimientos de información.	Elaboración de informes del sistema de manejo de incidentes y emergencias vigente.	Informes técnicos del manejo de incidentes y emergencias.
	10	Necesidad de presentación de eventos adversos, emergencias y desastres.	Realización de informes de capacitaciones enfocadas en la preparación de los actores ante eventos adversos, emergencias y desastres.	Técnicos de riesgos capacitados y aptos para la preparación y respuesta ante eventos adversos.

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 33: Actividades del componente 3 del marco lógico

		ACTIVIDAD	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ACTIVIDADES COMPONENTE 3 IMPLEMENTAR LOS PROCESOS DE ASISTENCIA HUMANITARIA	1	Respuesta inmediata ante eventos adversos (riesgos naturales o antrópicos).	Elaboración de normas, protocolos, instrumentos y procedimientos de asistencia humanitaria.	Reportes mensuales de distribución de asistencia humanitaria
	2	Emergencia y/o desastre por un evento adverso.	Aprovisionamiento de asistencia humanitaria	Rendición de cuentas de asistencia humanitaria.
	3	Necesidades de asistencia humanitaria en situaciones de emergencia y/o desastre.	Estándares de dotación de albergues para asentamientos humanos, suministro de agua, y saneamiento y promoción de la higiene. Estándares de seguridad alimentaria, nutrición y acción de salud.	Listado de albergues actualizados y en funcionamiento.
	4	Intervenciones de asistencia humanitaria.	Elaboración de informes de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria.	Informes técnicos de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria.
	5	Capacitaciones de asistencia humanitaria integral.	Realizar capacitaciones	Hojas de asistencia
	6	Gestión integral de asistencia humanitaria.	Preparación de reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria. Planeación de captación, formación, convenios, alianzas y gestión del voluntariado de la SGR.	Reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria. Plan de captación, formación y gestión del voluntariado. Convenios y alianzas.

Elaborado por: Lorena López L.

Descripción de la ingeniería del proyecto

Análisis integral

Viabilidad Técnica

COMPONENTE 1

Establecer estrategias para articularse institucionalmente

Se deberá establecer una estructura interinstitucional con responsables en su territorio para coordinar las acciones tendientes a la reducción de riesgos, a la respuesta y recuperación en situaciones de emergencia y desastre: que implica la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico a través de convenios de cooperación interinstitucional para identificar los riesgos existentes, facilitar el monitoreo y la vigilancia de amenazas, así como incrementar las capacidades institucionales y la efectividad de las acciones de respuesta ante las necesidades de la población afectada

COMPONENTE 2

Diseñar procesos de gestión de operaciones

Es necesario establecer criterios enfocados a la ocurrencia de probables impactos, amenazas y cambios en el estado de alerta; coordinar las acciones de los equipos de respuesta para la protección y atención de vidas, bienes, infraestructura y medio ambiente y dirigir el desarrollo de informes sobre las acciones durante la atención de los eventos adversos, cuyo objetivo está enfocado a la evaluación de daños y análisis de necesidades en los casos de emergencia y desastres.

Se enmarcó los procesos en flujogramas de cada una de las actividades de ejecución para presentar un servicio de calidad a la ciudadanía.

COMPONENTE 3

Implementar los procesos asistencia humanitaria

Se implementará y coordinará la asistencia humanitaria bajo principios de neutralidad, humanidad e imparcialidad, mediante la aplicación de políticas, estrategias, normas, protocolos, procedimientos y programas, para satisfacer oportunamente los requerimientos de las personas afectadas o damnificadas por emergencias o desastres.

Se gestionará la disponibilidad y ubicación geográfica de productos e insumos del SGR para la atención de los eventos adversos. Se dirigirá la elaboración de reportes de entrega de ayuda humanitaria a la población.

Se establecerá procedimientos y estándares para el aprovisionamiento, y distribución de asistencia humanitaria.

Se brindará asesoría técnica en programas de asistencia humanitaria, para la activación de los mecanismos de provisión y entrega de bienes y servicios en los distintos campos de aplicación: abastecimiento de agua, hábitat, seguridad alimentaria, nutrición y acción de salud.

Se establecerá los mecanismos de coordinación interinstitucional, que posibiliten movilizar a personal de voluntariado.

Se evaluará los resultados de las acciones interinstitucionales de atención de los eventos adversos, y asistencia humanitaria.

Especificaciones Técnicas

En el siguiente cuadro se presentan las especificaciones técnicas de los servicios que tendrá el proyecto.

COMPONENTE 1

Cuadro N° 34: Establecer estrategias para articularse institucionalmente

Desarrollar acuerdos interinstitucionales
Establecer zonas seguras, rutas de evacuación, puntos de encuentro de su territorio y elaborar un mapa representativo de la ubicación de los mismos
Realizar un registro de los albergues calificados y validados por el MIES y SGR. Elaborar y documentar el protocolo de obtención de información de la UGR en el momento que se suscita un evento adverso.
Elaborar procedimientos documentados para atender casos de emergencias o desastres naturales en coordinación con las instituciones públicas y privadas (SGR, Cuerpo de Bomberos, Comisión Tránsito del Ecuador, Policía Nacional, Cruz Roja, Fuerzas Armadas e instituciones públicas de salud). Conformar brigadas comunitarias e identificar en formatos establecidos la información
Identificar y mapear con coordenadas las amenazas en su territorio como deslizamientos, inundaciones, tsunamis, erupciones volcánicas, sequías, incendios forestales, hundimiento de tierras, para representarlos cartográficamente
Preparar planes de contingencia

Elaborado por: Lorena López L.

COMPONENTE 2

Cuadro N° 35: Diseñar de procesos gestión de operaciones

Desarrollo de metodologías, protocolos y mecanismos de preparación para emergencias y requerimientos operativos.
Desarrollo de informes, planes, procedimientos y protocolos de activación y desactivación de emergencias y desastres
Elaboración de informes de evaluación inicial de necesidades (EVIN).
Activación/desactivación de los procedimientos de intervención en desastres.
Desarrollo de Informes consolidados de las acciones efectuadas.
Elaboración de planes para preparación y coordinación de los grupos de respuesta y redes de voluntariado a nivel provincial.
Base de datos actualizada de los eventos suscitados.
Datos de los recursos técnicos, de talento humano y equipamiento de los organismos de respuesta y voluntariado
Elaboración de informes del sistema de manejo de incidentes y emergencias vigente.
Realización de informes de capacitaciones enfocadas en la preparación de los actores ante eventos adversos, emergencias y desastres.

Elaborado por: Lorena López L.

COMPONENTE 3

Cuadro N° 36: Implementar los procesos asistencia humanitaria

Elaboración de normas, protocolos, instrumentos y procedimientos de asistencia humanitaria.
Aprovisionamiento de asistencia humanitaria
Estándares de dotación de albergues para asentamientos humanos, suministro de agua, y saneamiento y promoción de la higiene.
Estándares de seguridad alimentaria, nutrición y acción de salud.
Elaboración de informes de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria.
Realizar capacitaciones
Preparación de reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria.
Planeación de captación, formación, convenios, alianzas y gestión del voluntariado de la SGR.

Elaborado por: Lorena López L.

Viabilidad Financiera

El proyecto por su naturaleza no genera ingresos, sin embargo, se valoran los costos y beneficios de su ejecución.

Viabilidad Ambiental y sostenibilidad social

La ejecución de este proyecto no afecta al medio ambiente, ni directa o indirectamente, por lo tanto, no requieren de un impacto ambiental.

La sostenibilidad social del proyecto se enmarca en una estrategia general que busca desarrollar capacidades, instrumentos y mecanismos para responder adecuadamente ante la inminencia y/o la ocurrencia de eventos adversos de esta manera se asegura que los cambios propuestos en los procesos administrativos mejoren la calidad del servicio a la ciudadanía.

La estrategia de cambios de procesos administrativos es a través de un proceso continuo, sostenido y debe existir capacitación sobre cada uno de los procesos dirigido a los servidores públicos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos La inversión en lograr estandarizar los procesos, permite un sistema de gestión que facilite el trabajo de los colaboradores, que se cometan menos errores y que exista mayor satisfacción. Es decir, invertir en un sistema de gestión de calidad produce cambios positivos en la institución pública agilizando trámites y satisfaciendo las necesidades de los usuarios en el tiempo oportuna de manera eficiente y eficaz. La estrategia es capacitar a los funcionarios en cada uno de los procesos de intensiva y de manera prioritaria realizando levantamiento de los eventos adversos suscitados en este año con la finalidad de establecer un solo criterio para la evaluación de daños.

Presupuesto detallado y fuentes de financiamiento

El financiamiento del proyecto es su totalidad está a cargo de la Secretaría de Gestión de Riesgos, a continuación se presenta en forma detallada los requerimientos y su presupuesto:

Cuadro N° 37: Presupuesto

Aspecto	Descripción	Costo USD
Capacitación a directores y a servidores públicos	Generalidades sobre la ISO 9001:2015	\$ 2.500,00
Contratación de auditores	Se contratará un auditor	\$ 40.800,00
Talento humano Analista Zonal de Procesos	Asumirá la responsabilidad de dirigir y orientar el sistema de gestión de calidad	\$24.300,00
Certificación	Secretaria Nacional de Administración Pública	\$4.000,00
Logística para la auditoria	-	\$2.400,00
Total		\$74.000,00

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 38: Costo de la certificación ISO 9001:2015 propuesta

Servicio de la certificación	Valor (Subtotal)	IVA	Total	Años
Pre auditoria	800	96	\$850,00	2017
Auditoria inicial (50% de acreditación)	900	108	\$1008,00	2017
Auditoria primer seguimiento	1000	120	\$1022,00	2018
Auditoria segundo seguimiento	1000	120	\$1120,00	2019
Total costo de certificación			\$4000,00	3 años

Elaborado por: Lorena López L.

Estrategias para la ejecución del proyecto

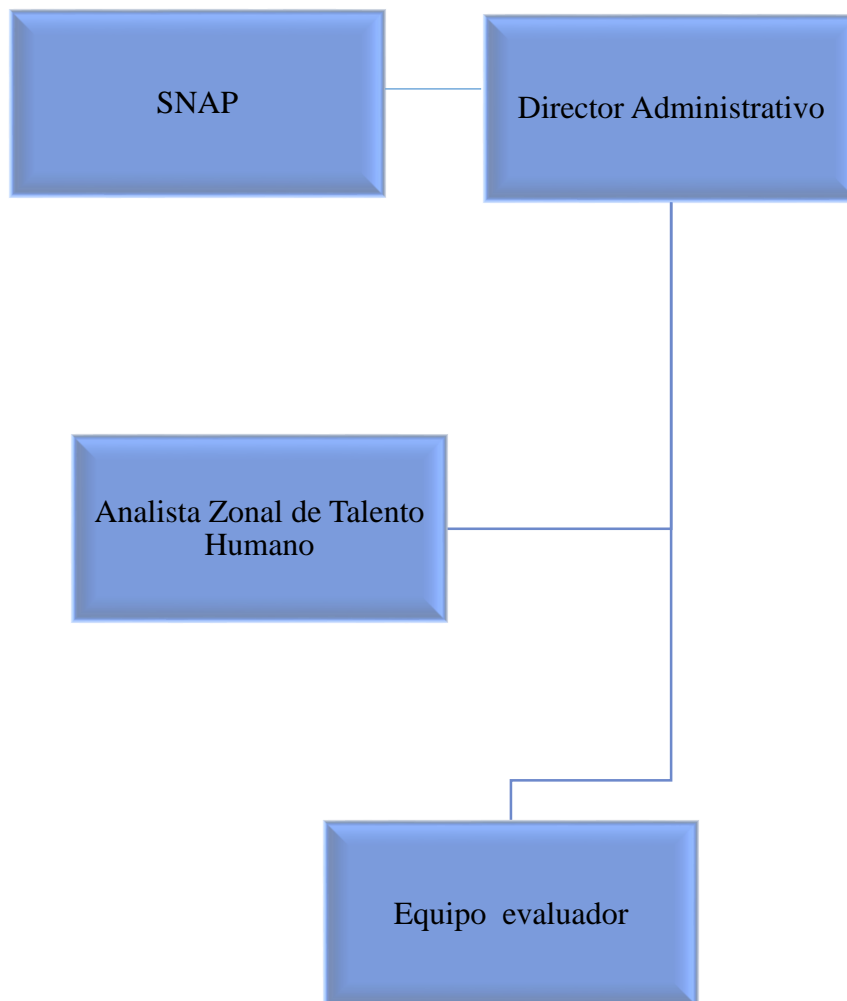
Estrategias generales y específicas

- Establecer las políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos de gestión de riesgos que incluye la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción, recuperación y transferencia del riesgo.
- Asegurar que la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, sea preventiva, flexible; que posea canales de comunicación abiertos la con participación ciudadanía y del sector privado.
- Coordinar y realizar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades para prevenir, mitigar, atender y recuperar efectos negativos derivados de emergencias y/o desastres.
- Desarrollar capacidades, instrumentos y mecanismos para responder adecuadamente ante la ocurrencia de eventos adversos.
- Coordinar las acciones para una asistencia humana, a fin de dar respuesta en situaciones de desastre, para preservar la vida

Estructura operativa

Está a cargo como coordinadora principal un analista de talento humano quien será designado como analista zonal de procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, quien asumirá la responsabilidad y el compromiso de aplicar y rendir cuentas con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Estructura operativa



Elaborado por: Lorena López L.

Cronograma valorado por componentes y actividades

Cuadro N° 39: Cronograma valorado por componentes y actividades

COMPONENTES / ACTIVIDADES/	TIEMPO				APORTES	
	Trimestre 1 (2017)	Trimestre 2 (2018)	Trimestre 3 (2018)	Trimestre 4 (2019)	Recursos	Beneficios
Componente 1: Establecer estrategias para articularse institucionalmente.					Técnico de riesgos	Información General
A. 1 Mantener reuniones con las Instituciones Públicas					ECU911	Información
A. 1 Identificar los elementos esenciales para la reducción de riesgos y establecer normas técnicas que correspondan en el ámbito de su competencia					SGR	Información
A. 1 Monitorear el cumplimiento de los estándares y normas técnicas en gestión de riesgos					Jefe de TT. HH	Innovación
A. 1 Determinar las estrategias y acciones para reducir los riesgos acumulados y nuevos.					Directora	Planificación
A. 1 Determinar las amenazas para las cuales deben preparar y actualizar planes de contingencia y entrenar al personal para su aplicación					Técnico de riesgos	Entradas- Proceso Salidas
A. 1 Preparar planes anuales de reducción de riesgos con indicadores, metas y vigilar su cumplimiento.					Servidores públicos	Entradas - Procesos – Salidas
Componente 2: Diseñar procesos de gestión de operaciones					Jefe de TT.HH	Preparación y respuesta
A. 1 Emergencias y requerimientos operativos de eventos de riesgos naturales o antrópicos.					Técnico de riesgos	Entradas - Procesos – Salidas
A. 2 Necesidad de intervención de una emergencia y desastre.					Servidores públicos	Innovación
A. 3 Determinación de necesidad					Jefe de TT.HH	Innovación

A. 4	Presentación de emergencias o desastres					Técnico de riesgos	Control
A. 5	Las Mesas de Trabajo Técnico a nivel provincial.					SGR	Compromiso
A. 6	Necesidad de una planificación de respuesta y redes de voluntariado a nivel provincial.					Técnico de riesgos	Información
A. 7	Ocurrencia de emergencias o desastres					Técnico de riesgos	Preparación y respuesta inmediata
A. 8	Organismos de respuesta y voluntariado.					ECU911	Comunicación
A. 9	Requerimientos de información.					Técnico de riesgos	Información
A. 10	Necesidad de presentación de eventos adversos, emergencias y desastres.					Servidores públicos	Control
Componente 3: Implementar los procesos asistencia humanitaria.						Jefe fe TTHH	Innovación
A. 1	Respuesta inmediata ante eventos adversos (riesgos naturales o antrópicos).					Servidores públicos	Comunicación
A. 2	Emergencia y/o desastre por un evento adverso.					Directora Empleados	Comunicación
A. 3	Necesidades de asistencia humanitaria en situaciones de emergencia y/o desastre.					Directora Empleados	Preparación y respuesta inmediata
A. 4	Intervenciones de asistencia humanitaria.					Directora Empleados	Motivación
A. 5	Capacitaciones de asistencia humanitaria integral.					Técnico de riesgos	Calidad
A. 6	Gestión integral de asistencia humanitaria.					Técnico de riesgos	Innovación
Cronograma para el proyecto de investigación							

Elaborado por: Lorena López L.

Propuesta de seguimiento y evaluación

Monitoreo de la ejecución

Los directivos de la Secretaría de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos, tienen la obligación de revisar de manera periódica la implementación y comunicación a través de su respectivo informe y registro para verificar el cumplimiento de los requisitos del mismo. Se realizarán reuniones de seguimiento quincenales, de manera que se pueda corroborar el avance del proyecto de acuerdo al cronograma establecido formalmente. En caso de que se pueda evidenciar retraso en algún producto se realizará un informe que será entregado al Administrador del Contrato para su conocimiento y decisiones. Se verificarán en las reuniones también que se haya cumplido con la entrega de los productos con la calidad esperada. Una vez automatizado cada proceso se entregará un informe técnico que certifique que el funcionamiento del proceso automatizado es satisfactorio. Las entradas de la revisión de la dirección serán en conformidad a los resultados obtenidos por la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la mejora de procesos, un adecuado desempeño del Talento Humano, la mejora del servicio a la ciudadanía, informes de auditoría, y reportes de documentos de requerimientos preventivos y correctivos.

Las salidas de la revisión por la dirección en las áreas administrativas son, informes de la ejecución de las auditorías, registros de la evaluación de la prestación de servicios, el establecimiento de programas de seguimiento del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Mientras que en las áreas de operaciones, con el Sistema de Gestión de Calidad se tendrá como salidas normas, procedimientos y acciones para la preparación y respuesta oportuna y efectiva en la atención de los diversos eventos adversos. También se logrará una adecuada gestión de asistencia humanitaria con la implementación, coordinación, protocolos, estrategias y programas que satisfagan los requerimientos de las personas vulnerables y afectadas por emergencias o desastres.

Evaluación de impactos

El implementar este proyecto se establecerá procesos claros, eficaces y que mejoren el flujo de la información en todas las etapas de la gestión. Además permitiría la ejecución y la integración de los procesos, con una prestación de servicios adecuada y logrando alcanzar la satisfacción del cliente, reduciendo, a su vez, el tiempo transcurrido en la realización de los proceso.

Al tener procesos estandarizados para la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, permitirá dar una respuesta óptima a la ciudadanía frente a una ocurrencia es decir por cada evento adverso se deberá coordinar interinstitucional de manera adecuada para poder satisfacer la necesidad de los usuarios lo que permitirá mejorar su eficiencia, conseguir una eficaz realización de las actividades y aportar transparencia y claridad que permitan simplificar los procesos y eliminar las duplicidades y la “burocracia” existentes en los procesos y que repercutirá en todos los miembros de la comunidad.



Secretaría de
Gestión de Riesgos

NORMA INTERNACIONAL

ISO 9001:2015

**Proyecto de un Sistema de Gestión de la
Calidad para la Unidad de Preparación y
Respuesta ante Eventos Adversos de la SGR**

Primera edición

Ecuador-Ambato

2017

Contenido

Objeto y campo de aplicación

Referencias normativas

Términos y definiciones

Contexto de la organización

Comprensión de la organización y de su contexto

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Liderazgo

Liderazgo y compromiso

Política

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Planificación de los cambios

Apoyo

Recursos

Competencia

Toma de conciencia

Comunicación

Información documentada

Operación

Planificación y control operacional

Requisitos para los productos y servicios

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Auditoría interna

Revisión por la dirección

Mejora

Generalidades

No conformidad y acción correctiva

Mejora continua



Proyecto de un sistema de gestión de la calidad

Términos y definiciones

Aseguramiento de la Calidad.- Forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, orientada principalmente a aumentar la capacidad para el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la calidad.

Calidad.- Características de valoración y superación de algo o alguien

Gestión de Calidad.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar en lo relativo a la calidad.

Proyecto de Calidad.- Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una empresa pública o privada.

Política de Calidad.- Intenciones globales y orientación relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema: Conjunto de elementos relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión de Calidad.- Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Respuesta.- Servicio de emergencia y asistencia pública inmediatamente después de la ocurrencia de un evento adverso.

Riesgo.- Probabilidad de que se produzca un evento de emergencia natural o antrópico negativo.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Cuadro N° 40: Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas	Requisitos	Necesidades y Expectativas
Ciudadanos (Población)	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de consejos ciudadanos sectoriales promovidos por la Secretaría de Gestión de Riesgos. • Conocer los medios de comunicación con el Sistema Nacional Integrado ECU 911. • Conocimiento de las normas básicas sobre prevención de desastres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos actualizada de los GAD Municipales, Parroquiales y Provinciales. • Asistencia inmediata de entidades públicas ante eventos de emergencia y desastres. • Atención de las necesidades de alojamiento, abastecimiento de agua, limpieza e higiene, disponibilidad de alimentos, cocina y acceso a una buena atención de salud.
ECU 911 Cuerpo de Bomberos Policía Nacional Cruz Roja Fuerzas Armadas Agencia Nacional de Tránsito Ministerio de Salud Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la capacidad para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones para reducirlos. • Capacitar al equipo en la normativa y lineamientos técnicos para la eficiente gestión de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta inmediata. • Trabajo coordinado con el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911. • Medir la satisfacción de las/los ciudadanos con los servicios brindados por la Institución.
Técnicos de gestión de riesgos. (Servidores Capacitadores)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en cursos y talleres de gestión de riesgos en la zona. • Los servidores, deben dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante, reconocer y considerar los derechos, libertades y cualidades de las personas. • Sujetarse a la jerarquía establecida en la estructura orgánica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de capacitadores actualizada. • Talento Humano capacitado en los cursos y talleres de gestión de riesgos. • Informes técnicos de los eventos de riesgos naturales y antrópicos.

Elaborado por: Lorena López L.

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El presente sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, tiene como alcance a las siguientes partes interesadas: internamente a cada uno de los servidores públicos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, y externamente los ciudadanos, Estado y demás entidades públicas.

Además el sistema de gestión de calidad alcanza a las actividades relacionadas con:

- El direccionamiento estratégico de gestión de riesgos, a cargo el departamento de talento humano y el responsable es el técnico de riesgos de cada provincia nominado por la autoridad.
- Gestión preparación y respuesta ante eventos adversos (operaciones) y,
- Asistencia humanitaria

El sistema de gestión de calidad considera aspectos negativos y positivos mediante la administración, identificación, evaluación y control de riesgos, a través de diseño de procesos operativos y asistencia humanitaria ante eventos adversos de emergencia y desastres. Referencia Norma ISO 9001:2015 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

La institución pone énfasis en la importancia de tener un responsable de direccionar e implementar el sistema de gestión de calidad, bajo esa perspectiva el comprometido es el jefe de talento humano de la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos. Referencia Norma ISO 9001:2015. 5. Liderazgo y compromiso

En el sistema de gestión de calidad requiere una planificación para establecer las políticas y lineamientos estratégicos de manera que se pueda asegurar que la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, sea preventiva, flexible; que posea canales de comunicación abiertos con

la participación ciudadanía. Referencia Norma ISO 9001:2015, 6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Además para el sistema de gestión de calidad, se debe identificar los recursos necesarios para su desarrollo. Referencia Norma ISO 9001:2015, 7 Apoyo 7.1 Recursos. Es necesario establecer sistemáticamente la Gestión de operaciones durante un evento adverso. Referencia Norma ISO 9001:2015, 8 Operación.

El establecimiento de parámetros e informes de evaluación de desempeño para directivos y técnicos de riesgo asegura el seguimiento, medición, análisis del talento humano. Referencia Norma ISO 9001:2015, 9. Evaluación del desempeño, mediante los adecuados procesos administrativos, se alcanza la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía por tanto surge la necesidad que en la institución se aplique medidas de mejora continua. Norma ISO 9001:2015, 10 Mejora

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La institución establece e implementa los procesos y su interacción en la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

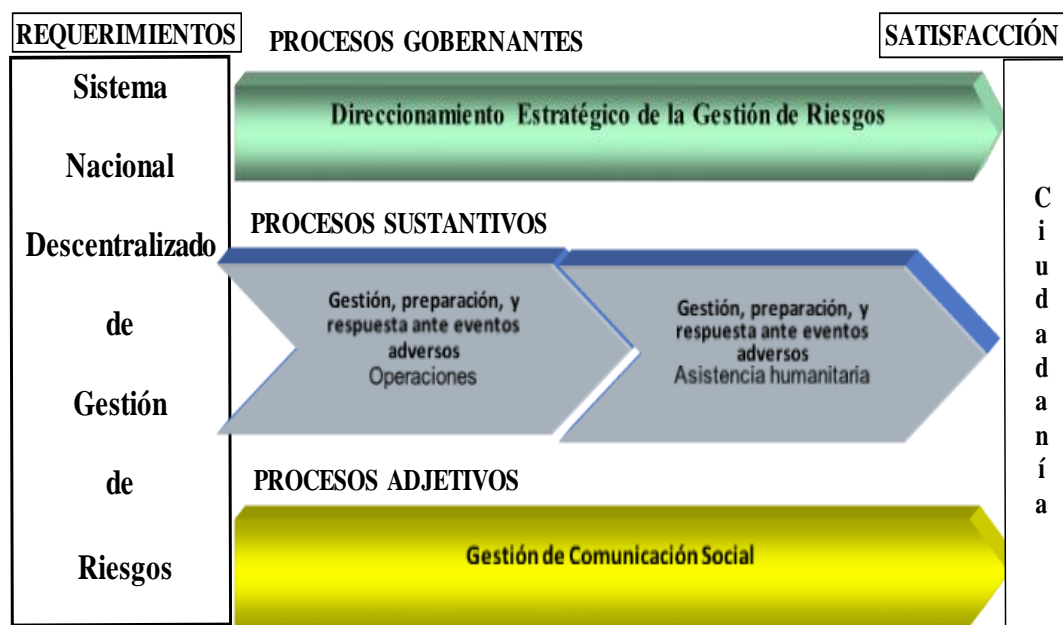


Gráfico N° 29: Mapa de procesos
Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 41: Diseño de procesos gestión de operaciones

Gestión de operaciones		
Objetivo: Aplicar normas y procedimientos para la activación de las acciones de los actores del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, para actuar de manera oportuna y efectiva en la atención de los diversos eventos adversos a nivel nacional.		
Responsable: Director técnico		Participantes: Técnicos de gestión de riesgos
Requisitos		ISO 9001:2015
Entradas	Procesos (actividades)	Salidas
Emergencias y requerimientos operativos de eventos de riesgos naturales o antrópicos.	Desarrollo de metodologías, protocolos y mecanismos de preparación para emergencias y requerimientos operativos.	Preparación y respuesta inmediata ante eventos adversos de riesgos naturales o antrópicos.
Emergencias y contingencias.	Elaboración de planes de gestión de riesgos	Componentes de emergencia y contingencias.
Necesidad de intervención de una emergencia y desastre.	Desarrollo de informes, planes, procedimientos y protocolos de activación y desactivación de emergencias y desastres	Informes técnicos de los actores intervinientes en una emergencia o desastre.
Determinación de necesidad	Elaboración de informes de evaluación inicial de necesidades (EVIN).	Resultados de la evaluación
Presentación de emergencias o desastres	Activación/desactivación de los procedimientos de intervención en desastres.	Información procesada de las emergencias o desastres atendidos.
Las Mesas de Trabajo Técnico a nivel provincial.	Desarrollo de Informes consolidados de las acciones efectuadas.	Informes técnicos consolidados de las acciones efectuadas
Necesidad de una planificación de respuesta y redes de voluntariado a nivel provincial.	Elaboración de planes para preparación y coordinación de los grupos de respuesta y redes de voluntariado a nivel provincial.	Respuesta inmediata ante eventos de riesgos naturales y antrópicos.
Ocurrencia de emergencias o desastres.	Base de datos actualizada de los grupos de respuesta y redes de voluntariado.	Informes técnicos de resultados de su activación y actuación ante la ocurrencia de emergencias o desastres.
Ocurrencia de eventos de origen natural o antrópico.	Criterios para la categorización de los estados de alerta y declaratoria de emergencias a nivel provincial.	Preparación y respuesta ante eventos adversos.
Organismos de respuesta y voluntariado.	Datos de los recursos técnicos, de talento humano y equipamiento de los organismos de respuesta y voluntariado	Base de datos actualizados.

Requerimientos de información.	Elaboración de informes del sistema de manejo de incidentes y emergencias vigente.	Informes técnicos del manejo de incidentes y emergencias.
Necesidad de presentación de eventos adversos, emergencias y desastres.	Realización de informes de capacitaciones enfocadas en la preparación de los actores ante eventos adversos, emergencias y desastres.	Técnicos de riesgos capacitados y aptos para la preparación y respuesta ante eventos adversos.
Documentos: -Procedimientos para la dotación de eventos de riesgos naturales y antrópicos. -Datos de los recursos técnicos, de talento humano y equipamiento de voluntariado. -Sistema de manejo de incidentes y emergencias vigente.		Recursos: - Personal (Director y técnico de riesgos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la SGR). -Instalaciones de la SGR. -Aspectos logísticos. -Sistemas de comunicación. -Medios de transporte. - Recursos técnicos y científicos. -Recursos tecnológicos (computador, software, internet y sitios web).
Registros: -Informes técnicos de activación y actuación ante emergencias o desastres (actas del COE). -Informes técnicos de las capacitaciones de preparación de eventos adversos, emergencias y desastres.		Indicadores: Referencia 7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición Indicadores de medición para la preparación y respuesta ante eventos adversos

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 42: Diseño de procesos asistencia humanitaria

Gestión de Asistencia Humanitaria	
Objetivo: Satisfacer los requerimientos de las personas afectadas o damnificadas por emergencias o desastres, mediante la implementación, promoción y coordinación de la asistencia humanitaria, para aplicar políticas, estrategias, normas, protocolos, procedimientos y programas.	
Responsable: Director de Asistencia Humanitaria	Participantes: Técnicos de gestión de riesgos
Requisitos	ISO 9001:2015

Entradas	Procesos (actividades)	Salidas
Respuesta ante eventos adversos (riesgos naturales o antrópicos).	Elaboración de normas, protocolos, instrumentos y procedimientos de asistencia humanitaria.	Aprovisionamiento y distribución de asistencia humanitaria a nivel nacional e internacional.
Emergencia y/o desastre por un evento adverso.	Desarrollo de informes y rendición de cuentas consolidados.	Rendición de cuentas de asistencia humanitaria.
Necesidades de asistencia humanitaria en situaciones de emergencia y/o desastre.	Estándares de dotación de albergues para asentamientos humanos, suministro de agua, y saneamiento y promoción de la higiene.	Atención de las necesidades de alojamiento, de abastecimiento de agua y de limpieza para los afectados.
Necesidades de asistencia humanitaria en situaciones de emergencia y/o desastre.	Estándares de seguridad alimentaria, nutrición y acción de salud.	Atención de las necesidades de disponer de alimentos y de medios para su preparación y de acceso a la atención de salud para los afectados.
Intervenciones de asistencia humanitaria.	Elaboración de informes de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria.	Informes técnicos de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria.
Capacitaciones de asistencia humanitaria integral.	Elaboración de informes de las capacitaciones de asistencia humanitaria integral.	Informes técnicos de las capacitaciones de asistencia humanitaria integral.
Gestión integral de asistencia humanitaria.	Preparación de reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria.	Reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria.
Gestión integral de asistencia humanitaria.	Planeación de captación, formación, convenios, alianzas y gestión del voluntariado de la SGR.	Plan de captación, formación y gestión del voluntariado. Convenios y alianzas.
Documentos: Procedimientos para la dotación de albergues para asentamientos humanos, suministro de agua, y saneamiento y promoción de la higiene. Procedimientos para la seguridad alimentaria, nutrición y acción de salud de las personas afectadas.		Recursos: Personal (Director y técnico de la Unidad de Preparación y Respuesta de la SGR). Instalaciones de la SGR. Aspectos logísticos. Sistemas de comunicación. Medios de transporte. Recursos técnicos y científicos. Albergues.

	<p>Agua y saneamiento básico.</p> <p>Alimentos y cocina.</p> <p>Equipamiento para atención de salud.</p>
<p>Registros:</p> <p>Informes técnicos de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria.</p> <p>Informes técnicos de las capacitaciones de asistencia humanitaria integral.</p> <p>Reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria.</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Referencia:</p> <p>7. Apoyo</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>Indicadores de medición para la preparación y respuesta ante eventos adversos</p>

Elaborado por: Lorena López L.

Liderazgo

Liderazgo y compromiso

Generalidades

Un analista de talento humano quien será designado analista zonal de procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, asumirá la responsabilidad y el compromiso de aplicar y rendir cuentas con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

También la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos, se asegura aplicar políticas y objetivos para Sistema de Gestión de Calidad, en conformidad y contexto de la dirección estratégica, misión y visión de la Secretaria General de riesgos. Por otro lado, se asegura de la integración, comunicación, dirección y apoyo al Talento Humano para alcanzar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, con un enfoque basado en procesos y asumir riesgos.

- Satisfacer las expectativas y requerimientos de la Ciudadanía.

- Socializar, y revisar continuamente la política y objetivos de calidad.
- Establecer un plan de calidad.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de calidad.
- Realizar una revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad.
- Llevar a cabo la evaluación sistemática del SGC, y emitir informes sobre la eficiencia y eficacia del sistema de calidad para una mejora continua.

Enfoque al usuario

Usuario interno

Cuadro N° 43: Liderazgo y compromiso con el cliente

Talento Humano	Necesidades	Características
Técnicos de riesgos	Prontitud	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia en preparación y respuesta ante eventos adversos. • Disponibilidad del personal. • Disposiciones de recursos y materiales. • Entrenamiento y organización. • Manejo de información y control.
	Organizado	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad en preparación y respuesta ante eventos adversos. • Capacitación
	Amable	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales.
	Honrado	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y respaldo a la ciudadanía • Establecer un ambiente de confianza.
	Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo adecuado y organizado. • Informado y control. • Disponibilidad para movilizarse dentro de la provincia.
	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las actividades inmediatamente y de calidad. • Cumplimiento de obligaciones con la ciudadanía.
	Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización y capacitación contante ante preparación y Respuesta ante eventos adversos. • Practica y desarrollo de las actividades eficientemente.

Elaborado por: Lorena López L.

Usuario externo

Objetivo

Sensibilizar, informar, organizar a la población sobre la prevención y respuesta ante eventos adversos de riesgos naturales y antrópicos.

Gráfico N° 30: Usuario externo

Elaborado por: Lorena López L.

Política

Establecimiento de la política de la calidad

Prestar un servicio de prevención y respuesta ante eventos adversos de riesgos naturales y antrópicos, en conformidad a los requisitos y especificaciones a la ley, legislación, regulación, grupos de interés (políticos, institucionales y financieros) y expectativas de los ciudadanos.

- Proponer la política de calidad relacionada al mejoramiento de la eficiencia institucional y satisfacción de la ciudadanía.
- Asegurar que se apliquen constantes mejoras en la calidad de los servicios que otorga la institución.
- Calidad en las relaciones con autoridades, representantes de las comunidades y ciudadanía.
- Implementar el proyecto de gestión de calidad, evaluación de los servicios institucionales, establecer mecanismos de seguimiento y supervisión de los antes mencionados.

Comunicación de la política de la calidad

Comunicar a los servidores públicos de la institución sobre las políticas de calidad a través de la eficiente gestión por procesos y tecnologías de la información, además involucrar a los ciudadanos y a otros grupos de interés en el desarrollo de los

estándares de calidad para los servicios, para satisfacer las expectativas y que sean gestionables por la institución.

La estructura orgánica de la Unidad muestra una jerarquía de puestos de trabajo que tienen definidos funciones y responsabilidades a fin de que se cumplan eficientemente las actividades plasmadas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Cuadro N° 44: Subsecretaría de preparación y respuesta ante eventos adversos

Subsecretaría de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos	
<u>Misión</u>	
Articular y fortalecer la preparación para la respuesta de los actores del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, mediante la elaboración e implementación de normas, protocolos y procedimientos, y la ejecución de simulaciones y simulacros, para incrementar el nivel de resiliencia a nivel nacional, tanto en lo individual como lo colectivo.	
Responsable	Subsecretario/a de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos
Atribuciones y Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el marco normativo y metodologías de gestión eficiente y oportuna de los eventos adversos. • Establecer criterios sobre la ocurrencia de probables impactos, amenazas y cambios en el estado de alerta. • Evaluar el cumplimiento de los planes, procedimientos y procesos para la preparación y respuesta ante los eventos adversos. • Coordinar las acciones de los equipos de respuesta y de asistencia humanitaria para la protección y atención de vidas, bienes, infraestructura y medio ambiente. • Desarrollar y coordinar la ejecución de simulacros de gestión de riesgos a nivel de la Zona 3. • Dirigir el desarrollo de informes sobre las acciones durante la atención de los eventos adversos; • Establecer y coordinar los procesos de actualización, capacitación, entrenamiento, especialización de personal de respuesta y voluntariado; • Dirigir la evaluación de daños y análisis de necesidades en los casos de emergencia y desastres; • Evaluar los resultados de las acciones interinstitucionales de atención de los eventos adversos, incluye recursos movilizados, asistencia humanitaria e impactos. 	

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 45: Gestión de Operaciones

Gestión de Operaciones	
<u>Misión</u>	
Generar y aplicar normas, protocolos y procedimientos para la activación y articulación de las acciones de los actores del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, para actuar de manera oportuna y efectiva en la atención de los diversos eventos adversos a nivel nacional.	
Responsable	Director/a de Operaciones
Atribuciones y Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir técnicamente en el desarrollo de planes y programas de preparación, emergencia y contingencia para incrementar el nivel de resiliencia y la capacidad de respuesta. • Desarrollar normas, protocolos, procedimientos, y metodologías para la preparación y actuación oportuna en situaciones de emergencia o desastres. • Establecer criterios para la evaluación de daños y determinación de necesidades, requerimientos operativos y logísticos para la atención de emergencias y desastres. • Determinar directrices para la dotación, almacenamiento, distribución de recursos logísticos y técnicos para las intervenciones de respuesta, de acuerdo con los protocolos, instructivos, procedimientos y demás regulaciones establecidas. • Gestionar de manera preventiva acciones e identificar necesidades para la atención emergente de los posibles afectados, en base a riesgos, estados de alerta o ante la inminencia de desastres. • Dirigir y planificar los procedimientos de excepción para la entrega de bienes. • Disponer la actualización de una base de datos con los grupos de y monitorear su participación en la atención de eventos adversos; • Coordinar y evaluar las acciones del Comité de Gestión de Riesgos CGR y del Comité de Operaciones de Emergencia COE, en la ejecución de procesos de preparación, respuesta, rehabilitación y recuperación; • Definir los criterios técnicos para la declaratoria de emergencia por eventos de origen natural o antrópico. 	

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 46: Gestión de asistencia humanitaria

Gestión de Asistencia Humanitaria	
<u>Misión</u>	
Implementar, promover y coordinar la asistencia humanitaria bajo principios de neutralidad, humanidad e imparcialidad, mediante la aplicación de políticas, estrategias, normas, protocolos, procedimientos y programas, para satisfacer oportunamente los requerimientos de las personas afectadas o damnificadas por emergencias o desastres.	
Responsable	Director/a de Asistencia Humanitaria
Atribuciones y Responsabilidades	

- Formular y establecer políticas, estándares y criterios para la asistencia humanitaria que permita articular las acciones frente a emergencias y desastres.
- Coordinar la atención de desastres y asistencia humanitaria con los organismos de respuesta nacional.
- Gestionar la disponibilidad y ubicación geográfica de productos e insumos del SGR para la atención de los eventos adversos;
- Dirigir la elaboración de reportes de entrega de ayuda humanitaria a la población.
- Establecer procedimientos y estándares para el aprovisionamiento, y distribución de asistencia humanitaria.
- Brindar asesoría técnica en programas de asistencia humanitaria, para la activación de los mecanismos de provisión y entrega de bienes y servicios en los distintos campos de aplicación: abastecimiento de agua, hábitat, seguridad alimentaria, nutrición y acción de salud.
- Establecer, coordinar y actualizar evaluaciones de la calidad de la asistencia humanitaria.
- Dirigir el desarrollo y fortalecimiento de capacidades humanas y materiales de los actores, el voluntariado en situación de emergencia y desastre.
- Establecer los mecanismos de coordinación interinstitucional, que posibiliten movilizar a personal de voluntariado.
- Evaluar los resultados de las acciones interinstitucionales de atención de los eventos adversos, y asistencia humanitaria.

Elaborado por: Lorena López L.

Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Cuadro N° 47: Acciones para abordar riesgos

Riesgos	Acciones	Oportunidades
<u>Riesgos naturales</u> Hidrológicos Geomorfológicos Climatológicos Biológicos	Estudios de la posibilidad de ocurrencia de emergencias, desastres, amenazas, vulnerabilidad y riesgos.	Identificar el origen, naturaleza, extensión, intensidad, magnitud y recurrencia de amenaza.
<u>Riesgos antrópicos</u> Accidentes nucleares Fugas de sustancias químicas Violencia social Violencia tecnología Incendios	Prevenición, mitigación Preparación, alerta y respuesta Rehabilitación y reconstrucción.	Reducción de riesgos Rehabilitación y reconstrucción. Recuperación.

Elaborado por: Lorena López L.

Objetivos de la calidad

- Establecer las políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos de gestión de riesgos que incluye la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción, recuperación y transferencia del riesgo.
- Asegurar que la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, sea preventiva, flexible; que posea canales de comunicación abiertos la con participación ciudadanía y del sector privado.
- Coordinar y realizar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades para prevenir, mitigar, atender y recuperar efectos negativos derivados de emergencias y/o desastres, desarrollar capacidades, instrumentos y mecanismos para responder adecuadamente ante la ocurrencia de eventos adversos y coordinar las acciones para una asistencia humana, a fin de dar respuesta en situaciones de desastre, para preservar la vida.

Planificación de los cambios

Cuadro N° 48: Planificación de cambio

Reducción de riesgos	
Planificación	Estrategias
Prevención	Desarrollar medidas y acciones anticipadas para impedir que se presenten nuevos riesgos de carácter natural o antrópico.
Mitigación	Ejecutar medidas de intervención de vulnerabilidad, a fin de reducir el riesgo, minimizar los daños y el impacto.
Emergencias y desastres	
Planificación	Estrategias
Preparación	Desarrollar acciones para organizar, direccionar operativos, controlar y recuperarse de forma efectiva ante situaciones de emergencias y desastres.
Alerta	Son declaraciones con anterioridad de la manifestación de un fenómeno peligroso o eventos adversos, a fin que los organismos operativos de emergencia de precaución riesgos para población.
Respuesta	Ejecución inmediata de acciones y procedimientos presentados durante la ocurrencia de una emergencia o desastre, con el objetivo de minimizar los efectos adversos en las personas, bienes y servicios.
Reconstrucción	Conjunto de procesos de restablecimiento de las condiciones físicas, sociales y económicas, para alcanzar un nivel de desarrollo igual o superior al existente antes del desastre.

Elaborado por: Lorena López L.

Apoyo

Recursos

Generalidades

Cuadro N° 49: Apoyo, recursos generalidades

Recursos	Capacidades
Identificar los recursos de la Unidad, las debilidades y fortalezas relacionadas con la organización.	Demandas de la ciudadanía para una adecuada gestión de preparación y respuesta ante eventos adversos de riesgos antrópicos y naturales.
Lineamientos	
<ul style="list-style-type: none">• Administración de manera eficaz y eficiente de los recursos de la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.• Evaluar el potencial de una preparación y respuesta eficiente y eficaz.• Seleccionar de estrategias para mejorar las capacidades del Talento Humano de la organización.• Todos los eventos adversos de origen natural o antrópico, las emergencia y declaratorias de cambios de alertas ocurridos diariamente, deberán registrarse en las páginas web oficiales de la Secretaría de Gestión de Riesgos.	

Elaborado por: Lorena López L.

Personas

- Subsecretario/a de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos
- Director/a de Operaciones
- Director/a de Asistencia Humanitaria
- Técnicos de riesgos

Infraestructura

Cuadro N° 50: Infraestructura

<p>Edificios</p>	<p>ECU 911</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicado en la parroquia de Pishilata, en Ambato. • Cuenta con un helipuerto y un área de terreno de 9.039,24 metros cuadrados y 2.700 metros de construcción, con equipos con tecnología acorde a las necesidades de la ciudadanía.
<p>Equipo (hardware y software) A nivel directivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos, de comunicaciones y software. • Servicios informáticos y licencias del software instalado en las estaciones de trabajo. • Equipos de comunicaciones y enlaces de datos. • Supervisión de la operación de los servicios de voz, datos y vídeo requeridos para mantener la comunicación interinstitucional.
<p>Recursos de transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vehículos del servicio de ambulancias del Ministerio de Salud Pública, IESS, Cruz Roja Ecuatoriana, Cuerpo de Bomberos, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Fuerzas Armadas, Policía Nacional. • Vehículos utilizados para el mantenimiento de los sistemas de redes eléctricas, telefónicas. • Automotores del Sistema Integrado de Seguridad Ciudadana ECU 911, indispensables para atender casos de emergencia y regularidad de los servicios públicos.
<p>Tecnologías de la información y la comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 20 consolas de despacho y 15 de recepción de llamadas • 15 de videovigilancia. • 80 cámaras de videos ubicadas en sitios estratégicos • 150 GPS • 30 PDA • 80 botones de auxilio (serán entregados a las comunidades de las zonas rurales, donde no existe cobertura telefónica).

Elaborado por: Lorena López L.

Ambiente para la operación de los procesos



Identificar los riesgos



Priorizar los riesgos y oportunidades.



Planificar acciones para abordar los riesgos.



Evaluar y comprobar la eficacia de las acciones y minimizar riesgos



Implantar el plan de acción

Gráfico N° 31: Ambiente para la operación
Elaborado por: Lorena López L.

Recursos de seguimiento y medición

Cuadro N° 51: Indicadores de medición para la preparación y respuesta ante eventos adversos

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
Personas de la comunidad que participan y fortalecen sus capacidades de preparación para desastres en grupos de respuesta (brigadas, bomberos, voluntariado) y sistemas de alerta temprana.	$\frac{\text{N° personas que participan en grupos de respuesta}}{\text{N° personas que viven en la comunidad}}$	Adimensional (x 100) %	Mensual	Para obtener información es necesario recopilar la información de fuentes como gobiernos locales, bomberos, grupos de voluntarios.
Base de datos o sistemas de información sobre recursos técnicos, de talento humano y equipamiento de los organismos de respuesta y voluntariado	-	Si / No	Mensual y en un Evento adverso	-
Base de datos o sistemas de información sobre capacidades y vulnerabilidades frente a amenazas, actualizado y accesible al público	-	Si / No	Mensual y en un Evento adverso	-
Tiempo estándar para evacuación de la población con el transporte disponible	-	Minutos	Mensual	Obtenido mediante simulacros
Tiempo real de evacuación de la población con el transporte disponible	-	Minutos	Evento adverso	-
Eficiencia del tiempo de evacuación	$\frac{\text{Tiempo requerido para evacuación de la población}}{\text{Tiempo real de evacuación de la población}}$	Adimensional (x 100) %	Evento adverso	-

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
Aforo de los albergues o refugios	Nº de personas que pueden ser acogidas	Unidades	Mensual	-
Códigos normas y estándares de construcción que respondan a las amenazas identificadas	-	Nº y tipo de norma	En el registro	-
Edificaciones reforzadas de acuerdo al análisis de vulnerabilidad y las normas de construcción adecuadas	-	Nº y tipo de edificios reforzados	Mensual	-
Cocinas comunitarias por familia	$\frac{\text{Nº de cocinas disponibles}}{\text{Nº de familias a las que atiende}}$	Unidades / familias	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 1 por cada 50 familias
Sanitarios (divididos por género) por albergue	$\frac{\text{Nº de sanitarios}}{\text{Nº de personas del aforo}}$	Unidades / personas	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 1 por cada 20 personas
Duchas (divididas por género) por albergue	$\frac{\text{Nº de duchas}}{\text{Nº de personas del aforo}}$	Unidades / personas	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 1 por cada 20 personas
Lavaderos con agua	$\frac{\text{Nº de lavaderos}}{\text{Nº de personas del aforo}}$	Unidades / personas	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 1 por cada 40 personas
Espacio cubierto mínimo por personas	$\frac{\text{Área del alojamiento}}{\text{Nº de personas alojadas}}$	m ² / persona	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 3.5 m ² por cada persona
Agua para necesidades básicas diarias de una persona	$\frac{\text{Cantidad de agua disponible}}{\text{Nº días} \times \text{Nº personas atendidas}}$	Litros / día · persona	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 7.5 – 15 litros diarios por persona
Agua para supervivencia (para beber y alimentos)	$\frac{\text{Cantidad de agua disponible}}{\text{Nº días} \times \text{Nº personas atendidas}}$	Litros / día · persona	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 2.5 – 3 litros diarios por persona
Kit de cocina para albergues	$\frac{\text{Nº de kits de cocina}}{50 \text{ personas}}$	Unidades	Evento adverso	Recomendable 1 kit por cada 50 personas
Kit de limpieza para albergues	$\frac{\text{Nº de kits de limpieza}}{50 \text{ personas}}$	Unidades	Evento adverso	Recomendable 1 kit por cada 50 personas

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
Kit de hogar para albergues	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de kits de hogar}}{50 \text{ personas}}$	Unidades	Evento adverso	Recomendable 1 kit por cada 50 personas
Agua disponible en centros de salud y hospitales por paciente ambulatorio	$\frac{\text{Cantidad de agua disponible}}{\text{N}^\circ \text{ días} \times \text{N}^\circ \text{ pacientes ambulatorios}}$	Litros / día · paciente	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 5 litros diarios por paciente ambulatorio
Agua disponible en centros de salud y hospitales por paciente hospitalizados	$\frac{\text{Cantidad de agua disponible}}{\text{N}^\circ \text{ días} \times \text{N}^\circ \text{ pacientes hospitalizados}}$	Litros / día · paciente	Mensual y en un Evento adverso	Recomendable 40 - 60 litros diarios por paciente hospitalizado
Aforo en los centros de salud	Nº de personas que pueden ser atendidas como pacientes hospitalizados	Unidades	Mensual	-
Kit complementario de alimentos para albergues	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de kits complementarios de alimentos}}{50 \text{ personas}}$	Unidades	Evento adverso	Recomendable 1 kit por cada 50 personas
Cereales entregados en los kit complementarios de alimentos	-	Tipo de cereal	Evento adverso	Arroz, pan, avena, granola, fideo, harina de plátano, harina de haba, harina de arveja, harina de trigo.
Leguminosas entregados en los kit complementarios de alimentos	-	Tipo de leguminosas	Evento adverso	Quinoa, fréjol, lenteja, arveja
Tubérculos entregados en los kit complementarios de alimentos	-	Tipo de tubérculo	Evento adverso	Plátano verde, papa, yuca
Proteínas entregados en los kit complementarios de alimentos	-	Tipo de proteínas	Evento adverso	Pollo, carne, sardina, atún
Grasas entregadas en los kit complementarios de alimentos	-	Tipo de grasa	Evento adverso	Maní, aceite
Misceláneos entregados en los kit complementarios de alimentos	-	Tipo	Evento adverso	Leche en polvo, sal yodada, azúcar.

Elaborado por: Lorena López L.

Conocimientos de la organización

- Mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles y sistemas informáticos.
- Inventario y control del consumo de suministros y materiales
- Correcta administración de bodegas.
- Administración de las redes y servicios de comunicaciones
- Actualización de versiones de sistemas operativos y de las aplicaciones.
- Preparación y respuesta ante eventos adversos de riesgos naturales o antrópicos.

Competencia

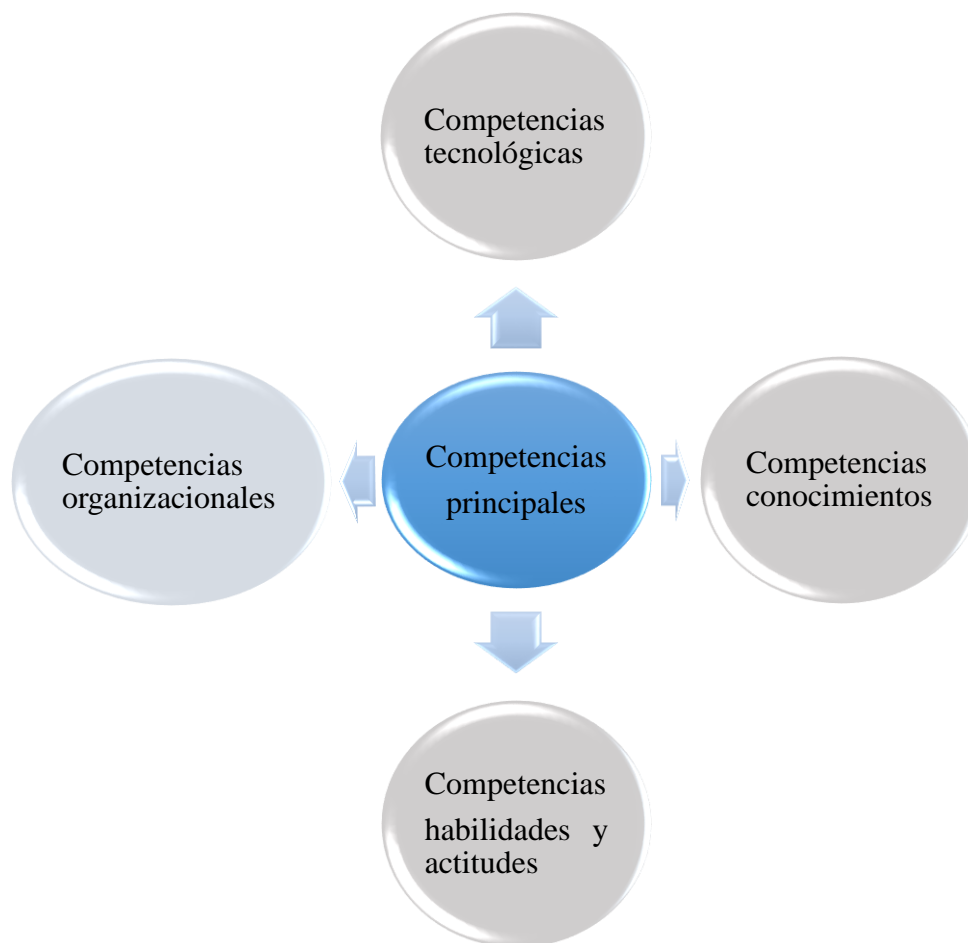


Gráfico N° 32: Competencia
Elaborado por: Lorena López L.

Toma de conciencia

La Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, tiene definido funciones y responsabilidades con el objetivo de poner personal idóneo para la planificación, organización, dirección y ejecución de estrategias que permitan minimizar daños producidos por la ocurrencia de eventos adversos de riesgos naturales o antrópicos, y brindar la oportuna asistencia humanitaria, para cumplir eficientemente los requerimientos de la ciudadanía y del personal interno de la institución.

Comunicación

La Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, determinará una adecuada comunicación a nivel interno y externo.

Qué comunicar

- Todos los eventos adversos de origen natural o antrópico, emergencia y alertas.

Cuándo comunicar.

- Emergencias y desastres
- Asistencia humanitaria

Cómo comunicar

- TIC
- Radio
- Video
- Teléfono

Quién comunica y a quién comunicar.

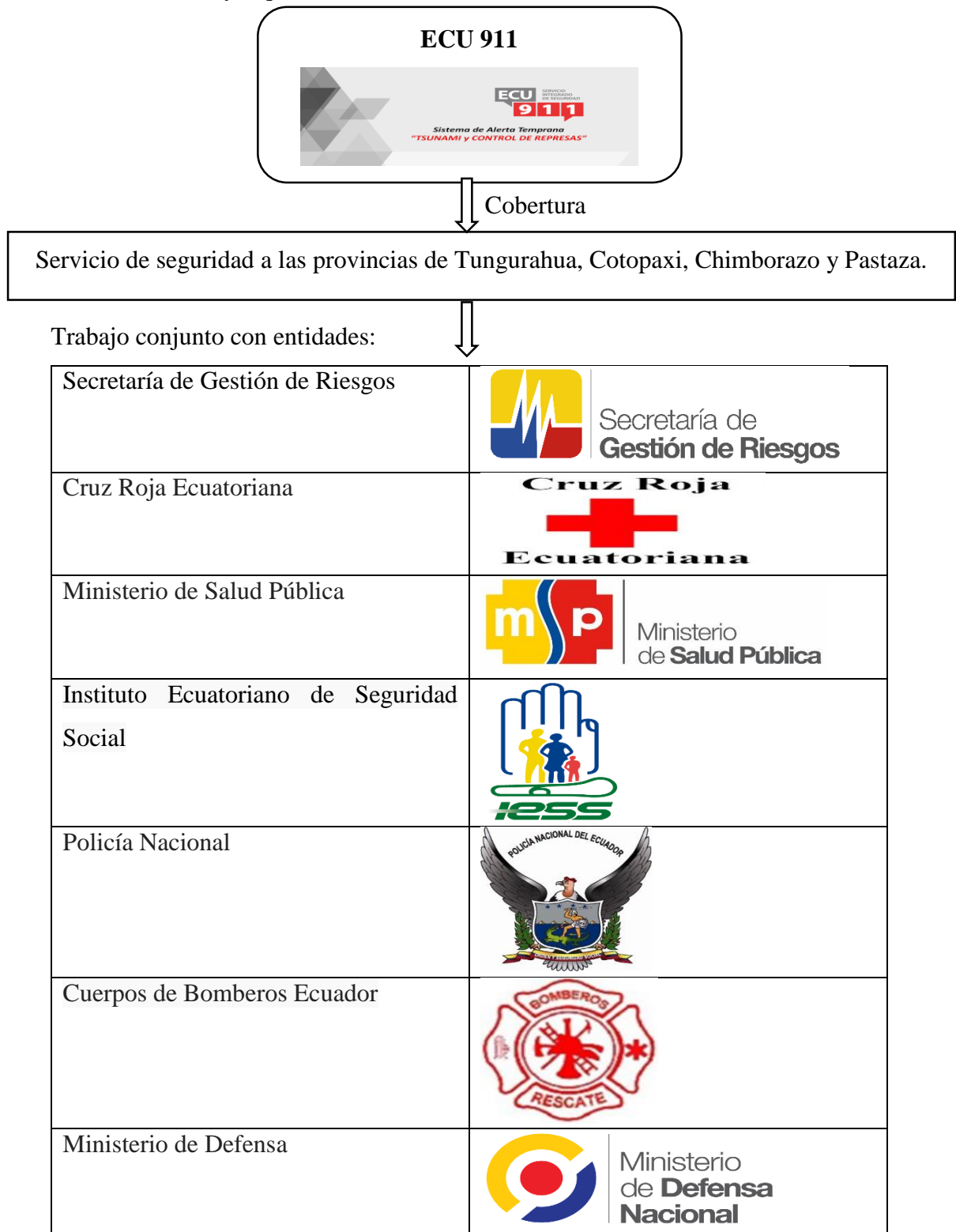


Gráfico N° 33: Comunicar

Elaborado por: Lorena López L.

Información documentada

Generalidades

- Reporte de no conformidad
- Informe de control de acciones preventivas y correctivas
- Plan de acción
- Plan de Capacitación
- Documento de control de calidad
- Informe de verificación de control de sistema de calidad
- Plan de Auditoria

Creación y actualización

En la organización la construcción de una ventaja competitiva ayuda crear conocimientos, se busca perfeccionar al Talento Humano, la aplicación de estrategias de calidad en el servicio a la ciudadanía, el trabajo en equipo, la innovación y desarrollo.

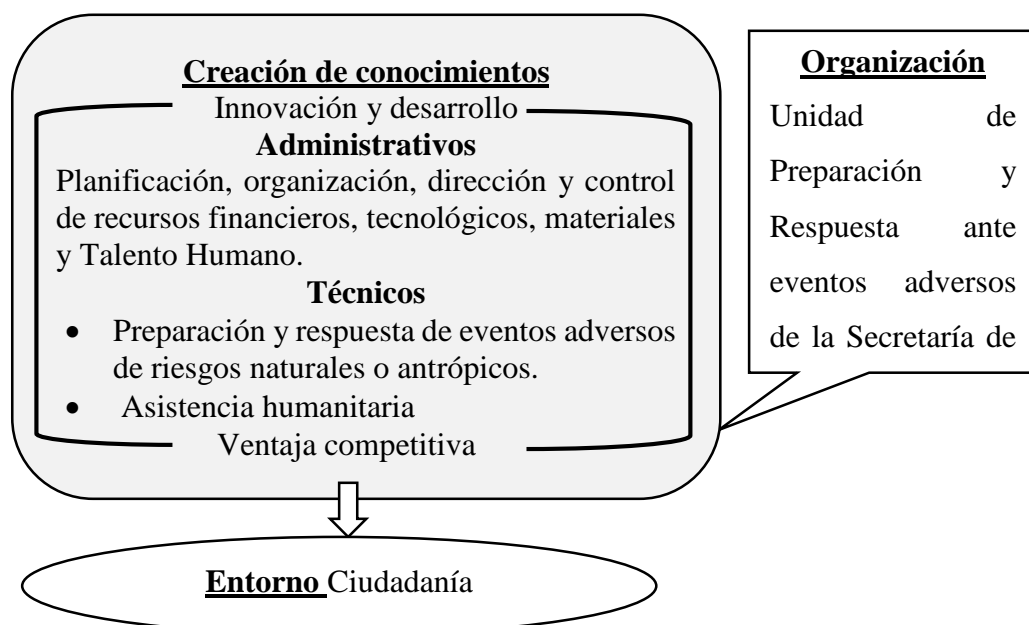



Gráfico N° 34: Ventaja competitiva, con la creación de conocimientos.

Elaborado por: Lorena López L.


Control de la información documentada

Cuadro N° 52: Reporte de no Conformidades

AUDITORIA INTERNA NO CONFORMIDAD	 Secretaría de Gestión de Riesgos		
	Versión: 1		
	Código: SGR-AI NO C-001		
	Fecha: dd/mm/aa		
PROCESO AUDITADO			
Auditor:			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
_____ Firma del Auditor		_____ Firma de Auditado	
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD			
.....			
.....			
.....			
Acción Correctiva	Acción Preventiva	Fecha de implementación:	
.....	
SEGUIMIENTO			
Acción propuesta	Verificación		Por qué
	Si	No	
_____ Auditor Responsable			

Elaborado por: Lorena López L.


Cuadro N° 53: Informe de control de acciones preventivas y correctivas

CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		 Secretaría de Gestión de Riesgos		
		Versión: 1		
		Código: SGR-CA-C-P-001		
N.C: No Conformidad; A.C: Acción Correctiva; A.P: Acción Preventiva; A.M: Acción de Mejora				
Fecha	Proceso	Acción		
		AC	AP	AM
Descripción de la No Conformidad		Propuesta de tratamiento o corrección		
POSIBLES CAUSAS				
Personas				
Equipos				
Métodos				
Materiales				
Condiciones ambientales				
OBSERVACIONES:				

Elaborado por: Fecha: Firma: _____		Revisado por: Fecha. Firma: _____		Aprobado por: Fecha: Firma: _____


Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 54: Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN		 Secretaría de Gestión de Riesgos				
		Versión: 1				
		Código: SGR-PA-001				
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN						
ACCIONES	RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	SI	NO	FECHA
OBSERVACIONES:						
Elaborado por: Fecha: ----- Firma: _____		Revisado por: Fecha: Firma: _____		Aprobado por: Fecha: Firma: _____		


Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 55: Plan de Capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN				 Secretaría de Gestión de Riesgos		Versión: 1		Código: SGR-PC-001	
						RESPONSABLE	ALCANCE	OBSERVACIONES	
TEMA	OBJETIVO	CONTENIDO	HERRAMIENTAS	REALIZACIÓN			RESPONSABLE	ALCANCE	OBSERVACIONES
				FECHA	DURACIÓN	LUGAR			


Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 56: Documento de control de calidad

CONTROL DE DOCUMENTOS DE CALIDAD				Secretaría de Gestión de Riesgos		
		Versión: 1				
		Código: SGR- CDC-001				
		Fecha: dd/mm/aa				
DOCUMENTO	Nombre:					UBICACIÓN
	Código:					
	Origen	Interno		Tipo	físico	
	Externo			digital		
ACTIVIDADES						
N°	Actividad		Descripción de la actividad			
	Revisar	Actualizar				
Observaciones						
.....						
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		
_____		_____		_____		
Firma		Firma		Firma		


Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 57: Informe de verificación de control de sistema de calidad

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD VERIFICACIÓN	 Secretaría de Gestión de Riesgos	
	Versión: 1	
	Código: SGR-ASGC-001	
	Fecha: dd/mm/aa	
ACTIVIDADES	VERIFICAR	
	SI	NO
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad		
Dirección de para una correcta ejecución del Sistema de Gestión de Calidad		
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad		
Controlar el Sistema de Gestión de Calidad		
Mejora del Sistema de Gestión de Calidad		
Observaciones		
_____ RESPONSABLE		

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 58: Plan de Auditoria

AUDITORIA INTERNA PLAN DE AUDITORIA INTERNA	 Secretaría de Gestión de Riesgos		
	Versión: 1		
	Código: SGR-AI-001		
PROCESO DE AUDITORIA			
Responsable:			
Objetivo de la auditoria:			
Alcance de la auditoria:			
Documentación de referencia			
Logística de Auditoria:.....			
Equipo Auditor:.....			
ACTIVIDADES			
Fecha	Personal auditado	Cargo	Auditor
FECHA DE ENTREGA DEL DICTAMEN DE LA AUDITORIA:			
EL INFORME SE ENTREGADO A:			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	
Firma	Firma	Firma	

Elaborado por: Lorena López L.

Operación

Planificación y control operacional

Cuadro N° 59: Gestión de operaciones durante un evento adverso

LISTA DE COMPROBACIÓN DE GESTIÓN DE OPERACIONES DURANTE UN EVENTO ADVERSO		
Tipo de evento:		
Fecha del evento:		
Zona geográfica afectada:		
Cifras de la población afectada:		
PREGUNTAS	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La base de datos o sistemas de información sobre recursos técnicos, de talento humano y equipamiento de los organismos de respuesta y voluntariado está disponible y actualizada?		
¿La base de datos o sistemas de información sobre capacidades y vulnerabilidades frente a amenazas, está actualizado y accesible al público?		
¿Se aplican las metodologías, protocolos y mecanismos de preparación para emergencias y requerimientos operativos durante el evento de riesgo natural o antrópico?		
¿Se desarrolla, durante o inmediatamente después de un acontecimiento emergente, el informe técnico consolidado de las acciones efectuadas por la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la SGR?		
¿Se presenta el informe técnico de los actores intervinientes en la emergencia o desastre?		
¿Se presenta el informe técnico de la evaluación de daños causados por el evento adverso?		
¿Se muestra en el informe técnico de la evaluación de daños causados por el evento adverso?		
¿Es oportuna la categorización de los estados de alerta y la declaratoria de emergencias durante el evento de origen natural o antrópico?		
¿Los técnicos de la SGR han recibido capacitación antes y durante el evento adverso, la emergencia y/o el desastre?		
¿El tiempo real para la evacuación de la población se corresponde con el tiempo estándar pronosticado?		
¿Existe la coordinación debida entre las diferentes entidades públicas que prestan su contingente en el evento adverso?		
OBSERVACIONES		

*Solo aplica en caso de requerirse evacuación.

Cuadro N° 60: Gestión de ayuda humanitaria durante un evento adverso

LISTA DE COMPROBACIÓN DE GESTIÓN DE AYUDA HUMANITARIA DURANTE UN EVENTO ADVERSO		
Tipo de evento:		
Fecha del evento:		
Zona geográfica afectada:		
Cifras de la población afectada:		
PREGUNTAS	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Se aplican las normas, protocolos, instrumentos y procedimientos para el aprovisionamiento y la distribución de asistencia humanitaria durante el evento adverso?		
¿Se presentan informes y rendición de cuentas consolidados de asistencia humanitaria?		
¿Se presentan informes de evaluación de las intervenciones de asistencia humanitaria?		
¿Existen informes técnicos de las capacitaciones realizadas de asistencia humanitaria integral?		
¿Se preparan reportes del sistema de administración y logística de bienes y recursos para la gestión integral de asistencia humanitaria?		
¿Se cuenta con evidencias de la captación, formación y gestión del voluntariado por parte de la SGR?		
¿Están disponibles evidencias de captación, formación, convenios, alianzas y gestión del voluntariado de la SGR?		
¿Se atienden oportunamente las necesidades de alojamiento, de abastecimiento de agua y de limpieza para los afectados durante la ayuda humanitaria ante un evento adverso?		
¿Se atienden oportunamente las necesidades de disponer de alimentos, de medios para su preparación y de acceso a la atención de salud para los afectados durante la ayuda humanitaria ante un evento adverso?*		
¿Se utiliza todo el aforo de los albergues o refugios y sin excederlos durante el evento adverso?*		
¿Las cocinas comunitarias disponibles en los albergues abastecen la demanda existente?*		
¿Los sanitarios disponibles en los albergues abastecen la demanda existente?*		
¿Las duchas disponibles en los albergues abastecen la demanda requerida?*		
¿La cantidad de lavaderos se ajusta al requerimiento y existe la disponibilidad de agua permanentemente?*		

LISTA DE COMPROBACIÓN DE GESTIÓN DE AYUDA HUMANITARIA DURANTE UN EVENTO ADVERSO		
¿El espacio cubierto por las personas alojadas en el albergue excede o al menos es igual al mínimo establecido?*		
PREGUNTAS	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La cantidad de agua disponible para las necesidades básicas diarias de una persona cumple con el mínimo establecido?*		
¿Se dispone de la cantidad de kits de cocina necesarios para los albergues?*		
¿Se dispone de la cantidad de kits de limpieza necesarios para los albergues?*		
¿Se dispone de la cantidad de kits de hogar necesarios para los albergues?*		
¿Se dispone de la cantidad de kits complementarios de alimentos requeridos para albergues?*		
¿El contenido de los kits de alimentos disponible se ajusta a los estándares establecidos?*		
¿La cantidad de agua disponible en centros de salud y hospitales por paciente hospitalizado y ambulatorios cumple el requerimiento mínimo establecido?		
¿Los centros de salud y hospitales prestan las condiciones requeridas durante la emergencia?		
¿Se evita exceder el aforo de los centros de salud y hospitales durante la emergencia por un evento adverso?		
¿Se cuenta con el personal calificado en los centros de salud y hospitales durante la emergencia por un evento adverso?		
¿Se cuenta con la cantidad de personal requerida en los centros de salud y hospitales durante la emergencia por un evento adverso?		
¿La disponibilidad de camas en los centros de salud y hospitales satisface la demanda existente durante la emergencia por un evento adverso?		
OBSERVACIONES		

*Solo aplica en caso de requerirse evacuación y alojamiento en albergues o refugios.

Elaborado por: Lorena López L.

Requisitos para los productos y servicios

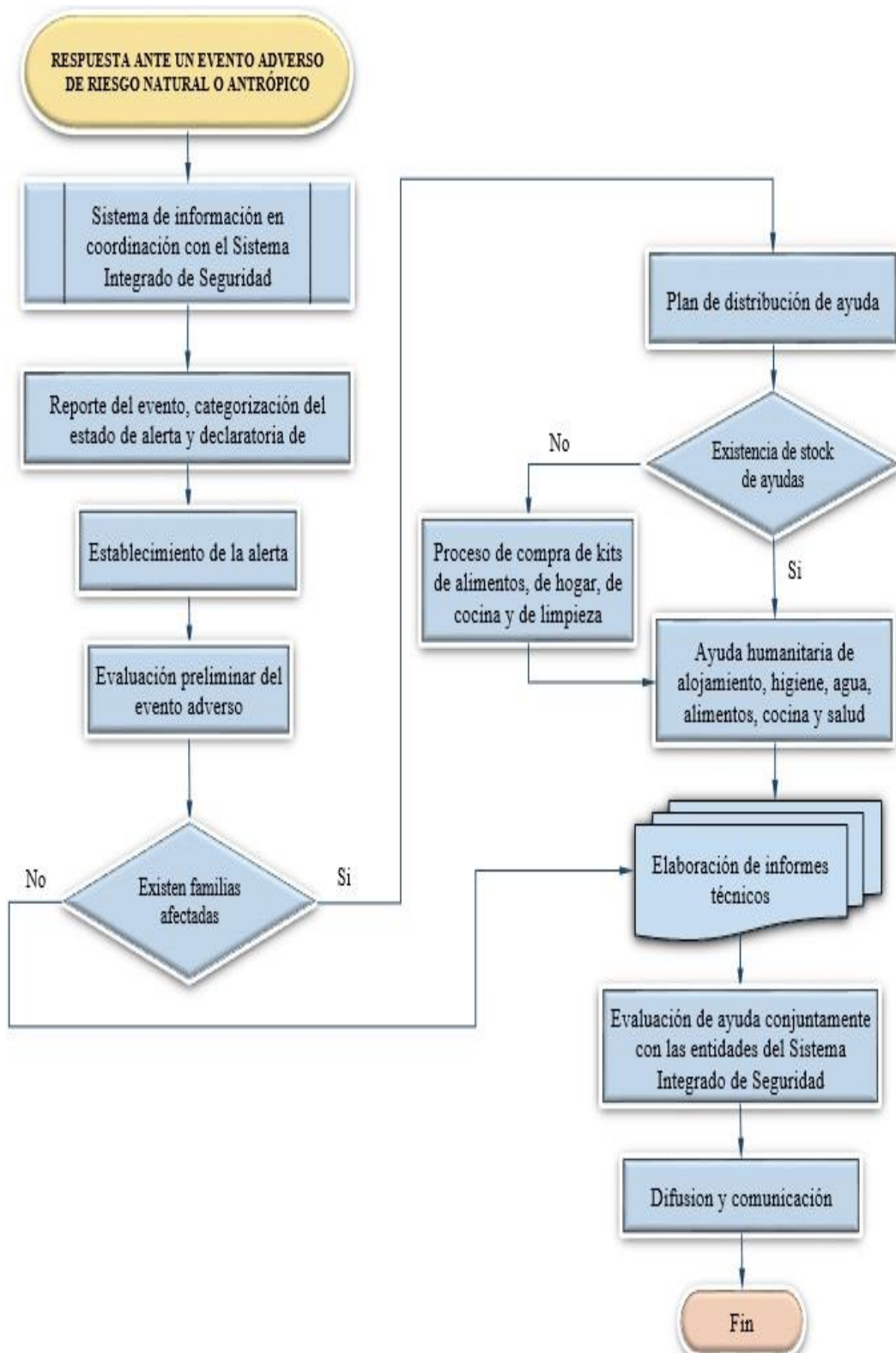


Gráfico N° 35: Respuesta ante un evento adverso de riesgo natural o antrópico
Elaborado por: Lorena López L.

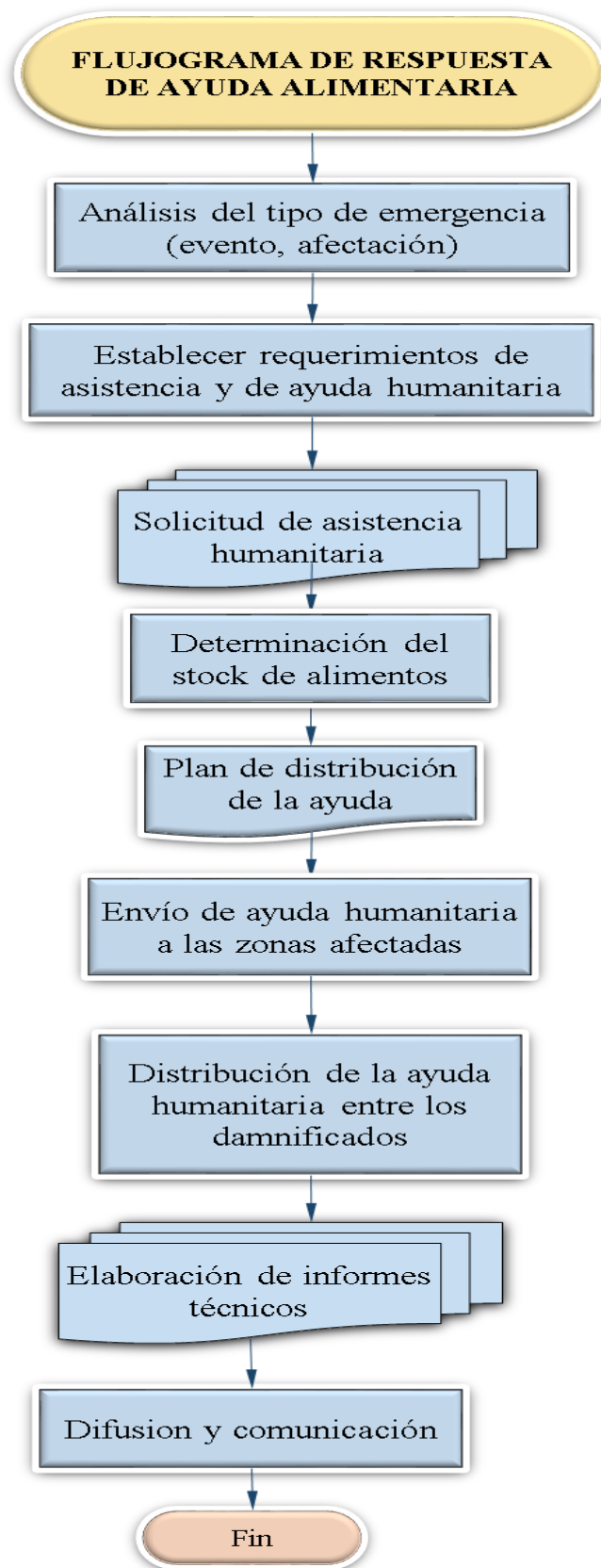


Gráfico N° 36: Flujograma de respuesta de ayuda alimentaria
Elaborado por: Lorena López L.

Requisitos

Cuadro N° 61: Kit Complementario de Alimentos para Albergue de 50 Personas

KIT COMPLEMENTARIO DE ALIMENTOS PARA ALBERGUE DE 50 PERSONAS							
FRECUENCIA DE ENTREGA: Quincenal				CADA FAMILIA. 5 Miembros			
CONTENIDO CALÓRICO Y PROTEICO ALIMENTOS SEGÚN SU CLASIFICACIÓN							
GRUPO DE ALIMENTOS	ITEMS	UNIDAD	CONTENIDO CALÓRICO (carga / kcal / kg)	CONTENIDO PROTEICO (carga / gr / kg)	PESO (kg)	CONTENIDO CALÓRICO TOTAL (carga / kcal / Kg)	CONTENIDO PROTEICO TOTAL (carga / gr / kg)
Cereales	Avena	Kg.	3840	160	4	15360	640
	Arroz	Kg.	3650	71.40	7	25550	499.80
	Fideo	Kg.	3720	133	0	0	0
	Harina de plátano	Kg.	3550	53	0	0	0
	Harina arveja	Kg.	3560	206	0	0	0
	Harina de haba	Kg.	3530	243	0	0	0
	Harina de trigo	Kg.	3680	116	0	0	0
Leguminosas	Fréjol	Kg.	3260	206	4	13040	824
	Lenteja	Kg.	3380	281	0	0	0
	Arveja	Kg.	3430	225	0	0	0
	Quinoa	Kg.	3740	136	0	0	0
Grasas	Aceite	Lt.	8840	0	2	17680	0
Proteínas	Atún (12 latas)	Kg.	3050	219	2.04	6222	446.76
	Sardina (12 latas)	Kg.	3050	212	0	0	0
Misceláneos	Panela granulada	Kg.	3470	5	0	0	0
	Azúcar	Kg.	3980	0	3	11940	0
	Sal yodada	Kg.	0	0	0.50	0	0

KIT COMPLEMENTARIO DE ALIMENTOS PARA ALBERGUE DE 50 PERSONAS							
FRECUENCIA DE ENTREGA: Quincenal				CADA FAMILIA. 5 Miembros			
CONTENIDO CALÓRICO Y PROTEICO ALIMENTOS SEGÚN SU CLASIFICACIÓN							
GRUPO DE ALIMENTOS	ITEMS	UNIDAD	CONTENIDO CALÓRICO (carga / kcal / kg)	CONTENIDO PROTEICO (carga / gr / kg)	PESO (kg)	CONTENIDO CALÓRICO TOTAL (carga / kcal / Kg)	CONTENIDO PROTEICO TOTAL (carga / gr / kg)
TOTAL. CANTIDAD POR PESO EN KG. KIT QUINCENAL					22.54	89792.00	2410.56
TOTAL: KILO CALORÍAS y KILO PROTEÍNAS POR FAMILIA DE 5 MIEMBROS						5986.13	160.70
TOTAL: KILO CALORÍAS y KILO PROTEÍNAS POR PERSONA						1197.23	32.14

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 62: Kit de Hogar para Albergue de 50 Personas

KIT DE HOGAR PARA ALBERGUE DE 50 PERSONAS					
CLASIFICACIÓN				RANGO DE EDAD	FRECUENCIA
MUEBLES Y ACCESORIOS	UNIDAD	CANTIDAD	OBSERVACIÓN	RANGO	TIEMPOS
Cama litera desmontable 1 1/2 plaza metálica con ángulos	U	13	Por albergue	Todos	Único
Colchón 1 1/2 plaza semiortopédico	U	26			
Sábana 1 1/2 plaza (60% algodón, 40% poliéster)	U	26			
Plástico 4 x 6 m	U	26			
Cobija liviana 2 plazas (calor)	U	26			
Cobija gruesa 2 plazas (frío)	U	52			
Almohada mediana (60 x 45 cm)	U	50			
Toallas (1.20 x 0.60 m)	U	50			
Mosquitero de 2 plazas de 4 puntas	U	26			

KIT DE HOGAR PARA ALBERGUE DE 50 PERSONAS					
CLASIFICACIÓN				RANGO DE EDAD	FRECUENCIA
ACCESORIOS DE HIGIENE PERSONAL					
Cepillo dental suave	U	5	Por familia	Todos	Mensual
Pasta dental tubo de 75 cc.	U	5		Todos	
Jabón repelente 125 gr.	U	5		Todos	
Jabón de tocador 125 gr.	U	5		Todos	
Jabón para lavar ropa (250 gr.)	U	4		Todos	
Detergente 250 gr.	U	2		Todos	
Papel higiénico (rollo)	U	6		Todos	
Afeitadoras desechables	U	4		13 en adelante	
Toallas sanitarias normales	Paquete. /10U	1		13 a 54 años	
Toallas sanitarias nocturnas	Paquete. /10U	1		13 a 54 años	
Preservativos (varones)	U	10		13 en adelante	
BOTIQUÍN FAMILIAR BÁSICO				RANGO	
100 sobres de gasa lista (10 x 10 cm)	Kit	1	Por albergue	Todos	Único
2 rollos algodón (500 gr. c/rollo)					
2 frascos de alcohol (1000 ml c/u)					
1 frasco de sablón de 1 litro (1000 ml)					
1 frasco de suero fisiológico (1000 ml)					
5 termómetros digitales					
2 rollos esparadrapo antialérgico micropore (5'x 4' a 5 m)					
1 caja de guantes de látex (x 100 unidades)					
2 tijeras pequeñas punta redonda Acero inoxidable					
50 rollos de venda elástica (1.00 x 0.12 m)					

Elaborado por: Lorena López L.

Comunicación con el cliente

ESTADOS DE ALERTA	
COLOR	SIGNIFICADO
	Aviso de activación significativa de la amenaza.
	Aviso de preparación para un evento adverso inminente
	Atención de la emergencia o del desastre

Gráfico N° 37: Comunicación con el cliente

Fuente: Resolución No.SGR-038 (2014). Manual de gestión de riesgos para emergencias y desastres. Registro Oficial No.211

Elaborado por: Lorena López L.

Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

Cuadro N° 63: Informe de evaluación de desempeño para Directivos

Evaluación del desempeño	 Secretaría de Gestión de Riesgos		Nombre:									
			Puesto :									
			Nombre del evaluador:									
			Área	Factores	Puntaje							
	Parámetros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Productividad	Competitividad											
	Responsabilidad											
	Competencias según formación académica.											
	Calidad de trabajo y desempeño laboral.											
	Puntualidad											
Actitud	Compromiso											
	Iniciativa											
	Capacidad de solución											
	Aprendizaje											
	Fortaleza											
Habilidades	Trabajo en equipo											
	Liderazgo											

	Responsabilidad social									
Total		/130								
Calificación 9 a 10 = Sobresaliente =86-100 % 7 a 8 = Muy bueno =70-85 % 5 a 6=Regular = 46-69 % 1 a 4= Insuficiente =0-45 %		Indicador del desempeño $\text{Porcentaje} = \frac{\text{Resultado} \cdot 100 \%}{\text{Calificación máxima}}$								
Observación		<hr/> Firma de evaluador Fecha: dd/mm/aa								

Elaborado por: Lorena López L.

Cuadro N° 64: Informe de evaluación de desempeño para técnicos de riesgos

Evaluación del desempeño Técnicos de riesgos		 Secretaría de Gestión de Riesgos									
		Nombre técnico de riesgo:									
		Puesto :									
		Departamento:									
		Nombre del evaluador:									
N	Indicador	Calificación									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Parámetros										
1	Preparación previa para eventos de emergencia y desastres.										
2	Conducción de personal										
3	Capacidad de planificación y organización										
4	Comunicación eficaz										
5	Relaciones públicas y humanitarias.										
6	Las actividades aplicadas crean respuesta inmediata ante eventos adversos de riesgos naturales o antrópicos.										
7	Informa sobre las técnicas aplicadas										
8	Fomenta y domina las técnicas de preparación y respuesta de riesgos										
9	Visión estratégica										
10	Propone tareas en equipo										
11	Se aprecia destrezas en la utilización de recursos tecnológicos.										

12	La actitud del técnico de riesgos, genera un buen clima de trabajo.													
13	Presenta interés y apoyo por la ciudadanía.													
14	Evita improvisar, es decir existe un interés constante por mejoras en su desempeño laboral.													
15	Responsabilidad													
16	Trabajo en equipo.													
17	Colaboración													
Total		/170												
Calificación 9 a 10 = Sobresaliente =86-100 % 7 a 8 = Muy bueno =70-85 % 5 a 6=Regular = 46-69 % 1 a 4= Insuficiente =0-45 %		Indicador del desempeño $Porcentaje = \frac{Resultado \cdot 100 \%}{Calificación\ máxima}$												
Observación		<hr style="width: 80%; margin: auto;"/> Firma de evaluador Fecha: dd/mm/aa												

Elaborado por: Lorena López L.

Análisis y evaluación

Indicador para la medición, análisis y evaluación

índice de desempeño laboral directivos, administrativos

$$= \frac{\sum_{i=1}^{n=14} calificación}{140} \times 100$$

Indicador para la medición, análisis y evaluación

índice de desempeño laboral técnicos de riesgos

$$= \frac{\sum_{i=1}^{n=17} calificación}{170} \times 100$$

Auditoría interna

La Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, deberá ejecutar políticas, procedimientos y normas para evaluar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, y a la vez el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y valores de la institución, bajo las directrices establecidas por la Contraloría General del Estado.

Revisión por la dirección

Generalidades

Los directivos de la Secretaría de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos, tienen la obligación de revisar de manera periódica la implementación y comunicación del Sistema de Gestión de Calidad a través de su respectivo informe y registro para verificar el cumplimiento de los requisitos del mismo.

Entradas de la revisión por la dirección

Las entradas de la revisión de la dirección serán en conformidad a los resultados obtenidos por la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la mejora de procesos, un adecuado desempeño del Talento Humano, la mejora del servicio a la ciudadanía, informes de auditoría, y reportes de documentos de requerimientos preventivos y correctivos.

Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección en las áreas administrativas son, informes de la ejecución de las auditorías, registros de la evaluación de la prestación de servicios, el establecimiento de programas de seguimiento del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Mientras que en las áreas de operaciones, con el Sistema de Gestión de Calidad se tendrá como salidas normas, procedimientos y

acciones para la preparación y respuesta oportuna y efectiva en la atención de los diversos eventos adversos. También se logrará una adecuada gestión de asistencia humanitaria con la implementación, coordinación, protocolos, estrategias y programas que satisfagan los requerimientos de las personas vulnerables y afectadas por emergencias o desastres.

Mejora

Generalidades

Los procesos administrativos y los servicios ejecutados por la Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, identificar que institución necesita trabajar bajo expectativas de calidad, que se cumpla con un plan de mejora continua con el fin de cumplir con los objetivos institucionales, tomándose medidas de acción correctivas y preventivas para la satisfacción de los ciudadanos.

- Cumplimiento de la política de calidad
- Consecución de objetivos de calidad
- Resultados de auditoría
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisión por la dirección del sistema
- Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad a través del uso de reglamentos, políticas, metas y resultados de auditoría.

No conformidad y acción correctiva

La Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos mantiene procesos documentados para el correcto uso de medidas correctivas, con el objetivo de una mejora y la eliminación de no conformidad, evaluar la necesidad de aplicar acciones, y revisar la eficiencia del cumplimiento de la acción y estrategias.

Mejora continua

La Unidad de Preparación y Respuesta ante Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos define procesos documentados, la aplicación de medidas preventivas, implementar, evaluar y registrar los resultados de avance de la acción en el servicio a fin de satisfacer necesidades de la ciudadanía. En la actualidad las organizaciones públicas y privadas necesitan de recursos sistemáticos y talento humano que ayuden a desarrollar, innovar parámetros de mejora continua, que ayude a optimizar tiempo, recursos económicos y financieros, cuyo objetivo es la satisfacción del cliente o ciudadano y la competitividad en el mercado que está enmarcada la institución, organización o sociedad sin fines de lucro.

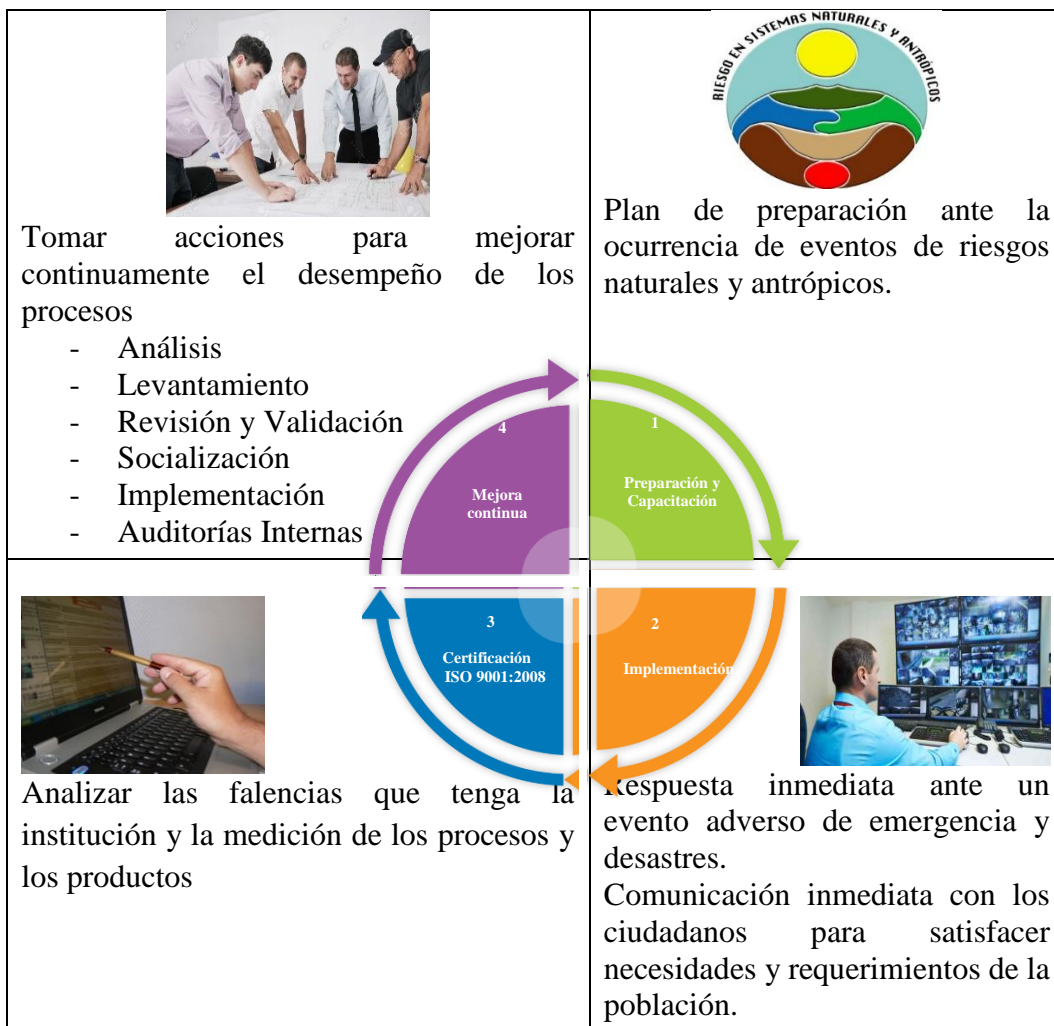


Gráfico N° 38: Ciclo de mejora continua de Deming

Elaborado por: Lorena López L.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Espinel, V. (13 de Febrero de 2013). *Presidencia de la República* .
Obtenido de Secretario Nacional de la Administración Pública:
<http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/2acuerdo-1580-norma-de-procesos.pdf>
- Asamblea Constituyente , R. (01 de Diciembre de 2013). *Gestión de Riesgos* .
Obtenido de <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/Normas-Constitucionales.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley de Seguridad Pública del Estado*.
Quito, Ecuador : Registro Oficial Suplemento 35.
- Barrio García , G. A. (2010). *Servicios Públicos y Ciudadanos: El Usuario Ante El Nuevo Servicio Público*. Obtenido de <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/2274/AD-7-6.pdf?sequence=1>
- Calix , Mariel. (3 de Julio de 2013). *Gestión administrativa* . Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Carrillo Flores, A. L. (2015). *Población y muestra*. México , México . Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Carrizosa López, F. J. (2011). *ISO 9000 y la Planificación de la Calidad*. México: Segunda.
- CEC-IAEN Centro de Educación Continua . (2016). *SNAP10: PNE102 Programa Nacional de Excelencia*. Quito.
- Consejo Nacional de Planificación. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. *Buen Vivir Plan Nacional*. Quito, Ecuador.
- Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL. (2010). *Parametros de Calidad del Servicio de Valor Agregado de Internet*. Quito: Resolución del CONATEL 216, Registro Oficial 30.
- Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Contraloría General del Estado , C. (2011). *Metodología para la Elaboración del Programa Operativo Anual*. Obtenido de

<https://ayuntamientoaguadulce.files.wordpress.com/2011/05/metodologia-para-elaborar-el-poa.pdf>

Enriquez Caro, R. (2 de Enero de 2012). *Administración moderna* . Obtenido de <http://www.administracionmoderna.com/2012/01/calidad-total.html>

Giler, J. M. (2013). Investigación diagnóstica o propositiva. *Scribd*, 1(4), 50-100. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/256338347/Investigacion-Diagnostica-o-Propositiva>

Gómez, H. (06 de Mayo de 2011). *Servicio al cliente*. Bogotá: Panamericana editorial Ltda. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

Lara Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de la Investigación*. México: Alfaomega. Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa . (2005). *Registro Oficial* 16. Quito.

Ley Orgánica de Servicio Público . (2016). *Registro Oficial Suplemento 294* . Quito : Oficio No. T. 1919-SNJ-10-1508.

López Parra, M. E. (30 de Septiembre de 2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Melero Águila, N. (2012). El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa . 339-355. Obtenido de http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf

Méndez Rosey, J. C. (10 de 05 de 2013). *Calidad, concepto y filosofía* . Obtenido de *gestiopolis* : <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>

Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología. (2011). En G. Graciela. Buenos Aires.

Ministerio del Trabajo. (2015). *Procedimiento: Revisión a la Clasificación y Valoración de Puestos por Cumplimiento de Requisitos*. Quito: Código PRO-MDT-PTH-01 EXT.

- Naranjo Bautista, S. (01 de Julio de 2016). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/032-2016.pdf>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago : CEPAL.
- Nicolalde Moreta, V. (2013). *Metodología de la investigación científica* . Quito .
- Norma Internacional ISO 9001, S. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Ginebra .
- Ocaña , H. R. (2012). *Dirección estratégica de los negocios*. Buenos Aires : Dunken .
- Petracci, M. (2011). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano- Usuario de servicios Públicos Privatizados*. Buenos Aires: INAP.
- Poter, W. (2014). *Gestión Administrativa*. Quito.
- Presidente Constitucional de la República. (2014). *Decreto Ejecutivo 486. Reglamento de la Ley de Seguridad Pública y del Estado* . Quito : Registro Oficial Suplemento 290.
- Registro Oficial, Organo del Gobierno del Ecuador . (2016). *Tribunal Constitucional*. Quito: N° 251.
- Rivilla , V. (2013). *Manual de atención al cliente* . Esmeraldas , Ecuador : Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas. Obtenido de <http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- Rodríguez, A. (03 de Octubre de 2011). *La Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Santiago Delvasto, L. F., Roa Romero, A. d., & Linares Palomino, J. (23 de Octubre de 2014). *Manual de mejora continua*. Obtenido de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4332_recurso_1.pdf
- Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos . (2013). *Resolución de emergencia No. SNGR-003*. Quito .
- Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (Mayo de 2014). *Manual del Comité de Gestión de Riesgos*. Obtenido de

file:///C:/Users/Abigail/Downloads/manual_del_comit_de_riesgos_actualizado_mayo_2014%20(3).pdf

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, SNGR. (02 de Septiembre de 2012). *Resolución No. SNGR - 133*. Quito. Obtenido de <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Resolucion-133-2012.pdf>

Secretaría Nacional de la Administración Pública . (2016). *Norma Técnica de Administración por Procesos y Prestación de Servicios, Registro Oficial Nro. 739*. Quito.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2015). *GESTIÓN DE PROCESOS EN LAS ENTIDADES DE La Administración Pública Central e Implementación de Ventanilla Única Virtual*. Quito : C.U.P. 30200000.0000.372944.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (2015). *PLAN ESTRATÉGICO SENPLADES 2014-2017*. Quito .

Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación científica*. Arequipa .

Supply, C. B. (20 de Noviembre de 2014). *Definición, especificaciones y estructura de un manual de calidad*. Obtenido de <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>

Villafaña Figueroa, R. (2011). *Calidad Total*. Barcelona: SNB.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Reciba un atento y cordial saludo por parte de la Ing. Lorena López; estudiante de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Objetivo La siguiente encuesta permite conocer la perspectiva de los Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio que otorga la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Nota: De la franqueza en su respuesta permitirá que el proyecto de investigación, cumpla sus objetivos. Leer atentamente las afirmaciones, para marcar con una X la alternativa que mejor interprete su opción

1. ¿Cómo califica Ud. las normas, reglamentos y procesos administrativos que rigen la labor de los (as) funcionarios (as) de la Secretaría de Gestión de Riesgos?

Excelente
Muy bueno
Aceptable
Regular
Malo

2. ¿Cree Ud. que los técnicos de la Unidad de Preparación y Respuesta de la Secretaría de Gestión de Riesgos conocen y aplican normas, procesos o procedimientos para realizar sus informes de evaluación (EVIN)?

Si
No

3. ¿Cree Ud. que ha sido informado (a) sobre los requerimientos (programas, trámites, requisitos, entre otros) de otras unidades de la Secretaría de Gestión de Riesgos para una mejor atención a la comunidad?

Si
No

4. ¿La Secretaría de Gestión de Riesgos cuenta con sistemas de planificación del trabajo, definición de objetivos, metas, actividades, plazos y responsables?

Muy de acuerdo
De acuerdo
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
En desacuerdo
Muy en desacuerdo

5. ¿La forma en que se ejecutan las normas, reglamentos y procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, facilitan el buen desempeño laboral y el servicio al cliente?

Muy de acuerdo
En desacuerdo
De acuerdo
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
Muy en desacuerdo

6.- ¿Desde su punto de vista, los puestos de trabajo en la Secretaría de Gestión de Riesgos, son cubiertos por el personal más idóneo?

Siempre
Frecuentemente
Ocasionalmente
Rara vez
Nunca

7.- ¿Está de acuerdo ser evaluado durante cierto tiempo, para medir la atención y servicio a la ciudadanía?

Muy de acuerdo
De acuerdo
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
En desacuerdo

8.- ¿Con qué frecuencia la institución ha recibido quejas o reclamos por ineficiencia de los servidores públicos?

Nunca
Rara vez
Ocasionalmente
Frecuentemente
Casi a diario

9.- ¿Qué importancia otorga la institución a la capacitación de los funcionarios públicos que laboran en la Secretaría de Gestión de Riesgos?

Muy importante
Poco importante
Nada importante

10. ¿En los últimos tres meses fue usted objeto de amonestación verbal o escrita por el servicio al cliente o de alguna sanción administrativa por parte de su inmediato superior, independientemente de si usted lo considera justificado o injustificado?

Sí
No

11.- Nivel de instrucción de los encuestados

Primaria
Secundaria
Superior
Postgrado

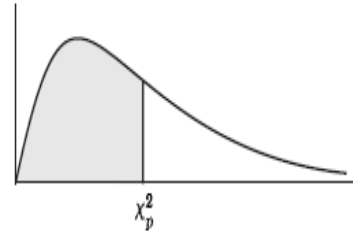
Anexo 2: Tabulación de las Respuestas de la Encuesta por Persona

No. Encuesta	Variable Dependiente: Procesos administrativos UPR- SGR	Variable Independiente: Calidad del servicio
	Pregunta 1	Pregunta 8
1	Excelente	Rara vez
2	Regular	Frecuentemente
3	Regular	Casi a diario
4	Aceptable	Ocasionalmente
5	Aceptable	Ocasionalmente
6	Regular	Frecuentemente
7	Excelente	Nunca
8	Regular	Casi a diario
9	Regular	Frecuentemente
10	Regular	Frecuentemente
11	Muy bueno	Rara vez
12	Muy bueno	Ocasionalmente
13	Malo	Casi a diario
14	Regular	Frecuentemente
15	Muy bueno	Rara vez

Anexo 3: Gráfica de la Distribución Chi Cuadrado

Apéndice IV

Valores percentiles (χ_p^2)
correspondientes
a la distribución ji cuadrada
con ν grados de libertad
(área sombreada = p)



ν	$\chi_{.995}^2$	$\chi_{.99}^2$	$\chi_{.975}^2$	$\chi_{.95}^2$	$\chi_{.90}^2$	$\chi_{.75}^2$	$\chi_{.50}^2$	$\chi_{.25}^2$	$\chi_{.10}^2$	$\chi_{.05}^2$	$\chi_{.025}^2$	$\chi_{.01}^2$	$\chi_{.005}^2$
1	7.88	6.63	5.02	3.84	2.71	1.32	.455	.102	.0158	.0039	.0010	.0002	.0000
2	10.6	9.21	7.38	5.99	4.61	2.77	1.39	.575	.211	.103	.0506	.0201	.0100
3	12.8	11.3	9.35	7.81	6.25	4.11	2.37	1.21	.584	.352	.216	.115	.072
4	14.9	13.3	11.1	9.49	7.78	5.39	3.36	1.92	1.06	.711	.484	.297	.207
5	16.7	15.1	12.8	11.1	9.24	6.63	4.35	2.67	1.61	1.15	.831	.554	.412
6	18.5	16.8	14.4	12.6	10.6	7.84	5.35	3.45	2.20	1.64	1.24	.872	.676
7	20.3	18.5	16.0	14.1	12.0	9.04	6.35	4.25	2.83	2.17	1.69	1.24	.989
8	22.0	20.1	17.5	15.5	13.4	10.2	7.34	5.07	3.49	2.73	2.18	1.65	1.34
9	23.6	21.7	19.0	16.9	14.7	11.4	8.34	5.90	4.17	3.33	2.70	2.09	1.73
10	25.2	23.2	20.5	18.3	16.0	12.5	9.34	6.74	4.87	3.94	3.25	2.56	2.16
11	26.8	24.7	21.9	19.7	17.3	13.7	10.3	7.58	5.58	4.57	3.82	3.05	2.60
12	28.3	26.2	23.3	21.0	18.5	14.8	11.3	8.44	6.30	5.23	4.40	3.57	3.07
13	29.8	27.7	24.7	22.4	19.8	16.0	12.3	9.30	7.04	5.89	5.01	4.11	3.57
14	31.3	29.1	26.1	23.7	21.1	17.1	13.3	10.2	7.79	6.57	5.63	4.66	4.07
15	32.8	30.6	27.5	25.0	22.3	18.2	14.3	11.0	8.55	7.26	6.26	5.23	4.60
16	34.3	32.0	28.8	26.3	23.5	19.4	15.3	11.9	9.31	7.96	6.91	5.81	5.14
17	35.7	33.4	30.2	27.6	24.8	20.5	16.3	12.8	10.1	8.67	7.56	6.41	5.70
18	37.2	34.8	31.5	28.9	26.0	21.6	17.3	13.7	10.9	9.39	8.23	7.01	6.26
19	38.6	36.2	32.9	30.1	27.2	22.7	18.3	14.6	11.7	10.1	8.91	7.63	6.84

Fuente: Spiegel y Stephens (2009, p. 564)

Anexo 4: Número de eventos atendidos año 2016

Provincia	Mes	Accidente transito	Explosión	Colapso estructura	Hundimientos	Socavamientos	Contaminación	Otros	Deslizamiento	Incendio estructural	Incendio forestal	Inundación	Actividad volcánica	Vendaval	Deficit hídrico	Granizada	Desaparecido	Sismo	TOTAL
TUNGU RAHUA	Enero	2							6		3								11
	Febrero		2						10	1	4		4						21
	Marzo	1	1	3	3		1	1	19	1		2	8						40
	Abril		2	3		1			24	1		3						1	35
	Mayo		2						8	3		2	1					1	17
	Junio			1	1	1			36	4							1		44
	Julio	1							21	1		3		1					27
	Agosto		1	1				1	10	7	3							1	24
	Septiembre	2							18		1	5						2	28
	Octubre	2	1			2			8	1	4			2					20
	Noviembre					2			8	5	9				18	2			44
	Diciembre		1						5	1	2								9
TOTAL POR EVENTO		8	10	8	8	2	1	2	173	25	26	15	13	3	18	2	4	2	320

Fuente: Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016)

Anexo 5: Número de eventos al año 2016

Provincia	Detalle	Eventos
TUNGURAHUA	Accidente transito	10
	Explosión	15
	Colapso estructural	12
	Hundimientos	12
	Socavamiento	4
	Contaminación	2
	Otros	4
	Deslizamiento	180
	Incendio estructural	30
	Incendio forestal	30
	Inundación	16
	Actividad volcánica	15
	Vendaval	5
	Déficit hídrico	22
	Granizada	2
Desaparecido	4	
TOTAL POR EVENTO		363

Fuente: Unidad de Preparación y respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016)

Anexo 6: Número de eventos y usuarios satisfechos e insatisfechos en el año 2016

Provincia	Mes	Accidente tránsito	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Explosión	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Colapso estructural	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Explosión	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Hundimientos	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Socavamiento
TUNGURAHUA	Enero	2	1	1													
	Febrero				2	2	1				2	1	1				
	Marzo	1	1		1	1		3	2	1	1		1	3	1	2	
	Abril				2			3	1	2	2	2					1
	Mayo				2	2					2						
	Junio							1						1	1		1
	Julio	1		1													
	Agosto				1		1	1	1		1			1			
	Septiembre	2		2													
	Octubre	2		2	1	1						1	1		2	2	
	Noviembre														2	1	1
	Diciembre				1							1					
TOTAL POR EVENTO		8	2	6	10	6	2	8	4	3	10	4	3	8	5	3	2

Fuente: Unidad de Preparación y respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016)

Anexo 7: Número de eventos y usuarios satisfechos e insatisfechos en el año 2016

Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Contaminación	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Otros	Deslizamiento	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Incendio estructural	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Incendio forestal	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Inundación
						6	3	3				3	2	1	
						10	4	6	1	1		4	3	1	
		1	1		1	19	10	9	1	1					2
1						24	20	4	1	1					3
						8	4	4	3	2	1				2
1						36	30	6	4	2	2				
						21	6	16	1	1					3
					1	10	5	5	7	5	2	3	3		
						18	8	10				1	1		5
						8	4	4	1	1		4	3		
						8	6	2	5	4	1	9	8	1	
						5	5	0	1	1		2			
2	0	1	1	0	2	173	105	69	25	19	6	26	20	3	15

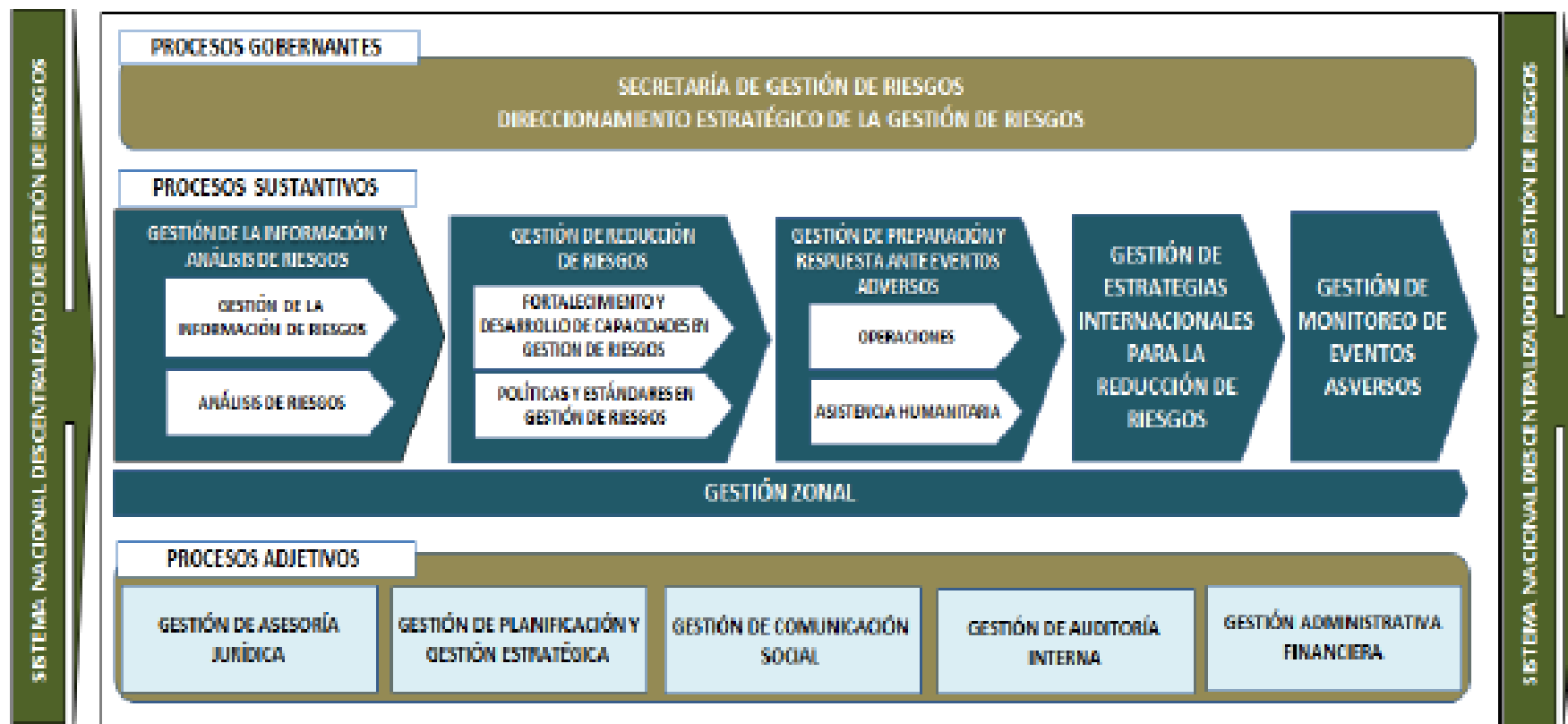
Fuente: Unidad de Preparación y respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016)

Anexo 8: Número de eventos y usuarios satisfechos e insatisfechos en el año 2016

Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Actividad volcánica	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Vendaval	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Déficit hídrico	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Granizada	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Desaparecido	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	Sismo	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	TOTAL
																				11
		4																		21
1	1	8	6	2		2														40
2	1																1	1		35
1	1	1	1														1	1		17
														1	1					44
1	2		1	1	1	1														27
														1		1				24
1	4		3	1										2	1	1				28
					2	1	1													20
								18	10	8	2	1	1							44
																				9
6	9	13	11	4	3	4	1	18	10	8	2	1	1	4	2	2	2	2	0	320

Fuente: Unidad de Preparación y respuesta ante eventos adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016)

Anexo 9: Actual mapa de procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos



Fuente: Proyecto de estatuto orgánico por procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos

Anexo 10: Asistencia humanitaria

1. Evaluar el daño in situ frente a un evento adverso
2. Proceder a la entrega de asistencia humanitaria
3. Revisar los albergue, refugios en funcionamiento
4. Dotar de mascarillas y escobas para la limpieza por parte de las fuerzas armadas
5. Revisar el albergue y refugio cada quince días

Fuente: Procesos actuales de la Unidad de Preparación y respuesta de la Secretaría de Gestión de Riesgos

Anexo 11: Operaciones

1. Realizar planes de contingencia para mitigar el riesgo que pueda suscitarse
2. Emitir criterios de juicio frente a eventos adversos
3. Remitir la evaluación de daños a los ministerios para que actúen bajo su jurisdicción
4. Capacitaciones cuando la Institución lo requiera
5. Tener una base de datos del grupo de voluntariado
6. Poner en conocimiento de la máxima autoridad de la provincia para la declaratoria de emergencia
7. Las demás atribuciones y responsabilidades que determine la máxima autoridad

Fuente: Procesos actuales de la Unidad de Preparación y respuesta de la Secretaría de Gestión de Riesgos