



**Tecnología Superior en Administración de Empresas**

**Título:**

**Manual de procesos administrativos para el funcionamiento de la  
organización CEPAM**

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de tecnólogo en  
Administración de Empresas**

**Autor:**

**Zambrano Jaramillo, Ángel Augusto**

**Tutora:**

**Espinosa Andrade, Mónica**

**DMQ - abril - 2023**

### **Derecho de Autor**

Yo, Zambrano Jaramillo Ángel Augusto con cedula de identidad 171088679-5, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Tecnológico Universitario Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo con la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, abril del 2023

Atentamente,

Nombre: Zambrano Jaramillo Ángel Augusto

Cedula I.: 1717088679-5

Teléfono: 0984 57 41 12

Correo Electrónico: [angel\\_zambrano25@hotmail.com](mailto:angel_zambrano25@hotmail.com)

### **Constancia de aprobación del tutor**

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Tecnológico Superior Pichincha “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Trabajo de Investigación, Manual de procesos administrativos para el funcionamiento de la organización CEPAM, presentado por el estudiante Zambrano Jaramillo, Ángel Augusto de la promoción 4TSAQ4, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

Quito, de abril del 2023.

Atentamente,

Dra.: Mónica Espinoza

Cedula c.: 1707347819

### **Declaratoria de responsabilidad**

Yo, Zambrano Jaramillo Ángel Augusto con cedula de identidad 170859226-4, en calidad de egresado de la carrera de Administración promoción 4TSAQ4, declaro que los contenidos de este trabajo de titulación son desarrollados en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, requisito previo a la obtención del grado de Tecnólogo en Administración, consecuentemente este documento es de mi autoría.

Quito, abril del 2023

Atentamente,

Zambrano Jaramillo Ángel Augusto

Cedula: 171088679-5

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi esposa, a mis hijos Valeria y Francisco, por su paciencia, por su acompañamiento, por su valioso aporte y colaboración en el día a día de las actividades y así, que este proyecto llego a un final exitoso.

A toda mi familia, quienes han sido mi motivación para lograr este importante logro en vida.

Ángel Augusto Zambrano Jaramillo

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento va dirigido a los docentes del Tecnológico Superior Pichincha que supieron compartir sus conocimientos y desarrollar nuevas metodologías de educación en los momentos más difíciles que atravesó el mundo entero, es decir por la pandemia del COVID-19, por su inmensa motivación para seguir con los estudios y no desmayar, por ser nuestros guías para alcanzar este objetivo tan anhelado.

Ángel Augusto Zambrano Jaramillo

## **Resumen Ejecutivo**

El presente proyecto de estudio de investigación fue diseñar un manual de procesos de funcionamiento para la atención en las áreas de psicología, trabajo social, legal y administrativo del CEPAM, dirigido al personal que labora en la organización y que trabaja de manera directa con las personas VVG, ya que por medio de este instrumento se puede organizar las funciones que cada persona realiza, y poder encontrar la solución al problema de coordinación entre áreas.

En la presente investigación se realizaron dos modalidades de estudio, a través de la herramienta de consulta de Encuesta, la misma que se la realizó por medio de un cuestionario digital, y la estructura FODA empresarial, que, por medio de la matriz de cruces se detalló las fortalezas, debilidades, oportunidades y las amenazas que representan para la fundación, participaron diez colaboradores vinculados al proceso organizativo y administrativo del CEPAM.

Necesariamente tendrán que ponerlos en práctica para la mejor atención y desempeño laboral, esto garantizará y organizará con mayor efectividad las funciones que desarrollan dentro de la institución lo que dará un cambio al respecto de las actividades que realizan actualmente los trabajadores, además, mencionamos la organización que cada área debe tener para las atenciones a los usuarios del CEPAM los formatos de sistematización para evaluar la atención, calidad, calidez, oportunidad y registro estadístico de todos estos factores.

## Índice General

### Contenido

DERECHO DE AUTOR.....	I
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR .....	II
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN EJECUTIVO .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	1
TÍTULO .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
CAPITULO I .....	6
1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	6
1.2. DESCRIPCIÓN DE CEPAM.....	6
1.2.1. <i>Objetivos Institucionales</i> .....	7
1.2.2. <i>Objetivos Estratégicos</i> .....	7
1.2.3. <i>Misión</i> .....	8
1.2.4. <i>Visión</i> .....	8
1.2.5. <i>Valores</i> .....	8
1.2.6. <i>Organigrama Institucional</i> .....	8
1.3. CONTROL INTERNO .....	9
1.3.1. <i>Componentes del Control Interno</i> .....	9
1.4. MANUAL .....	15
1.4.1. <i>Manuales Administrativos</i> .....	15
1.4.2. <i>Clasificación de los Manuales Administrativos</i> .....	15



1.4.3	Manual de Procedimientos.....	17
1.5	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.....	18
MARCO LEGAL.....		19
1.6	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008).....	19
1.7	EVALUACIÓN DEL RIESGO .....	20
1.8	ACTIVIDADES DE CONTROL .....	20
1.9	EL CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y.....	21
	DESCENTRALIZACIÓN .....	21
1.10	GOBIERNO Y DEMOCRACIA DIGITAL .....	22
1.11	PLAN DEL BUEN VIVIR .....	25
	<i>Objetivo 1. Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular .....</i>	25
	<i>Transformaciones institucionales y fortalecimiento de las capacidades para el ejercicio de las</i>	
	<i>facultades estatales. ....</i>	25
	<i>Gestión pública eficiente y de calidad y transformación del servicio público .....</i>	26
MARCO CONCEPTUAL .....		26
CAPITULO II.....		29
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
2.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
2.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	30
2.2.1.	Método Descriptivo .....	30
2.2.2.	Método Analítico.....	30
2.2.3.	Método Inductivo .....	31
2.2.4.	Método Deductivo.....	31
2.3.	TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	31
2.3.1.	Investigación de Campo.....	32
2.3.2.	Investigación Bibliográfica.....	32
2.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	32
2.4.1.	Investigación Descriptiva.....	32
2.4.2.	Investigación Explicativa .....	34
2.5.	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	34
2.5.1.	Población .....	34
2.5.2.	Muestra .....	34
2.5.3.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
2.5.4.	Cuestionario.....	35
2.5.5.	Guía de Entrevista .....	35

2.6 INSTRUMENTOS.....	35
2.6.1 FODA .....	35
2.6.2 ENCUESTA: .....	36
2.6.3. RESULTADOS.....	37
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
3.1. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE ATENCIÓN A VVG.....	40
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS:.....</b>	<b>49</b>
ANEXO 1.- ENCUESTA .....	49
ANEXO 2.....	50
MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO .....	50
1. ANTECEDENTES.....	53
2. ALCANCE .....	56
3. TIPO DE PROCESO.....	56
4. MARCO LEGAL.....	56
5. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO .....	58
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	58
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	62
7.1. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	62
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES VÍCTMAS DE VIOLENCIA .....	63
8.1 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	66
8.2. ANEXOS.....	67
8.2.1. <i>FORMATOS Y ANEXOS INTERNOS</i> .....	67
8.2.2 <i>FORMATOS Y ANEXOS EXTERNOS</i> .....	67
ATS-001: FICHA DE DATOS INICIALES-PRIMERA ACOGIDA .....	68
ATS-002: INFORME DE DIAGNÓSTICO SOCIAL .....	70
AST-003: PLAN DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS .....	74
AP-001: FICHA DE PRIMER ENCUENTRO .....	75
AP-002: FICHA DE ELABORACIÓN DE PLAN DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA .....	76
AP-003: EVALUACIÓN DE PROCESO TERAPÉUTICO .....	77
AL-001: FICHA LEGAL .....	78

AL-002: FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES .....	79
--	----

### **Índice de figuras**

FIGURA 1 ORGANIGRAMA DE CEPAM .....	9
FIGURA 2 COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL .....	10
FIGURA 3 FUNCIONAMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL.....	11
FIGURA 4 FODA CEPAM .....	36

## **Introducción**

Un manual de procedimientos administrativos es una herramienta que permite la mejora de la toma de decisiones, con el propósito de lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades del personal de administración, psicología, legal y trabajo social, de esta manera presentar la propuesta de elaborar un manual de procedimientos administrativos para optimizar las funciones y atribuciones del Centro Ecuatoriano para la Promoción y acción de la Mujer - CEPAM

Mediante estos procedimientos se logrará establecer las directrices y metodologías que el CEPAM debe conseguir para alcanzar los objetivos deseados y lograr una gestión administrativa eficiente que contribuya al servicio de la atención a las usuarias del sistema de restitución de derechos para mujeres VVG

Es así como el manual de procedimientos tiene el propósito de servir como un instrumento de apoyo en el funcionamiento de la fundación al conjuntar en forma sencilla, objetiva, ordena, secuencia y estandarizada las actividades realizadas por CEPAM. Constituye una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar las a actividades determinadas, con determinación a las norma y políticas vigentes con una visión integral del funcionamiento y operación de directorio, que permita la optimización de tiempo y recursos.

Funciona como mecanismo de inducción y orientación para el personal, facilitando su incorporación a esta Institución, determinando las interrelaciones de los órganos administrativos en la realización de los procedimientos asignados que permitan una adecuada coordinación. El Manual de Procedimientos se actualizará en la medida que se presenten cambios en su contenido, o en la estructura orgánica, base legal, funciones, o algún otro apartado que incida en la operación de este.

El trabajo de investigación inicia con el marco contextual, el mismo que se enfoca el tema a investigar, el planteamiento del problema, la formulación del problema y la justificación donde se plantean los objetivos a alcanzar con su respectiva hipótesis.

## **Título**

Elaboración del manual de procesos administrativos para optimizar las funciones y atribuciones de los colaboradores del Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer – CEPAM

## **Planteamiento del Problema**

El CEPAM nació en 1983, con la misión de contribuir al ejercicio de los derechos de las mujeres ecuatorianas, particularmente las de sectores populares de Quito, mediante asesoría, capacitación y servicio legal, de salud y de desarrollo infantil. Al constituirse legalmente como organización no gubernamental adquirió una casa tipo colonial, en el tradicional barrio El Dorado, que llegó a ser conocida como “la Casa de la Mujer”, y que se convirtió en un centro no sólo de servicios, sino un espacio de encuentro del movimiento que convocaba a diversos sectores de mujeres.

Durante 40 años de trabajo institucional, el CEPAM ha mantenido activo su compromiso con los derechos de las mujeres y de otros grupos de atención prioritaria, en particular el derecho a una vida libre de violencia. Las actividades realizadas han abarcado desde la atención directa a mujeres víctimas de violencia, la mejora de capacidades de líderes y lideresas, así como el fortalecimiento de la participación política de estos grupos. Ha realizado incidencia para la transversalidad de género en la normativa nacional y en la Agenda Pública, en cumplimiento de la Constitución y los acuerdos internacionales. Su accionar y posicionamiento político en defensa de los derechos de las mujeres convirtió a CEPAM en una importante voz y actora del movimiento de mujeres de Ecuador.

Actualmente ofrece los siguientes servicios:

### ➤ **Asesoría legal y jurídica**

- Atención y acompañamiento de casos civiles de violencia intrafamiliar.
- Asesoría y patrocinio de casos penales sobre delitos sexuales.
- Asesoría en derechos de familia:

### ➤ **Acompañamiento Psicológico**

- Intervención en crisis
- Terapia individual
- Elaboración de informes
- Evaluaciones psicológicas

➤ **Servicio social**

- Entrevista de primera acogida
- Intervención y realización de informes
- Acompañamiento y seguimiento de casos

A través de diferentes conceptualizaciones que se aplican en el quehacer diario institucional, actualmente es el de planificar en el corto, mediano y largo plazo para lograr que la institución en el futuro cumpla con el sueño de ser una fundación ágil, líder, moderna, técnica y sencilla, orientada a brindar atención legal, psicológica, administrativa y trabajo social para solventar la demanda de usuaria que solicitan el servicio del CEPAM.

El problema central que se vive el CEPAM es que los procedimientos administrativos se realizan de manera manual por lo que no se ha elaborado un manual que determine las funciones, atribuciones y operatividad de los profesionales, esto ha impedido el CEPAM tenga un entorno favorable y de reglas apropiadas que estimulan las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

Se puede indicar que no se ha realizado los procedimientos administrativos y operativos, lo que responde al hecho de no haber efectuado un diagnóstico participativo de las necesidades de la fundación, sumado a que los profesionales no tienen la competencia profesional para formular procesos administrativos necesarios que orienten una actuación eficaz y eficiente. Este ha provocado que no sea posible definir estrategias de gestión administrativa, sin que se establezcan indicadores de gestión, administración que midan su nivel de cumplimiento.

Adicionalmente no está considerado la evaluación del riesgo, y de los procedimientos administrativos, las causas son no haber diseñado un mapa del riesgo con los problemas

internos a los que se pueda enfrentar tales como infraestructura, de personal y de la tecnología; además no se ha realizado un plan de mitigación con una estrategia organizada para identificar esos riesgos. Por lo que, no se obtiene la suficiente información para estimar su probabilidad de una baja capacidad de respuesta.

El proceso administrativo, no están cronológica y tecnológicamente integrados por cuanto no se ha establecido una organización tecnológica que refleje las funciones y atribuciones, incluso no se ha propiciado un sistema digitalizado utilizando las nuevas tecnologías TIC's

Las responsabilidades no están claramente definidas ni tecnológicamente comunicadas, por ello no han determinado acciones preventivas o correctivas que lleven a remediar los problemas detectados en el CEPAM. Por tanto, se demuestra que la formalización de los procedimientos administrativos representa una necesidad fundamental para el CEPAM, lo que desemboca en una deficiente ejecución de las acciones inherentes con la gestión administrativa en futuros proyectos que adquiera la institución.

### **Justificación**

En respuesta a la necesidad de mejorar la calidad de servicio de CEPAM para convertirlo en un organismo, se propone el Manual de Procedimientos Administrativos para el personal del área legal, psicológico, administrativo y trabajo social; permitirá identificar, revisar e implementar las actividades de los procesos hasta su etapa final, esto contribuirá al mejoramiento en la prestación de los servicios en la fundación.

Con la propuesta de este manual, se pretendemos fomentar los principios de transparencia, economía y celeridad en lo que respecta al trabajo de los colaboradores y que sirva como una forma de memoria y estadística permanente en el ejercicio cotidiano de sus actividades, la realización de estudios y procesos al interior de la organización, los procedimientos y métodos de trabajo; en suma, se pretende un perfeccionamiento progresivo en el desempeño de las actividades y funciones, de las tareas también crear conciencia sobre la necesidad de agilizar el funcionamiento de la misma.

La organización metódica de los procedimientos no debe ser un medio para unir a los individuos y sus esfuerzos, para que puedan lograrse las metas y objetivos; lo cual implica que la misión de los procedimientos no es otra que proveer soporte a la administración.

En este sentido la organización con visión futurista está en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de funciones a cabalidad y dentro de estas herramientas se cuenta, con uno de los más utilizados como son los manuales de procedimientos, que es lo que se pretende elaborar y entregar, con la propuesta del trabajo de este proyecto.

La finalidad de la propuesta del manual es que permita plasmar la información clara, sencilla y concreta en el CEPAM a través de esta herramienta se orientará y facilitará el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma.

El desarrollo de esta propuesta contribuirá al progreso del CEPAM, por tanto, ofrece una alternativa para mejorar la organización y controlar las actividades que se desarrollan dando una visión clara del manejo de estas, lo cual permitirá una toma de decisiones apropiadas.

### **Objetivo General**

Elaborar un manual de procesos administrativos para optimizar las funciones y atribuciones de los colaboradores del Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM

### **Objetivos Específicos**

- Definir las actividades que se desarrollan en cada uno de los procedimientos de las áreas de psicología, trabajo social, legal y administrativo del CEPAM.
- Determinar los requerimientos necesarios para el desarrollo adecuado de la propuesta.
- Diseñar el Manual de Procedimientos Administrativos del Centro Ecuatoriano para la Promoción y acción de la Mujer -CEPAM



## CAPITULO I

### 1. Marco Teórico

#### 1.1. Antecedentes del tema

Desde la década de los 60, las misiones de las Naciones Unidas (ONU) vienen con el único propósito de diagnosticar los problemas de la administración pública y hacer recomendaciones. Es por ello por lo que las competencias para el desempeño laboral se evalúan de acuerdo con los factores que influyen, teniendo en cuenta los trámites administrativos que se deben realizar dentro de la organización.

Para poder evaluar el rendimiento de los colaboradores, Chiavenato I. (1993) afirma en su libro sobre gestión de recursos humanos:

*“La administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general” (Chiavenato, 1993).*

Para las organizaciones, el proceso de gestión es una herramienta fundamental que contribuye a la consecución eficaz y eficiente de los objetivos deseados. Un proceso es una colección de pasos, etapas o funciones en las que el conocimiento es indispensable para la correcta aplicación de los métodos, principios y técnicas de la disciplina.

En CEPAM, la formalización de los procesos administrativos enfatiza las necesidades básicas de las instituciones, en especial en la contratación de los profesionales para las diferentes áreas, lo que se da por el incumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa vigente y la reducción de los controles internos en la gestión de la institución.

#### 1.2. Descripción de CEPAM

El CEPAM es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, creada el 11 de noviembre de 1983, por un colectivo de mujeres feministas comprometidas con la igualdad de género, los derechos de las mujeres, la justicia social, la equidad y la inclusión.

Inició su vida institucional con la creación de la “CASA DE LA MUJER” espacio referente del movimiento de mujeres en el país – fue legalizada por el Ministerio de Bienestar Social a través del Acuerdo Ministerial No. 698.

Actualmente ofrece los siguientes servicios:

- **Asesoría legal y jurídica**
  - ✓ Atención y acompañamiento de casos civiles de violencia intrafamiliar.
  - ✓ Asesoría y patrocinio de casos penales sobre delitos sexuales.
  - ✓ Asesoría en derechos de familia:
- **Acompañamiento Psicológico**
  - ✓ Intervención en crisis
  - ✓ Terapia individual
  - ✓ Elaboración de informes
  - ✓ Evaluaciones psicológicas
- **Servicio social**
  - ✓ Entrevista de primera acogida
  - ✓ Intervención y realización de informes
  - ✓ Acompañamiento y seguimiento de casos

### ***1.2.1. Objetivos Institucionales***

- Promover y actuar por la defensa de los derechos, el acceso a la justicia y el logro de una vida libre de violencia de mujeres, niños, adolescentes y jóvenes.
- Luchar por la defensa de los derechos sexuales y reproductivos de mujeres y otros colectivos en condición de vulnerabilidad, con incidencia en políticas públicas.
- Impulsar el desarrollo inclusivo y el ejercicio de los derechos económicos y patrimoniales, el acceso a recursos y la gestión de emprendimientos en manos de mujeres y jóvenes.
- Asegurar la sostenibilidad institucional, con capacitación continua, diseño de estrategias innovadoras y ejecución de propuestas con enfoque de género.

### ***1.2.2. Objetivos Estratégicos***

- Desarrollar un plan estratégico que nos permita optimizar cada uno de los procesos y con la finalidad de hacer seguimiento, control y evaluación.

- Lograr la eficiencia en la asignación de los recursos, desarrollando sistema de información interna para la toma de decisiones y para aumentar la calidad y la transparencia de nuestros servicios
- Realizar alianzas estratégicas con organizaciones afines e instituciones nacionales e internacionales, aprovechándolas oportunamente para propiciar valor agregado, tanto a la Fundación como a la sociedad misma

### **1.2.3. Misión**

Líder en la promoción de la igualdad, no discriminación, el buen vivir y una vida sin violencia de mujeres y jóvenes. Promueve el ejercicio pleno de los derechos sociales, económicos, políticos, culturales, sexuales y reproductivos, la autonomía, la participación política y la convivencia democrática de mujeres y otros colectivos de atención prioritaria.

### **1.2.4. Visión**

Institución profesional, eficiente, técnica y democrática, especializada en la defensa de los derechos humanos de las mujeres y otros grupos de atención prioritaria, es referente en la formulación de propuestas y metodologías innovadoras con equidad de género, inclusión social, interculturalidad y reconocimiento de la diversidad.

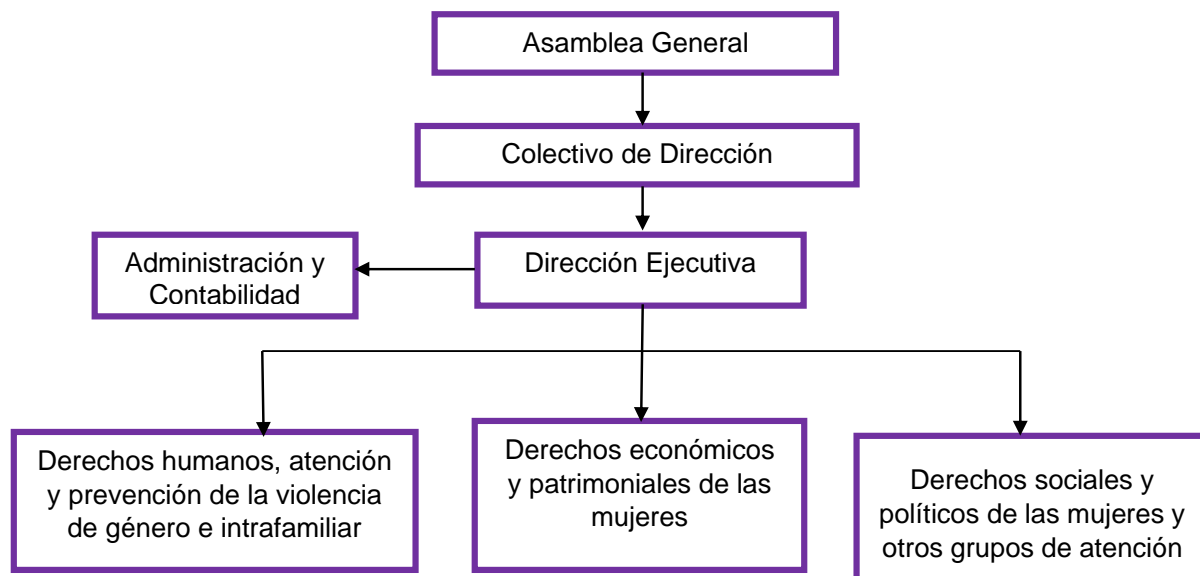
### **1.2.5. Valores**

Nuestra misión, y la visión de aquello que queremos ser han de desarrollarse en el marco de nuestros principios y valores:

- ✓ Derechos Humanos
- ✓ Igualdad de género
- ✓ No discriminación
- ✓ Justicia social

### **1.2.6. Organigrama Institucional**

La organización interna del CEPAM se presenta en el siguiente gráfico:



*Figura 1 Organigrama de CEPAM*

*Fuente: CEPAM*

### **1.3. Control Interno**

Según las Normas Técnicas de Auditoría de España emitidas por el Instituto de Contadores y Auditores de Cuentas (ICAC) en 1991, “el control interno consiste en un plan organizativo y un conjunto de métodos y procedimientos para asegurar la adecuada protección de los activos, la fiabilidad de las cuentas y que las actividades de la empresa se realicen de manera eficiente y de acuerdo con las directrices marcadas por la dirección” (Vergara, 2017).

El control interno se puede definir como un conjunto de procedimientos y políticas diseñadas para garantizar la eficiencia, seguridad y orden de la contabilidad y administración de una organización. Conforman un conjunto de actividades que están interconectadas y se refieren a todas las actividades de la organización, porque dicho control interno está integrado a los procesos de planificación, ejecución y seguimiento y, a su vez, está relacionado con las actividades operativas de la organización.

#### **1.3.1. Componentes del Control Interno**

El sistema de control interno se divide en cinco componentes integrados relacionados con los objetivos de la fundación: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de

control, sistemas de control, información y comunicación y actividades de seguimiento y vigilancia.

Un adecuado círculo de control, una metodología de riesgos, el sistema de elaboración y difusión de información debe ser oportuna y fiable por la fundación y un proceso de monitoreo eficiente, apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales (Martínez R. G., 2013).

Existe una relación directa entre los objetos de la entidad, los componentes y la estructura. La organización representada en forma de cubo es la siguiente:

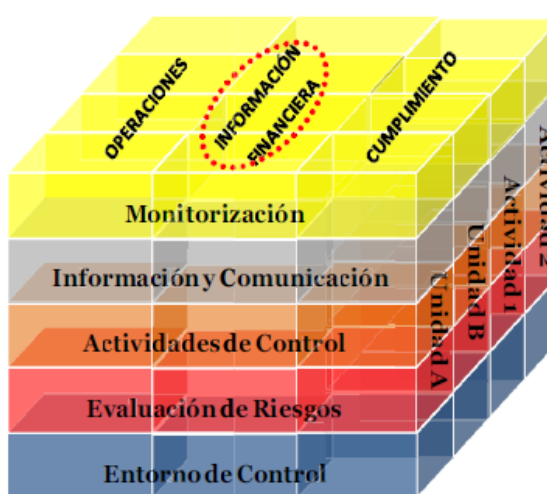


Figura 2 Componentes del Sistema de Control

Fuente: (Martínez R. G., 2013)

Los cinco componentes deben trabajar de manera integrada para reducir el riesgo de no lograr los objetivos a un nivel aceptable. Los diversos componentes son interdependientes y tienen un gran número de interrelaciones y conexiones entre ellos.

Así mismo, dentro de cada componente el marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno (Martínez R. G., 2013).



Figura 3 Funcionamiento de los componentes del Sistema de Control

Fuente: (Martínez R. G., 2013)

- **Entorno de Control**

Este es un ambiente donde todas las actividades organizacionales están bajo control administrativo. El entorno de control está influenciado por factores internos y externos tales como la historia de la organización, los valores, el mercado y el ambiente regulatorio y competitivo. Incluye las normas, procesos y estructuras que forman la base para el desarrollo del control interno de una organización.

Este componente crea la disciplina para apoyar la evaluación del riesgo para el logro de los objetivos de la empresa, la implementación de las actividades de control, el uso de los sistemas de información y comunicación y la realización de actividades de monitoreo. Para lograr un ambiente de control adecuado, se deben considerar aspectos como: la estructura organizacional, la división de las actividades y responsabilidad, el estilo de gestión y el compromiso.

Un entorno de control ineficiente puede tener graves consecuencias como pérdidas financieras, pérdida de imagen o quiebra empresarial, por lo tanto, este componente tiene una influencia muy significativa sobre los demás componentes de control interno y, se convierte en la base de los demás componentes, proporcionando disciplina orden y estructura.

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos (Martínez R. G., 2013). Esto se puede obtener si se cuenta con:

- ✓ Congruente con su integridad y valores éticos.
- ✓ Procedimientos adecuados para la evaluación de conductas.
- ✓ Asignación adecuada de responsabilidades.
- ✓ Alto grado de competitividad y responsabilidad para conseguir los objetivos.

Por consiguiente, el entorno de control está compuesto por el comportamiento que mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- ✓ Valores éticos de los recursos humanos,
- ✓ Competencia profesional,
- ✓ Delegación de responsabilidades,
- ✓ Compromiso con la transparencia y la excelencia,
- ✓ Confianza mutua,
- ✓ Estructura y plan organizacional,
- ✓ Reglamentos y manuales de procedimientos,
- ✓ Políticas en materia de recursos humanos y

- **Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos permite a la fundación considerar en qué medida los posibles eventos afectarán el logro de los objetivos. La gerencia evalúa estos eventos desde una perspectiva dual (probabilidad e impacto), a menudo utilizando una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos. Los efectos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse individualmente o por categoría en toda la unidad. Se utiliza un enfoque doble en la evaluación de riesgos: riesgo inherente y riesgo residual.

Como lo menciona Martínez en su texto, “Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados” (Martínez R. G., 2013, pág. 43).

Estos riesgos afectan a las organizaciones de diversas formas, como competir con éxito, mantener un estado financiero sólido y una imagen positiva. Por tanto, se entiende por riesgo toda posible causa de incumplimiento de los objetivos organizacionales.

- **Actividades de Control**

La planificación organizacional debe establecer políticas y procedimientos para ayudar a hacer cumplir las reglas organizacionales de una manera que sea lo suficientemente segura para administrar el riesgo de manera efectiva.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos (Martínez R. G., 2013, pág. 56).

Dependiendo de su naturaleza, pueden ser preventivos o de detención y pueden cubrir gama de actividades manuales y automáticas. Las actividades de control son los componentes básicos del control interno. Estas actividades están diseñadas para reducir el riesgo de no lograr los objetivos generales de la organización.

Cualquier control implementado debe ser proporcional al riesgo, y recuerde que demasiado control es tan peligroso como tomar demasiado riesgo. Estos controles le permiten:

- ✓ Prevenir riesgos innecesarios.
- ✓ Minimizar los impactos.

- **Información y Comunicación**

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización (Paredes, 2011).



Esta información es necesaria para que la empresa cumpla con sus responsabilidades de control interno y para apoyar el logro de sus objetivos. Dirigir un negocio y llevar hacia sus objetivos significa que la información es necesaria.

La información consiste en datos agrupados y sintetizados de acuerdo con las necesidades de información. Es importante que el directorio tenga datos confiables para la planificación, el presupuesto y otras actividades. Por lo tanto, la información debe ser de alta calidad, teniendo en cuenta:

- ✓ **Contenido:** toda la información es necesaria
- ✓ **Oportunidad:** facilitar en el tiempo adecuado
- ✓ **Actualidad:** disponibilidad de la información más reciente
- ✓ **Exactitud:** datos son correctos y fiables
- ✓ **Accesibilidad:** esta información puede ser obtenida fácilmente.

La comunicación es el proceso de información continua y relacionada y cualitativa que se proporciona internamente y fuera de ella.

*La comunicación interna* “es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control” (Martínez R. G., 2013, pág. 18).

*La comunicación externa* “tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos” (Martínez R. G., 2013, pág. 18).

### **Actividades de Monitoreo**

Se aclara la terminología de dos categorías de actividades de monitoreo: las evaluaciones continuas y las evaluaciones independientes. Se ahonda en la relevancia del uso de la tecnología y de los proveedores de servicios externos de la institución.

Es importante establecer los procedimientos que aseguren cualquier deficiencia detectada y que afecta al Sistema de Control, sea ésta informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian frecuentemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento , ahora pueden perder su eficacia

por diferentes razones, como la integración de nuevos trabajadores, restricciones de recursos, entre otros.

#### **1.4. Manual**

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a la organización, los procedimientos, sus políticas, sus antecedentes, y sus aspectos técnicos a la dirección.

La comunicación administrativa, las instrucciones, las guías, los instructivos, los reglamentos, los manuales en forma de documento pueden considerarse parte del control interno, el cual depende de la magnitud de la organización, de su dinámica o de su crecimiento. El manual es un medio que ayuda al personal a determinar por sí mismo lo que espera, cuando y como se espera lograrlo.

##### ***1.4.1. Manuales Administrativos***

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (LTDA, 2015).

##### ***1.4.2. Clasificación de los Manuales Administrativos***

Los manuales administrativos se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y otros criterios, pero pueden resumirse de la siguiente manera:

**Por su Contenido:** Esto se refiere al contenido del manual que cubre una variedad de temas. En este género tenemos:

- **Manual de Historia:** su propósito es brindar información histórica sobre la organización: su origen, crecimiento, logros, gestión y posición actual. Da a los empleados una idea de las tradiciones y filosofías de la institución.
- **Manual de Organización:** tiene como objetivo revelar en detalle la estructura orgánica formal mediante la descripción de los objetivos, funciones, atribuciones y responsabilidades y la relación entre los distintos cargos.

- **Manual de Políticas:** detalla los lineamientos a seguir en el proceso de toma de decisiones para lograr los objetivos. proporciona conocimiento sobre la organización.
- **Manual de Procedimiento:** Es una expresión analítica del programa de gestión según el cual se gestionan las actividades de la organización. Este manual es una guía (cómo hacer las cosas) es muy valioso para el trabajo de recursos humanos y la gestión de nuevos empleados.

### Por su Función Específica

Esta clasificación se refiere a la función operativa específica que debe abordarse. A continuación, se detallan las características de este tipo de manuales.

- **Manual de Producción:** incluye la necesidad de explicar problemas cotidianos que tienden a conducir a soluciones óptimas y rápidas. La necesidad de coordinar los procesos de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción) es ampliamente reconocida, por lo que los manuales son ampliamente aceptados y utilizados en las operaciones de fabricación.
- **Manual de Compras:** el proceso de adquisiciones debe estar documentado; incluye la determinación del alcance de la contratación, la definición de las funciones de contratación, los métodos para influir en la contratación.
- **Manual de Ventas:** Contiene rutinas de información (políticas de venta, procedimientos, controles, UTC.)
- **Manual financiero:** incluye la identificación por escrito de las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración y muchas instrucciones específicas para quienes participan en la gestión de fondos, la protección de activos y el suministro de información financiera dentro de la organización.
- **Manual de Contabilidad:** Trata de los principios y técnicas de la contabilidad. Es un material de referencia para cualquier persona interesada en esta actividad. Este manual puede incluir aspectos tales como: la estructura organizativa del departamento, la descripción del sistema contable, la gestión interna del personal, el mantenimiento de registros, el control de la

elaboración de la información financiera, etc. **Manual de Crédito y Cobranza:** Se refiere al establecimiento escrito de procedimientos y normas para esta operación. Los aspectos más importantes que un manual de este tipo puede cubrir son: operaciones de crédito y cobro de deudas, control de desempeño y cobro de deudas, etc.

- **Manual de personal:** cubre una serie de consideraciones para ayudar a comunicarse con actividades de alto nivel y políticos y agencias de empleados de alto nivel. Los manuales personales pueden incluir: selección y selección de personal, administración de personal, pautas de gestión de conflictos personales, política de personal, servicios, beneficios, capacitación, etc.

### ***1.4.3 Manual de Procedimientos***

Los manuales de procedimientos constituyen una guía de trabajo que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de los pasos a seguir para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización (LTDA, 2015).

#### **Importancia de un Manual de Procedimientos**

Contar con un flujo de trabajo óptimo es esencial para asegurar la eficacia en los resultados operativos de las organizaciones. Por lo tanto, si quieres mantener una comunicación eficiente y continuar con el crecimiento de tu negocio es indispensable contar con un manual de procedimientos.

El objetivo principal de estos manuales es establecer de manera clara y comprensiva para todos los miembros de una plantilla de trabajo los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener al realizar una actividad dentro de la organización.

A través de estas herramientas es posible crear un paradigma de trabajo que regule las operaciones dentro de tu empresa y que asegure que se obtendrán los resultados esperados. Veamos algunos de los beneficios específicos que tiene el uso de estas herramientas.

#### **¿Para qué sirve un manual de procedimientos?**

El manual de procedimientos es una herramienta clave para cualquier organización. Si se diseña de manera correcta, conlleva muchos beneficios para el cumplimiento de los estándares, la seguridad de los empleados y la simplificación de la comunicación. Te presentamos algunas de sus ventajas adicionales punto por punto.

## Elementos Básicos que incorporan un Manual

No existe similitud en el contenido de los manuales de políticas y procedimientos debido a que se adaptan a las necesidades de cada organización. Sin embargo, existen elementos básicos que todo manual de políticas y procedimientos deben contener.

- ✓ **Identificación:** Se refiere a la portada del manual donde se incluirá el logotipo y nombre de la organización, nombre de la persona o grupo de personas que lo elaboran, título del manual, y la fecha de elaboración.
- ✓ **Índice o contenido:** Incluye de una forma sintética y ordenada los capítulos que constituyen el manual.
- ✓ **Introducción:** Exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.
- ✓ **Objetivos:** Consiste en una explicación del propósito del manual de políticas y procedimientos.
- ✓ **Responsables:** Se refiere a incluir todas las áreas o departamentos que intervienen en el procedimiento para el cual se realiza el manual.
- ✓ **Políticas:** Lineamientos generales que guían las operaciones.
- ✓ **Procedimiento:** “Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento.
- ✓ **Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica del procedimiento.
- ✓ **Glosario de términos:** Este elemento se incluye siempre y cuando se empleen términos técnicos en el manual.

### 1.5 Gestión de la Calidad y mejora Continua.

Muchas organizaciones ONG’s, sobre todo las que tienen como objetivo la atención social, no se encuentran preparadas para enfrentar nuevos cambios por eso es importante cambiar el paradigma de buscar la calidad total a través del mejoramiento continuo.

El objetivo de este proceso es optimizar las actividades, donde los cambios son fáciles de realizar, la esencia de la mejora continua es implementar cambios que generan valor agregado para los funcionarios del CEAPM y eliminar las ineficiencias, el principio de mejora continua tiene como objetivo eliminar la ineficiencia.

El proceso de mejora continua permite que cada uno de los colaboradores del equipo tome el control de sus procesos. Si algo no funciona para un miembro del equipo se puede realizar los cambios necesarios para optimizar su proceso individual. El método Kaizen (proporciona mejores resultados si se implementa en toda la empresa y si está arraigado en la cultura corporativa).

### **Marco Legal**

Para la realización de este trabajo de investigación se consideró sustentarlo mediante las disposiciones legales, las mismas que nos permitan y verificar si se cumple dichas disposiciones.

#### **1.6 Constitución de la República del Ecuador (2008).**

Constitución de la República del Ecuador. (2021). Artículo 226. En Registro Oficial No. 180 de 31 de diciembre de 2008. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.

En este caso, se considera que la Constitución de la República del Ecuador fue publicada en el Registro Oficial No. 180 de 31 de diciembre de 2008, por lo que se indica la fuente y la fecha de publicación correspondiente. La referencia se finaliza con la información de la editorial y la entidad responsable de la publicación de la Constitución.

Constitución de la República del Ecuador. (2021). Artículo 227. En Registro Oficial No. 180 de 31 de diciembre de 2008. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.

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.

Constitución de la República del Ecuador. (2021). Artículo 234. En Registro Oficial No. 180 de 31 de diciembre de 2008. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.

El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

La Constitución del Ecuador, un documento importante, donde se garantiza que la administración pública debe ser desarrollada de acuerdo con el servicio que brinda a la colectividad con la finalidad de satisfacer necesidades, dando cumplimiento a las funciones legalmente establecidas en la organización y de manera eficiente.

### **Las Normas de Control Interno para las Entidades.**

Los Organismos del Sector Público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de Recursos Públicos establecen lo siguiente:

#### **1.7 Evaluación del riesgo**

NCI 300-01.- NCI 300.- La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

NCI 300-02.- Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

NCI 300-03.- Estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

NCI 300-04.- Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación coste/beneficio. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

#### **1.8 Actividades de control**

NCI 400.- La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo con sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales,

proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

NCI 401-01.- La norma general referente a la separación de funciones y rotación de labores indica: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

NCI 401-02.- La máxima autoridad, establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

NCI 406-01.- Respecto a la Administración financiera, en lo que respecta a la Administración de bienes menciona: Toda entidad u organismo del sector público, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de bienes. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

Las Normas de Control Interno establecen los factores que identifican los riesgos y las probabilidades de ocurrencia de un evento no deseado, la importancia de aplicar esta norma a este trabajo de investigación permite identificar, analizar y tratar los potenciales que podrían estar afectando y perjudicando a la entidad y la ejecución de los procesos y de esta manera poder realizar mapas de riesgo con los factores internos como externo reconociendo los responsables de las actividades.

## **1.9 El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización**

Constitución del Ecuador. (2008). Artículo 302.- Participación ciudadana. - La ciudadanía, en forma individual y colectiva, podrán participar de manera protagónica en la toma de decisiones, la planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control social de las instituciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.



La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados reconocerán todas las formas de participación ciudadana, de carácter individual y colectivo, incluyendo aquellas que se generen en las unidades territoriales de base, barrios, comunidades, comunas, recintos y aquellas organizaciones propias de los pueblos y nacionalidades, en el marco de la Constitución y la ley.

Las autoridades ejecutivas y legislativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán la obligación de establecer un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía conforme el mandato de la ley y de sus propias normativas.

Constitución del Ecuador. (2008). Artículo 338.- Estructura administrativa. - Cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno, se evitará la burocratización y se sancionará el uso de cargos públicos para el pago de compromisos electorales. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.

Cada Gobierno Autónomo Descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la ley.

Todas las entidades que integren los Gobiernos Autónomos Descentralizados, así como las personas jurídicas creadas por acto normativo de estos gobiernos para la prestación de servicios públicos. Son parte del sector público, de acuerdo con lo previsto en la Constitución.

### **1.10 Gobierno y Democracia Digital**

Constitución de la República del Ecuador. (2021). Artículo 361.- En la prestación de sus servicios los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles.

Artículo 362.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano. (Contitución de la Republica del Ecuador, 2021)

Artículo 363.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. (Contitución de la Republica del Ecuador, 2021)

Los servicios electrónicos que podrán prestar los Gobiernos Autónomos Descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.

Artículo 382.- Principios. - Los procedimientos administrativos que se ejecuten en los Gobiernos Autónomos Descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, inmediación, buena fe y confianza legítima. (Contitución de la Republica del Ecuador, 2021)

Los procedimientos administrativos no regulados expresamente en este Código estarán regulados por acto normativo expedido por el correspondiente gobierno autónomo descentralizado de conformidad con este Código. Dichas normas incluirán, al menos, los plazos máximos de duración del procedimiento y los efectos que produjere su vencimiento.

Para formular peticiones ante los Gobiernos Autónomos Descentralizados no se requiere patrocinio de un profesional del derecho y podrá presentarse en forma escrita o verbal, haciendo una relación sucinta y clara de la materia del reclamo.

Para facilitar la formulación de solicitudes, recursos o reclamos, las administraciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados deberán implementar formularios de fácil comprensión y cumplimiento, por áreas de servicio de cada dependencia.

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados en cuya circunscripción territorial se pueda acceder fácilmente a medios informáticos y digitales, se deberán receptar solicitudes y escritos por dichos medios, con igual validez que los presentados en medios impresos.

Artículo 383.- Potestad resolutoria. - Corresponde a los directores departamentales o quienes hagan sus veces en la estructura organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en cada área de la administración, conocer, sustanciar y resolver solicitudes, peticiones, reclamos y recursos de los administrados, excepto en las materias que por normativa jurídica expresa le corresponda a la máxima autoridad administrativa. (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

El ejercicio de la facultad de resolver en el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural corresponde al presidente o presidenta de la junta parroquial rural.

Los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados que estén encargados de la sustanciación de los procedimientos administrativos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía o retraso en la tramitación de procedimientos.

Artículo 390.- Medidas provisionales. - El órgano administrativo competente, de oficio o a petición de parte, en los casos de urgencia, por razones de orden público o para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar las medidas provisionales correspondientes en los supuestos previstos en la normativa correspondiente. (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o extinguidas cuando se inicie el procedimiento administrativo que corresponda, el cual deberá efectuarse, como máximo, dentro de los diez días siguientes a su adopción. Dichas medidas provisionales quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o si, al iniciar el procedimiento, no se contiene un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

No se podrán adoptar medidas provisionales que puedan causar perjuicios de difícil o imposible reparación a los interesados o que impliquen violación de derechos fundamentales.

Las medidas provisionales podrán ser modificadas o revocadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

Es importante identificar los artículos del COOTAD que se vinculan con este trabajo de investigación, porque permite fundamentar cada una de las acciones que se deben desarrollar dentro de CEPAM y poder verificar el cumplimiento a dichas acciones como la participación ciudadana que es un derecho de igualdad para integrar las opiniones de la colectividad, además de esto verificar como debe estar establecida la estructura administrativa de la Institución y el uso adecuado de la tecnología de la información y la comunicación.

### **1.11 Plan del Buen Vivir**

De acuerdo con la Constitución del Ecuador, el régimen de desarrollo y el sistema económico social y solidario tienen como objetivo alcanzar el Buen Vivir, siendo la planificación el medio para lograrlo (Constitución del Ecuador, 2008). Además, uno de los deberes del Estado es planificar el desarrollo nacional y promover la participación social y ciudadana para acceder al Buen Vivir (Constitución del Ecuador, 2008).

#### ***Objetivo 1. Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular***

El principal agente de acción colectiva es sin lugar a duda el Estado; pero no es el único. El Gobierno ecuatoriano busca recuperar el Estado para la ciudadanía y, también, fomentarla acción colectiva de la propia sociedad. Se parte del respeto a la autonomía de las organizaciones sociales y se reconoce el papel del Estado para promover la participación social y ciudadana.

#### ***Transformaciones institucionales y fortalecimiento de las capacidades para el ejercicio de las facultades estatales.***

La gestión y la institucionalidad que caracterizaron a la época neoliberal atrofiaron el rol del Estado y su capacidad de acción mediante la configuración de un Estado mínimo. Al revisar la estructura institucional de la Función Ejecutiva que se heredó de épocas pasadas, se constata la incoherencia y la debilidad en la coordinación de sus intervenciones públicas: el carácter rígidamente sectorial de la mayoría de sus ministerios y secretarías y el recorte de las capacidades estatales de planificación. (Ecuador, 2023)

Frente a esta realidad, el Gobierno de la Revolución Ciudadana emprendió un profundo proceso de reforma del aparato estatal, orientado a recuperar las principales capacidades de acción del Estado (la rectoría, la planificación, la regulación y el control); a racionalizar y ordenar las entidades del Ejecutivo; a fortalecer la institucionalidad ministerial;

reorganizar las funciones y facultades de cada entidad; y a conseguir un ejercicio eficaz y eficiente.

### ***Gestión pública eficiente y de calidad y transformación del servicio público***

La gestión y el servicio público en el Ecuador han sido vistos en el pasado como sinónimos de ineficiencia, precariedad y maltratos hacia la ciudadanía. Hoy se rescata el rol fundamental de la gestión pública y del servicio público, promoviendo mejoras en la calidad de la gestión a través de la capacitación de las servidoras y los servidores públicos, la mejora de los procesos administrativos y la innovación tecnológica, para transparentar y acelerar los trámites públicos. En relación con el servicio público, se ha implementado y mejorado el marco normativo que regula a la administración pública y a las servidoras y servidores públicos, propendiendo a su profesionalización y al mejoramiento continuo de sus capacidades técnicas, así como al establecimiento de mecanismos que aseguren el acceso al trabajo de las personas con discapacidades.

El rol del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN), como Escuela de Gobierno y Administración Pública, ha sido fortalecido en sus líneas de formación y capacitación permanente. Su Centro de Educación Continua ha capacitado a un total de 22 127 funcionarios públicos desde el año 2009 al 2012, y sus diferentes escuelas han formado dos mil siete funcionarios hasta el 2013 (IAEN, 2013).

Las condiciones de las acciones humanas que promueven el Buen Vivir permiten que el trabajo de investigación se constituya en factores primordiales como la sociedad, la naturaleza, los valores humanos, la visión del futuro, hacia dónde quiere llegar la institución, recalcando cada una de sus metas a cumplir para satisfacer las necesidades de la colectividad y desempeñar roles importantes garantizando la prestación de los servicios públicos, mediante la implementación de servicios de calidad y excelencia para la gestión pública, como también la transformación y construcción de la capacidad intelectual de sus colaboradores.

## **Marco Conceptual**

**1.12. Manual:** son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos,

facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa (María Isabel Asanza Molina, 2016).

- 1.13. Proceso:** sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo (Yirda, 2021).
- 1.14. Procedimiento:** es el método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso. Es decir, se trata del modo en que procedemos a hacer algo, la manera específica paso a paso a través de la cual realizamos una acción (Equipo editorial, Etecé, 2021).
- 1.15. Administración:** es una ciencia social, cuyo interés se centra en las organizaciones humanas, así como las técnicas y procedimientos disponibles para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos, en pro de obtener de ellos el mayor beneficio posible (Equipo editorial, Etecé, 20202).
- 1.16. Control:** se refiere a una de las principales funciones administrativas, junto con la planificación, la organización y la dirección, la cual tiene como cometido asegurarse de que las acciones de la organización se realicen de acuerdo con lo planificado, o evaluar la eficacia de los resultados obtenidos, es decir, su grado de proximidad con el ideal esperado (Etecé, 2021).
- 1.17. Planificación:** es un proceso sistemático en el que primero se establece una necesidad, y acto seguido, se desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades y determina los principios funcionales (planificación).
- 1.18. Calidad:** es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto (Peiró, 2020).
- 1.19. Análisis de procesos:** es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de tu empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados (sydle, 2022).
- 1.20. Actividades:** es la facultad de obrar o también como diligencia o eficacia, es decir, en un primer término se puede establecer que la actividad es la facultad de obrar diligentemente de forma eficaz, esto siempre de manera general ya que encontraremos otras acepciones que la complementan o especializan (Deborah, 2015).

**1.21. Método:** es una forma organizada y sistemática de poder alcanzar un determinado objetivo. Puede aplicarse a distintas áreas de estudio como las ciencias naturales, sociales o las matemáticas (Westreicher, Economipedia, 2020).

## CAPITULO II

### 2. Metodología de la Investigación

#### 2.1. Enfoque de la Investigación

El objetivo principal del enfoque de la investigación se logra con un lenguaje claro que defina las formas y procedimientos a realizar durante la investigación, brindándonos los métodos y procesos para realizar las actividades con calidad y que toda investigación sea exitosa. es resolver problemas y lograr objetivos y probar hipótesis de manera efectiva.

Según Luis Mata, el enfoque de investigación se refiere a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos (Solís, 2019).

De esta forma, la elección del enfoque de investigación nunca se reduce al azar o al capricho, sino a una decisión del investigador a partir de la formulación del problema y de los objetivos del estudio. Si bien el enfoque suele estar en la metodología y los llamados marcos metodológicos, la definición de metodología de investigación debe tomarse de manera holística, entendiendo que también cumple con los criterios de la epistemología, es decir, visiones amplias del trabajo científico y cómo se lleva a cabo el proceso de investigación.

Como mencionamos anteriormente, el enfoque incluye todo el proceso de investigación, sus etapas y elementos que lo constituyen, lo que significa que cada enfoque tiene características específicas en todos los aspectos de la investigación. Pero como punto de partida, podemos señalar algunos aspectos clave al comparar enfoques cuantitativos y cualitativos para comprender la investigación científica:

- El tipo de realidad que estudia
- Las metas de la investigación
- La lógica del proceso investigativo
- El tipo de datos del estudio

Durante el desarrollo de este trabajo se elaborarán varios escenarios que permitieran analizar los datos de la encuesta para lograr los objetivos planteados, y mediante la



recopilación de datos de fuentes primarias y secundarias, estos datos permiten evaluar los procedimientos administrativos de CEPAM.

Cabe recalcar que el éxito de un proyecto de investigación depende no solo de la definición de los métodos utilizados, sino también de los aspectos de gestión de tiempo y determinación de costos, que son las herramientas que garantizan el trabajo de investigación.

## **2.2. Método de Investigación**

Los métodos de investigación son un conjunto de técnicas que, de acuerdo con la dirección de la investigación y el uso de ciertas herramientas, dan la oportunidad de obtener un producto o resultado específico, es así como los métodos que se utilizarán en la investigación son: descriptivo, analítico, inductivo y deductivo.

### **2.2.1. Método Descriptivo**

El método descriptivo es uno de los métodos utilizados en la investigación para evaluar ciertas características de una población, esto significa que recopila datos cuantitativos que pueden analizarse con fines estadísticos en su grupo objetivo. Por tanto, este tipo de encuestas adoptan la forma de preguntas cerradas, que limitan la posibilidad de obtener información exclusiva.

El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en investigaciones científicas que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación particular (Lifeder, 2022).

El método se aplicará en el proyecto de investigación para organizar y clasificar los aspectos positivos y negativos encontrados en la investigación y sus métodos cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de establecer las características demográficas de la unidad de investigación, comprender el contexto y las tendencias, los patrones de comportamiento y actitud de los integrantes de la institución.

### **2.2.2. Método Analítico**

El método analítico es un método de investigación que divide un todo en varias partes o elementos y observa sus causas, propiedades y resultados. El análisis es la observación y el estudio de hechos específicos.

El método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos (Nirian, 2020).

Este método de investigación permitirá identificar, con los elementos más simples y fáciles de estudiar, los componentes del esfuerzo de investigación para entender lo que realmente está pasando, para obtener conocimientos más complejos relacionados con los procedimientos administrativos y controles internos de CEPAM.

### **2.2.3. Método Inductivo**

El método deductivo o de razonamiento inductivo es un método para sacar conclusiones generales a partir del conocimiento previo sobre eventos específicos. Se caracteriza por el paso de lo particular a lo general, es decir, la recopilación de conocimientos generales o conclusiones a partir de varios conocimientos específicos. Estas intuiciones o proposiciones específicas se denominan premisas.

Según Gabriela Gonzáles, el método inductivo es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empieza desde lo más específico y va hasta las generalizaciones y teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales (Gonzales, 2021).

El uso de este método en el proyecto de investigación permite ubicar hechos específicos que indican que el manual de procedimientos beneficiará la función y atribuciones del personal, es decir, se cumplirán los requisitos previos a través de un análisis sistemático que permita la formulación y el análisis. Métodos de investigación enfocados en los procesos administrativos en CEPAM.

### **2.2.4. Método Deductivo**

El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas (Westreicher, 2020).

El método deductivo permite realizar un análisis integral del objeto de investigación desde lo general a lo específico, donde se analizará la información básica sobre los procedimientos que actualmente se realizan, lo que permitirá evaluar las características básicas de la gestión de CEPAM, por ejemplo, fortalezas, oportunidades, debilidades. y amenazas.

## **2.3. Tipo de Diseño de Investigación**

Esta investigación requiere un trabajo de campo para obtener la principal fuente de información, se ha llevado a cabo una extensa investigación bibliográfica en combinación con trabajo de campo para formar el marco teórico y los antecedentes del estudio.

### **2.3.1. Investigación de Campo**

La investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente (García J. C., 2016)

La investigación de campo hace verificable la recolección de datos porque el investigador examina los datos obtenidos en investigaciones anteriores, la investigación de campo implica cambiar expresiones, formas y estilo y adaptarse a nuevos métodos de trabajo, esto significa que facilitará un estudio completo y detallado de un proyecto que interactúa de esta manera, concluir efectivamente las causas, los detalles y las características del problema.

### **2.3.2. Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica es una lectura de fondo. Se trata de la lectura y el pensamiento basados en la literatura que son esenciales para el desarrollo y la elaboración de su pregunta e hipótesis de investigación. Una bibliografía es una lista de obras sobre un tema o por un autor que han sido utilizadas o consultadas para escribir un trabajo de investigación, un libro o un artículo. También puede denominarse lista de obras citadas. Normalmente se encuentra al final de un libro, artículo o trabajo de investigación (Arteaga, 2020).

Su finalidad es comprender, comparar, ampliar, profundizar y obtener diferentes métodos, teorías, conceptos y criterios de diferentes autores sobre el problema planteado, a partir de documentos (fuentes primarias) o de libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). Como su nombre lo indica, este tipo de investigación permitirá realizar análisis teóricos y conceptuales a partir de fuentes primarias o secundarias, dando como resultado un informe o propuesta sobre el material registrado.

## **2.4. Nivel de Investigación**

El nivel de investigación que se utilizará es “descriptiva” ya que describe los problemas que existían en el CEPAM por la falta de un manual de procedimientos administrativos para lograr la comprensión de este en la prestación de los diversos servicios del departamento.

### **2.4.1. Investigación Descriptiva**

Las investigaciones descriptivas constituyen a criterio de GIL, “el punto de partida de las líneas de investigación, su objetivo es determinar la situación de las variables

involucradas en el estudio en un momento dado con relación a su presencia o ausencia, la frecuencia con que se presenta un fenómeno (incidencia o prevalencia), características de las personas, lugar y periodo donde ocurre. (Gil, 1999, pág. 23)

Los métodos de recolección de datos empleados son la observación, encuesta y estudio de casos. A partir de la observación, se suelen extraer datos cualitativos, mientras que la encuesta suele proporcionar datos cuantitativos. Como no existen variables, el investigador no tiene control sobre el fenómeno estudiado. Simplemente se limita a recoger la información que suministran los instrumentos de recolección de datos (Alban, 2020).

Existen 3 métodos distintos para llevar a cabo la investigación descriptiva:

**Método de observación:** es el más eficaz para llevar a cabo la investigación descriptiva. Se utilizan tanto la observación cuantitativa como la observación cualitativa.

- **La observación cuantitativa:** es una recopilación objetiva de datos que se centra en números y valores. Las observaciones cuantitativas se obtienen utilizando técnicas de análisis estadístico y numérico como la edad, la forma, el peso, el volumen y la escala.
- **La observación cualitativa:** este método mide únicamente las propiedades del elemento en estudio. Los investigadores observaron a los encuestados desde la distancia. Debido a que están en un ambiente confortable, las características observadas son naturales y efectivas.

**Método de estudio de caso:** implica un análisis profundo y una investigación sobre individuos o grupos. Además, conduce a una hipótesis y amplía el estudio del fenómeno. Sin embargo, no deben usarse para establecer la causalidad debido a la falta de capacidad para hacer predicciones precisas debido al posible sesgo del investigador. Otra razón por la que los estudios de casos no son un método preciso para realizar una investigación descriptiva es que puede haber valores atípicos cuyas descripciones lleven a una generalización deficiente y reduzcan la validez externa.

**Encuesta de Investigación:** son herramientas de retroalimentación muy populares en la investigación de mercado. Para ser eficaz, una encuesta debe tener buenas preguntas y un equilibrio entre preguntas abiertas y cerradas.

### **2.4.2. Investigación Explicativa**

Está dirigida según GIL, “contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, o cuál es el efecto de la causa, es decir, buscar explicaciones a los hechos.” Con la utilización de esta investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se tratará de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga. (Gil, 1999, pág. 24)

## **2.5. Unidad de Análisis**

### **2.5.1. Población**

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (Pineda, Alvarado, & De Canales, 1994). CEPAM está conformado por la totalidad del personal que labora en la institución.

### **2.5.2. Muestra**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población (Pérez, 2004).

Para la presente investigación se tomará en consideración el total del personal de CEPAM, el mismo que cuenta con un número de 12 personas que ejecutan los proyectos que tiene a cargo la institución, número que no amerita realizar un muestreo, puesto es perfectamente manejable.

### **2.5.3. Técnicas de Investigación**

Las principales herramientas utilizadas en este estudio fueron cuestionarios para facilitar el diseño de entrevistas y encuestas y guías de entrevista para que los entrevistadores puedan identificar las preguntas en cuestión, como se describe a continuación, además del uso de enciclopedias, manuales y documentos electrónicos para facilitar el aprendizaje. Más sobre los hechos o fenómenos que ocurren en el ambiente de trabajo en el que se desarrolla la investigación.

#### 2.5.4. Cuestionario

Un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre el hecho de interés Una investigación que implica una búsqueda de información, una vez definido el objetivo de investigación, se formularan una serie de preguntas cerradas sobre problemas de CEPAM.

Este cuestionario es parte de la encuesta, donde puede obtener respuestas claras, comprender el entorno de la pregunta y las opiniones de los empleados relevantes, de modo que pueda sacar conclusiones apropiadas con base en los resultados obtenidos. De los encuestados han logrado una eficaz Además de la capacidad de responder a las preguntas, gran importancia en el desarrollo de preguntas es también para la experiencia.

#### 2.5.5. Guía de Entrevista

Esta es otra herramienta utilizada por los investigadores que registran las respuestas del personal. Para realizar una entrevista exitosa, en primer lugar, debemos dejar claro que las directrices no son cuestionarios. Las guías, como su nombre indica, son herramientas que nos ayudan a mejorar el rendimiento de las consultas. Esto debe incluir preguntas importantes que desea hacer, así como preguntas de seguimiento para ayudarlo a obtener la información que necesita. Como con cualquier guía, no cometa el error de seguirla ciegamente, pero sepa cómo usarla correctamente.

La guía de entrevista es la herramienta principal para llevar a cabo este trabajo de investigación, con la ayuda de la cual se puede identificar el problema y sus causas y efectos, y se registrará datos importantes para registrar lo que se ha realizado. Hecho y luego recopilar la información para un mejor resultado.

### 2.6 Instrumentos.

#### 2.6.1 FODA

El objetivo de esta herramienta de análisis es que, nos permitirá partir de la información del CEPAM para tomar decisiones o cambios que mejoren las actividades dentro de la organización.

FODA DEL CEPAM		
	ASPECTOS NEGATIVOS	ASPECTOS POSITIVOS
	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ORIG EN	D1.- Falta de apoyo financiero permanente.	F1.-Amplia Trayectoria 40 años de vida institucional

	D2.- Sobrecarga del equipo de trabajo por falta de personal.	F2.- Contamos con redes sociales
	D3.- Falta de rotulación en oficinas	F3.- Página WEB
	D4.- Falta de diseño y estrategia para captar recursos.	F4.- 2 Locales bien ubicados geográficamente.
	D5.- Ausencia de un departamento de comunicación para actualizaciones en redes y marketing.	F5.- Amplia incidencia Política en el Desarrollo de Política Publica
	D6.- Falta de un equipo de técnicos para la búsqueda de nuevos proyectos	F6.- Personal técnico cualificado.
	D7.- Falta de Manual de procedimientos administrativos	F7.- Reconocimiento de organizaciones Internacionales
	ORIGEN EXTERNO	<b>AMENAZAS</b>
A.- Organizaciones con mayor desarrollo de tecnología		O1.- Personas VVG que necesitan atención Legal-Psicológica-Social.
A2.- Competencia por recaudar recursos no reembolsables		O2.- Avances estatales en derechos de las mujeres
A3.- Creación de nuevas ONG's		O3.-Ofertas de proyectos con organizaciones del exterior.
A4.- Situación de pandemia prolongada.		O4.- Trabajar con jóvenes en prevención de la violencia.
		O5.- Trabajar con entidades del Estado.

Figura 4 FODA CEPAM

Elaboración: Propia del Autor

## 2.6.2 ENCUESTA:

La encuesta fue realizada con el personal técnico del CEPAM, que está conformado por una psicóloga, una trabajadora social y una abogada de las oficinas de Quito Y Sangolquí, la encuesta se la realizó a través de internet con preguntas cerradas, para conocer si existía un Manual de funciones y control interno – CEPAM y como la falta de uno afecta a la organización, desencadenando que cuando llegue nuevo personal a la organización se continúe con las falencias.

La encuesta está elaborada por preguntas cerradas y para facilidad de los encuestados se la realizó a través del formulario electrónico GOOGLE.

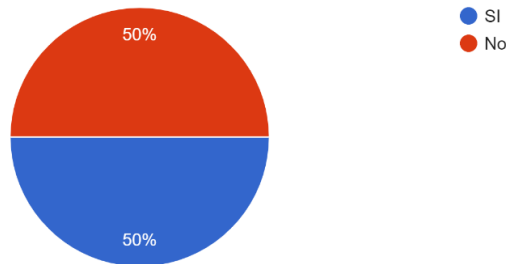
### 2.6.3. Resultados

#### Análisis de Resultados

#### Análisis de Encuestas

Cuando usted empezó a trabajar en el CEPAM, recibió una inducción de las funciones a desarrollar en su área?

12 respuestas

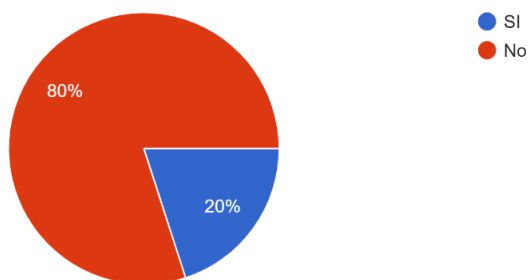


**Análisis.** - El 50% de las personas encuestadas indica que no ha recibido inducción para desarrollar sus actividades, y el otro 50 indica que sí.

**Interpretación.** – Se puede ver que existe un grupo significativo de personas que no recibieron inducción al momento de ser contratadas y esto evidencia que en la Organización si hace falta un Manual, en vista que se trabaja con personas y procesos que no deben quedar sueltos al contratar un nuevo personal.

En este tiempo de trabajo usted ha recibido un manual de funciones de su área que le brinde directrices?

10 respuestas



**Análisis.** - El 80% de las personas encuestadas indica que no ha recibido el manual de funciones de su área y el otro 20 % indica que sí.

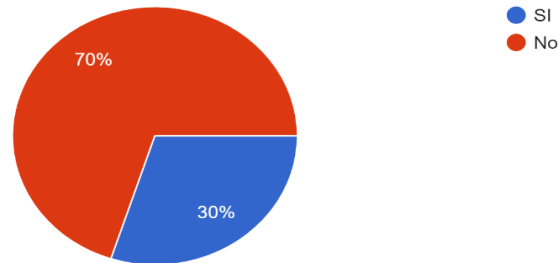
**Interpretación.** – Se evidencia que existe un porcentaje mayoritario que no ha recibido un manual, esta falta de uno permite que no se realicen correctamente las funciones y para mejorar la calidad del servicio de la organización se necesita un manual de funciones



de cada área de atención, para que el personal realice funciones acordes a su contrato y no se atribuya funciones que no le corresponden.

Conoce si existe en la fundación un organigrama de dirección y directrices para tener claro los reglamentos de la institución?

10 respuestas

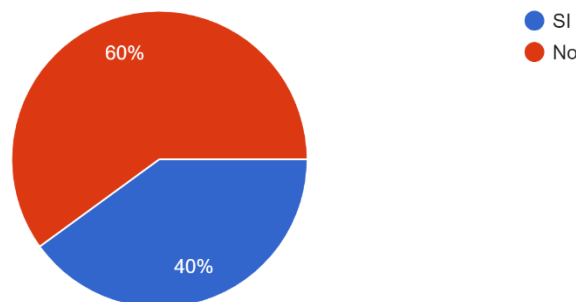


**Análisis.** - El 70% de las personas encuestadas indica que no tiene claro el organigrama de la organización y, un 30% indica que si conoce.

**Interpretación.** – El contar con un organigrama en el que esté detallado quién es la cabeza de la organización permite trabajar bajo un líder, sin embargo, se evidencia en la pregunta que el personal no tiene conocimiento sobre la existencia de un organigrama de dirección, por lo tanto, debe ser entregado al personal que labora en la organización.

Sabe usted cual es el proceso para un trabajo interdisciplinario de un caso que requiera de las 3 áreas?

10 respuestas

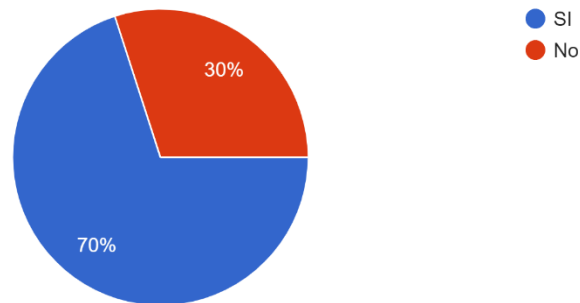


**Análisis.** – Un 60% de los colaboradores indica que si conoce el proceso interdisciplinario de las 3 áreas y un 40% no.

**Interpretación.** – Es necesario que el trabajo interdisciplinario se articule entre sí.

Le gustaría tener claridad en los procesos administrativos y reglamentarios para un mejor funcionamiento y atención del CEPAM?

10 respuestas



**Análisis.** – Un 70% de colaboradores indica que, si le gustaría tener un manual de procedimientos y reglamento, y un 30 indica que no hace falta.

**Interpretación.** – Es necesario y urgente un tener claro los procesos administrativos.

Desde la estructura FODA vemos a la fundación con un a fortaleza de 40 años de trayectoria, con amplio desarrollo en incidencia política, con reconocimiento local e internacional, además su personal cualificado con profesionales con trayectoria, su constante es la búsqueda de proyectos como oportunidad, empero, la debilidad como institución se ve fatigado por la falta de nuevos proyectos, equipos y sobre todo una estructura de funcionalidad a nivel interno , por lo que determinados en la encuesta esta necesidad.

## CAPITULO III

### **3.1. Elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y de Atención a VVG.**

En el presente capítulo habla sobre la importancia de crear un manual de procedimientos tanto para el personal administrativo como para el personal técnico que trabaja directamente con las personas víctimas de violencia, la finalidad de la creación del manual es normar la atención integral e interinstitucional en casos de violencia basada en género, mediante la prevención, identificación, atención oportuna, transferencia y seguimiento de las presuntas víctimas de hechos de violencia de género, en cualquier momento de su ciclo de vida; es decir que en caso de que una compañera que brinda atención directa se encuentra ocupada el personal administrativo pueda brindar una atención a la usuaria y/o usuario que necesite una primera acogida.

El Manual de Procedimientos Administrativos y de Atención a VVG, permitirá fijar los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores del CEPAM, determinar las actividades a realizar y los responsables de cada área. Este manual nos permitirá agilizar los procesos de atención ya que el mismo aportará a que se logre un servicio consistente, confiable y de mucha reserva de la información de las personas que son atendidas.

El CEPAM al ser una organización pro derechos, que brinda servicios del área legal, psicológica y de trabajo social, los cuales se rigen por la equidad, universalidad, solidaridad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética con enfoque de derechos humanos, género, inclusión social, interculturalidad, intergeneracional e interseccional; e incluso brindando talleres basados en la prevención de Violencia de género con el objetivo de erradicar la violencia, el investigador ve la necesidad de crear el Manual de Procedimientos Administrativos y de Atención a VVG, para que la organización continúe brindando sus servicios que permiten a los usuarios desarrollar una vida digna.

Las víctimas de violencia basada en género la Constitución las considera como grupo de atención prioritaria y en el país se evidencia como principales tipos de violencia la física, sexual, psicológica, patrimonial y política que son producidas en un marco de relaciones de poder, principalmente entre personas cercanas (familiares, parejas, amistades).

En virtud de lo mencionado si se debe contar con un Manual de Procedimientos Administrativos y de Atención a VVG, para evitar la revictimización de los usuarios y/o usuarias, para que el personal que labora conozca sus funciones y que el personal administrativo también este capacitado para poder atender a Víctimas de violencia de género.

La creación del manual se constituirá en el protocolo que estandariza las funciones de cada profesional que trabaja en el CEPAM en relación con la atención integral que ofrece el centro; el manual reconoce y asume la necesidad de dar respuesta integral y efectiva a las necesidades de sus trabajadores, ya que, se incorporará las novedades legislativas que establecen obligaciones tanto al director de la Organización como a sus trabajadores.

El investigador al realizar la propuesta de creación de un manual el bienestar de la organización y busca reparar las falencias que han existido durante estos años en el CEPAM, con el objetivo de brindar una atención especializada, con calidad y calidez, sin despreocuparse por el personal.

## CONCLUSIONES

- La estructura teórica y la fundamentación del proyecto de investigación en su elaboración y análisis basada en la propuesta presentada para la implementación del Manual de Procedimientos sustenta la necesidad de realizar este documento para el CEPAM.
- La metodología aplicada a este trabajo de investigación lleva los enfoques de la organización, aplica las técnicas, y los instrumentos necesarios para concluir con la necesidad del documento.
- La elaboración del Manual de Procedimientos para las áreas de Psicología, Trabajo Social, Legal y Administrativo permitirá trabajar de manera interdisciplinaria en beneficio de las personas VVG con mayor agilidad, reserva de su información, contando siempre con profesionales especializados.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener actualizado la información de la estructura de la organización, desde su objetivo, pasando por su misión, visión y demás, así como el cuidado de las normas externas.
- Utilizar las herramientas necesarias para medir la situación de la organización será indispensable al menos dos veces por año,
- Aplicar el Manual de Procedimientos y demás documentos que lo acompañan en las áreas del CEPAM fortalecerá las atenciones en beneficio de las usuarias de la institución.

## Bibliografía

- Alban, G. P. (5 de julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Ecuador, Babahoyo.
- Allende. (19 de julio de 2021). *Creatividad*. Obtenido de Creatividad:  
<https://www.creatividad.cloud/definiciones-de-creatividad-y-algunos-secretos-para-empezar-a-desarrollarla/>
- Álvarez, E. (2010). *Creatividad y Pensamiento Divergente - Desafío de la Mente o Desafío del Ambiente*. Bilbao: Interac.
- Arévalo, V. (12 de julio de 2018). *Oficios Varios* . Obtenido de Oficios Varios :  
<https://www.oficiosvarios.cl/sobre-la-definicion-del-oficio-artesanal/>
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigación - Introducción a la metodología Científica* . Caracas: Editorial Pisteme.
- Arteaga, G. (26 de octubre de 2020). *Método de Investigación: Investigación bibliográfica*. Obtenido de Testsiteforme: <https://www.testsiteforme.com/investigacion-bibliografica/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogota : Prentice Hall Pearson .
- Broitman, P. (08 de febrero de 2019). *Pontificia Universidad Católica de Chile*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica de Chile:  
<http://programainnovacionyemprendimiento.uc.cl/noticias/noticias-testimonio-opinion/la-importancia-del-modelo-canvas-para-innovar-en-los-negocios/>
- Bustos, C. (2009). *La Producción Artesanal*. Merida: Visión General.
- Cáceres, A. (2020). *Semillero de Investigación SIUS*. Cartagena : Universidad del SINU.
- Cevallos, A. (2017). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Guayaquil: Grupo Compás .
- Chávez, B., & Ballesteros, E. (2010). *Oficios Tradicionales Ecuatorianos*. Quito: Flacso Andes.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las Organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Concepto De. (5 de agosto de 2021). *Concepto De*. Obtenido de Concepto De:  
<https://concepto.de/creatividad-2/>
- Contitución de la Republica del Ecuador. (2021). *Contitución de la Republica del Ecuador*.  
 Quito: LEXISFINDER.
- Deborah. (11 de abril de 2015). *Definicion.co*. Obtenido de  
<https://www.definicion.co/actividad/>
- Delgado, N. (02 de agosto de 2019). *Certus*. Obtenido de Certus:  
<https://www.certus.edu.pe/blog/la-importancia-de-pensar-en-los-modelos-de-negocio/#:~:text=El%20Business%20Model%20Canvas%2C%20tambi%C3%A9n,an%C3%A1lisis%20de%20cada%20uno%20de>
- Equipo editorial, Etecé. (16 de septiembre de 20202). *Concepto de* . Obtenido de  
<https://concepto.de/administracion/>
- Equipo editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de  
<https://concepto.de/procedimiento/>
- Etecé. (5 de agosto de 2021). Control de administración. Obtenido de Concepto de :  
<https://concepto.de/control-en-administracion/>
- Expertemprende. (2018). *Guía Didáctica Modelo Canvas*. Barcelona: Nevoj iniciativa.
- García, I. (7 de noviembre de 2017). *Economía Simple.net*. Obtenido de Economía Simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/distribucion>
- García, J. (2011). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*. Mexico: Contribuciones a la Auditoria .
- García, J. C. (marzo de 2016). *Definición de Investigación de Campo*. Obtenido de Enciclopedia: <https://enciclopedia.net/investigacion-campo/>
- Gobierno de Chile . (2016). *Corfo - Glosario de Conceptos Corporativos* . Santiago: Gobierno de Chile.
- Gonzales, G. (12 de julio de 2021). *Metodo inductivo*. Obtenido de Lifeder:  
<https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>

Gonzalez, P. (2018). *Billin*. Obtenido de Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-comercializar/>

Gutiérrez, A. (2021). *Manual de Capacitación*. Echandia: SENA.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

Honores, N. (2020). Importancia de la Capacitación Personal: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras . *Digital Publisher*.

Hurtado de Barrera, J. (2012). *El proyecto de Investigación* . Caracas: Ediciones Quirón.

INEC. (2022). *Boletín Técnico N 04-2022-IPC*. Quito: Inec.

Ley de Defensa del Artesano. (2008). *Ley de Defensa del Artesano*. Quito: Lexis.

Ley de Fomento Artesanal. (2008). *Ley de Fomento Artesanal*. Quito: Lexis.

Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Lexis.

Ley Organica de Regimen Tributario . (2015). *Ley Organica de Regimen Tributario*. Quito: Lexis.

LEY PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.

(2018). *GobEC*. Obtenido de [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley\\_prevenir\\_y\\_erradicar\\_violencia\\_mujeres.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley_prevenir_y_erradicar_violencia_mujeres.pdf)

Lifeder. (22 de agosto de 2022). *Método Descriptivo*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Lozano, L., & Caicedo , J. (2019). El modelo de negocio: Metodología Canvas como innovación estratégica para el diseño de Proyectos Empresariales. En L. Lozano, & J. Caicedo , *El modelo de negocio: Metodología Canvas como innovación estratégica para el diseño de Proyectos Empresariales* (pág. 92). Ecuador: JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH.

LTDA, E. Y. (2015). *Repositorio PUCE*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf;sequence=1>



- María Isabel Asanza Molina, M. M. (noviembre de 2016). *MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LA EMPRESA*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Martínez, M. (2019). *Taller de Formación de Capacitadores FOCAP 2019*. Mexico: PAN - Secretaria de Formación y Capacitación .
- Martínez, R. G. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de Qualpro Consulting: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Megias, J. (18 de mayo de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/venta/>
- Ministerio de Produccion, Comercio e Inversion . (2021). *Guia el ABC del Emprendedor*. Quito.
- Morales, F. (22 de junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/oficio.html>
- Morán, G. (2010). *Método de Investigación*. Mexico: Pearson Custom Publishing.
- Nantik Lum. (2017). *Mi Modelo de Negocio: Canvas y Plan de Empresa*. Barcelona: Fundación Nantik Lum - Programa Avanza.
- Nirian, P. O. (5 de junio de 2020). *Método Analítico*. Obtenido de Ecomipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de Modelos de Negocio*. Barcelona: Deusto - Centro Libros PAPP.
- Paredes, P. (2011). *Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>
- Peiró, R. (4 de junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Peñalvar, P. (1 de marzo de 2020). *Pablo Peñalvar*. Obtenido de Pablo Peñalvar: <https://pablopenalver.com/la-importancia-del-diseno-de-modelo-de-negocio/>

- Pérez, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *SCielo*.
- Pineda, B., Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington, D.C: ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD.
- Piña, J. (2015). Construcción del Aprendizaje del Adulto. *Revista Arjé*.
- planificación, D. g. (s.f.). *CIVICUS*. Obtenido de <https://www.civicus.org/documents/toolkits/Description%20general%20de%20la%20planificacion.pdf>
- Quezada, L. (2001). *Preparación y ejecución de talleres de capacitación : una guía práctica*. Santo Domingo: Centro Cultural Poveda.
- Ramos, C. (2011). *PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHIMBORAZO*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/234592665.pdf>
- Reglamento de Formación y Titulación de Artesanos . (2018). *Reglamento de Formación y Titulación de Artesanos* . Quito: Lexis.
- Robles, M. (2015). *FONART - Manual de Diferenciación entre Artesanía y Manualidad*. Mexico: Secretaría de Desarrollo Social.
- Roldan, P. (07 de enero de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Salazar, D. (2013). *Artesanía de Excelencia* . Santiago de Chile: Publicaciones Cultura.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2013). *Economía* . Mexico: McGraw-Hill.
- SETCAM . (2018). *Manual Genérico de Capacitación* . Tegucigalpa: Asociación de Municipios de Honduras.
- Sierra, T. (2019). Educación Horizontal: sobre las jerarquías tradicionales en la Enseñanza de las Ciencias Exactas. *Revista Científica - Universidad Distrital Francisco José de Caldas*.

- Solís, L. D. (7 de mayo de 2019). *El enfoque de investigación: la naturaleza de estudio*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- sydle. (5 de abril de 2022). *SYDLE*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/analisis-de-procesos-6197b230076d971ce272beff/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20procesos%20es,se%20est%C3%A1n%20consiguiendo%20los%20resultados.>
- Tribut, E. (2012). *Manual de Adecuación Turística de Talleres Artesanales*. Lima: Biblioteca Nacional de Perú .
- Vergara, I. M. (2017). Los Manuales de Procedimientos como una herramienta de control interno de una organizaci{on. *Universidad y Sociedad vol.9 no.3 Cienfuegos* .
- Westreicher, G. (22 de agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo.html>
- Westreicher, G. (19 de mayo de 2020). *Método Deductivo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Yirda, A. (26 de enero de 2021). *Definición de Proceso*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/proceso/>


**ANEXOS:****Anexo 1.- Encuesta**

Encuesta investigativa para evidenciar la falta de procesos en CEPAM

**\*Obligatorio**

1. Cuando usted empezó a trabajar en el CEPAM, recibió una inducción de las **\* funciones a desarrollar en su área?**  
 SI  
 No
2. En este tiempo de trabajo usted ha recibido un manual de funciones de su área **\* que le brinde directrices?**  
 SI  
 No
3. Conoce si existe en la fundación un organigrama de dirección y directrices para **\* tener claro los reglamentos de la institución?**  
 SI  
 No
4. Sabe usted cual es el proceso para un trabajo interdisciplinario de un caso que **\* requiera de las 3 áreas?**  
 SI  
 No
5. Le gustaría tener claridad en los procesos administrativos y reglamentarios para **\* un mejor funcionamiento y atención del CEPAM?**  
 SI  
 No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página


**Anexo 2****MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**Atención a mujeres, niños, niñas, jóvenes  
víctimas de violencia**

**CEPAM**


**VERSIÓN 1.0**

**marzo 2023**

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página


## PRESENTACIÓN

El presente documento tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de los funcionarios que conforma el CEPAM (Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer) para dar atención a mujeres, niños, niñas, jóvenes víctimas de violencia, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional. Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo de CEPAM. Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de CEPAM, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de este, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

 <p><b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b></p>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b></p>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

**Contenido**

- 1. ANTECEDENTES .....53
- 2. ALCANCE.....56
- 3. TIPO DE PROCESO .....56
- 4. MARCO LEGAL.....56
- 5. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO .....58
- 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....58
- 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....62
  - A. DIAGRAMA DE FLUJO 62
  - B. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA 63
- 8. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....66
- 9. ANEXOS .....67
  - A. FORMATOS Y ANEXOS INTERNOS 67
  - B. FORMATOS Y ANEXOS EXTERNOS 67
  - ATS-001: FICHA DE DATOS INICIALES-PRIMERA ACOGIDA 68
  - ATS-002: INFORME DE DIAGNÓSTICO SOCIAL 70
  - AST-003: PLAN DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS 74
  - AP-001: FICHA DE PRIMER ENCUENTRO 75
  - AP-002: FICHA DE ELABORACIÓN DE PLAN DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA 76
  - AP-003: EVALUACIÓN DE PROCESO TERAPÉUTICO 77
  - AL-001: FICHA LEGAL 78
  - AL-002: FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES 79

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

## 1. ANTECEDENTES

El CEPAM es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, creada el 11 de noviembre de 1983, por un colectivo de mujeres feministas comprometidas con la igualdad de género, los derechos de las mujeres, la justicia social, la equidad y la inclusión.

Inició su vida institucional con la creación de la “CASA DE LA MUJER” espacio referente del movimiento de mujeres en el país – fue legalizada por el Ministerio de Bienestar Social a través del Acuerdo Ministerial No. 698.

Actualmente ofrece los siguientes servicios:

### ➤ **Asesoría legal y jurídica**

- Atención y acompañamiento de casos civiles de violencia intrafamiliar.
- Asesoría y patrocinio de casos penales sobre delitos sexuales.
- Asesoría en derechos de familia:


### ➤ **Acompañamiento Psicológico**

- Intervención en crisis
- Terapia individual
- Elaboración de informes
- Evaluaciones psicológicas

### ➤ **Servicio social**

- Entrevista de primera acogida
- Intervención y realización de informes
- Acompañamiento y seguimiento de casos



 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

### **Objetivo, misión y visión del Centro de Protección (CEPAM)**

#### **Objetivos Institucionales**


- Promover y actuar por la defensa de los derechos, el acceso a la justicia y el logro de una vida libre de violencia de mujeres, niños, adolescentes y jóvenes.
- Luchar por la defensa de los derechos sexuales y reproductivos de mujeres y otros colectivos en condición de vulnerabilidad, con incidencia en políticas públicas.
- Impulsar el desarrollo inclusivo y el ejercicio de los derechos económicos y patrimoniales, el acceso a recursos y la gestión de emprendimientos en manos de mujeres y jóvenes.
- Asegurar la sostenibilidad institucional, con capacitación continua, diseño de estrategias innovadoras y ejecución de propuestas con enfoque de género

#### **Misión**

Líder en la promoción de la igualdad, no discriminación, el buen vivir y una vida sin violencia de mujeres y jóvenes. Promueve el ejercicio pleno de los derechos sociales, económicos, políticos, culturales, sexuales y reproductivos, la autonomía, la participación política y la convivencia democrática de mujeres y otros colectivos de atención prioritaria.

#### **Visión**

Institución profesional, eficiente, técnica y democrática, especializada en la defensa de los derechos humanos de las mujeres y otros grupos de atención prioritaria, es referente en la formulación de propuestas y metodologías innovadoras con equidad de género, inclusión social, interculturalidad y reconocimiento de la diversidad.


 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Código:</b> Página

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y Apellido / Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Angel Zambrano Contador		
<b>Revisado metodológicamente por:</b>	Directora de CEPAM		
<b>Revisado por:</b>	Directora de CEPAM		
<b>Aprobado por:</b>	Lilia Rodríguez Presidenta de CEPAM		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Documentación obsoleta	Aprobado por:
Manual de Procedimiento de Atención a mujeres, niños, niñas, jóvenes víctimas de violencia	1.0	24/01/2023	Documentación de Procedimiento	N/A	Ángel Zambrano, Administrador

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

### PROPÓSITO

Conocer las actividades que realizan los funcionarios/as que trabajan en el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer-CEPAM para ayudar con la atención a mujeres, niños, niñas, jóvenes víctimas de violencia.

#### 2. ALCANCE

**Desde:** la entrevista de acogida


**Hasta:** la coordinación del plan de restitución de los derechos

#### 3. TIPO DE PROCESO


Proceso Operativo

#### 4. MARCO LEGAL

Temática	Artículo	Normativa	Vigencia
Reglamento ley prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres	23	Decreto Ejecutivo 397	Vigente
Acciones Urgentes	32, 33, 36, 37, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 53	Decreto Ejecutivo 397	Vigente
Principios de aplicación de los derechos a la igualdad y la no discriminación	11.2 y 11.3	Constitución Política del Ecuador	Vigente

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

<b>Temática</b>	<b>Artículo</b>	<b>Normativa</b>	<b>Vigencia</b>
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	35	Constitución Política del Ecuador	Vigente
Derechos de Libertad	66 y 70	Constitución Política del Ecuador	Vigente
Derechos de protección	50	Código de la Niñez y la Adolescencia	Vigente
Protección contra el maltrato, abuso, explotación sexual, tráfico y pérdida de niños, niñas y adolescentes	67	Código de la Niñez y la Adolescencia	Vigente
Del objeto, finalidad y ámbito de aplicación de la ley.	1, 2,10 y 12	Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres	Vigente
Eje de Atención	43 y 44	Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres	Vigente
Eje de Protección	47, 48, 49 y 51	Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres	Vigente
Implementación de los servicios de protección especial	1	Acuerdo Ministerial 029	Vigente

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página


## 5. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

- a) El contenido de este deberá ser de cumplimiento para los actores que intervienen, tanto de los colaboradores de la institución y autoridades.
- b) Socializar, asesorar, supervisar y evaluar los resultados de la implementación de los presentes lineamientos técnicos.
- c) Divulgar y apoyar la implementación de estrategias que promuevan la participación intersectorial para el abordaje de la problemática de la violencia.
- d) Promover la participación interinstitucional e intersectorial para el abordaje integral e integrado de la violencia.
- e) Capacitar, monitorear, supervisar y evaluar los resultados en el curso de vida de la implementación de los lineamientos de atención a personas afectadas por violencia


## 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Se utiliza el siguiente glosario de términos y abreviaturas:


<b>Términos y/o abreviaturas</b>	<b>Definición</b>
CEPAM	Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer
Casillero Judicial	Herramienta de remisión de notificaciones, resoluciones emitidas en procesos judiciales y administrativos, el cual permite al litigante contar con los documentos de una forma ordenada y ágil; es de uso personal e intransferible.
Enfoque de Género	Permite comprender la construcción social y cultural de roles entre hombres y mujeres, que históricamente han sido fuente de inequidad, violencia y vulneración de derechos y deben ser modificados a favor de roles y prácticas sociales que garanticen la plena igualdad de oportunidades entre personas

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

<b>Términos y/o abreviaturas</b>	<b>Definición</b>
	diversas y de una vida libre de violencia (LEY PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, 2018).
Enfoque de derechos humanos	Determina como objetivo y resultado, el reconocimiento, el respeto irrestricto y la realización plena de los derechos humanos de todas las personas, incluidos el derecho a la integridad y a una vida libre de violencia (LEY PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, 2018)
Enfoque de interculturalidad	Reconoce la existencia de las distintas comunidades, pueblos y nacionalidades que integran el Estado, respetando todas aquellas expresiones en los diversos contextos culturales. Bajo este enfoque no se aceptan prácticas discriminatorias que favorezcan la violencia.
Enfoque intergeneracional	Reconoce la existencia de necesidades y derechos específicos en cada etapa de la vida, niñez, adolescencia, madurez y adultez; y, establece la prioridad de identificar y tratar las vulnerabilidades en dichas etapas de la vida.
Enfoque de integralidad	Considera que la violencia contra las mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores es estructural y multicausal y está presente en todos los ámbitos de la vida, por lo tanto, las intervenciones deben realizarse en todos los espacios en las que las mujeres se desarrollan.

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

<b>Términos y/o abreviaturas</b>	<b>Definición</b>
Enfoque de interseccionalidad	Identifica y valora las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, religiosas, étnicas, geográficas, físicas y otras que son parte simultánea de la identidad individual y comunitaria de las mujeres y adecúa a estas realidades las acciones, servicios y políticas públicas destinadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres y la atención, protección y restitución de derechos de la víctima.
Estereotipos de género	Es toda preconcepción de atributos y características poseídas o papeles que son o deberían ser ejecutados por hombres y mujeres, respectivamente.
Víctimas	Se considera a la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia.
Persona agresora	Quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia contra las mujeres.
Relaciones de poder	Acciones, omisiones y prácticas sociales, políticas, económicas, culturales o simbólicas que determinan la imposición de la voluntad de una persona o grupo por sobre la de otro, desde una relación de dominación o subordinación, que implica la distribución asimétrica del poder y el acceso y control a los recursos materiales e inmateriales entre hombres y mujeres.

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

<b>Términos y/o abreviaturas</b>	<b>Definición</b>
Discriminación contra las mujeres	Denota toda distinción, exclusión o restricción basada en su condición de tal, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento de las mujeres, atentar contra los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, o en cualquier otra.
Revictimización	Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes.





**COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN**

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN  
A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS,  
JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

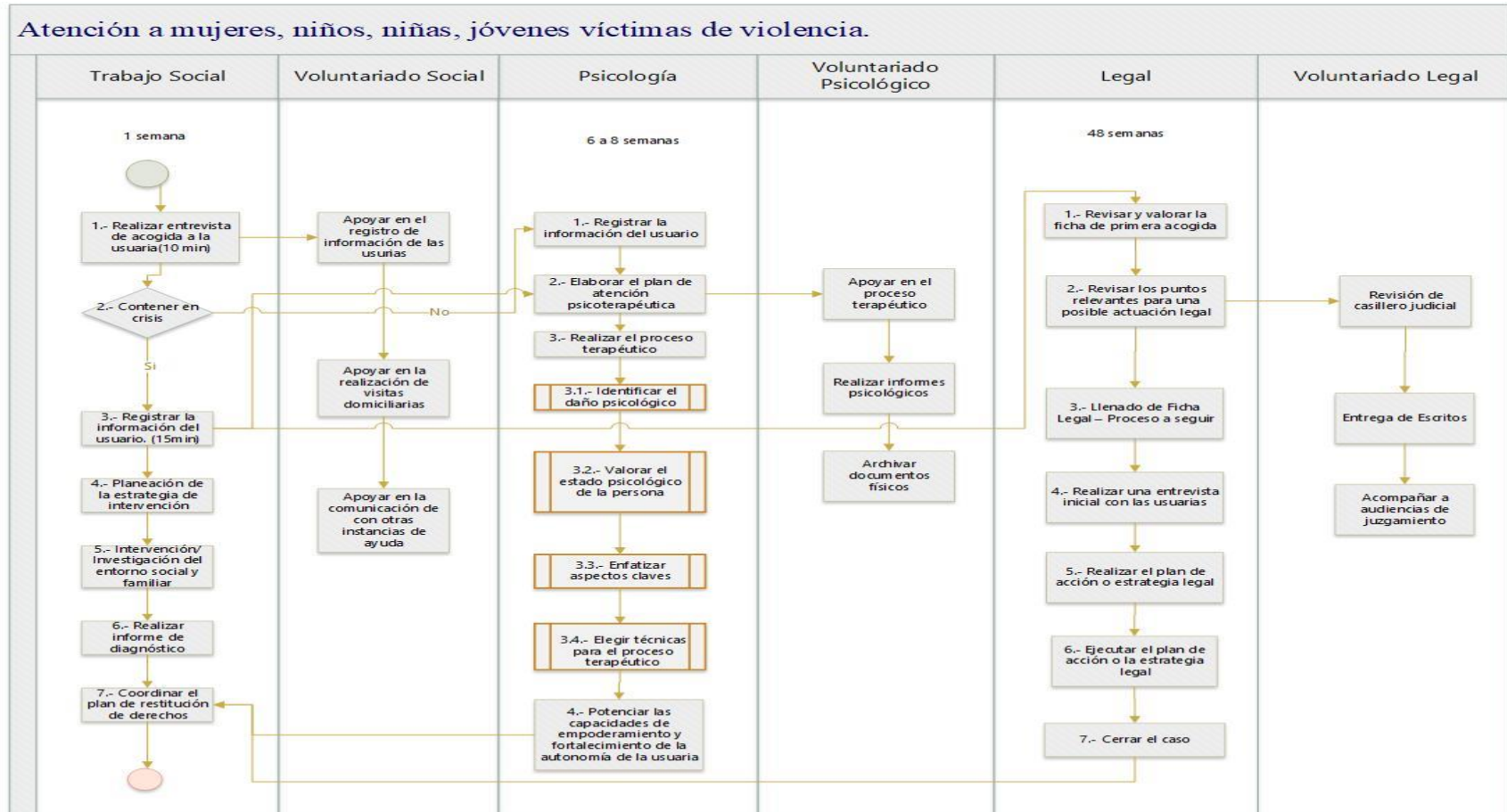
**Versión: 1.0**


**Código:**

**Página**

**7.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DIAGRAMA DE FLUJO**


Atención a mujeres, niños, niñas, jóvenes víctimas de violencia.



 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA


No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
1	Realizar entrevista de acogida a la usuaria	Trabajo Social	Brindar atención inmediata a las víctimas que acuden al Centro médico mediante la entrevista de acogida y hacer una primera evaluación del riesgo en que se encuentra la víctima y su familia	N/A	NO
2	Contener en crisis	Trabajo Social	Auxiliar a las víctimas que se encuentran en una fase de shock, sorpresa, negación, miedo, vergüenza o alteración de las emociones producto de haber experimentado o atestiguado un hecho violento extremo	N/A	NO
3	Registrar la información del usuario	Trabajo Social	Llenado de fichas de información al ingreso de las pacientes	N/A	Ficha de datos iniciales- Primera Acogida
4	Planeación de la estrategia de intervención	Trabajo Social	Diagnosticar y analizar las necesidades de las víctimas para determinar cuáles serían las acciones para tomar frente a ellas, y como ayudarles en el trayecto de su recuperación	N/A	NO

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Página</b>

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
5	Intervención/Investigación del entorno social y familiar	Trabajo Social	Conocer la realidad de la víctima y de recabar información clave sobre su situación y sobre los derechos que le han sido conculcados a ella y a su familia, tanto los que han sido vulnerados de forma intencional, como los que han resultado por el efecto de la violencia	N/A	NO
6	Realizar informe de diagnóstico	Trabajo Social	Elaborar el informe de diagnóstico que debe estar fundamentado en datos objetivos y validados que muestren la realidad que vive la víctima en su entorno familiar y social	N/A	Informe Técnico
7	Coordinar el plan de restitución de derechos	Trabajo Social	Adoptar mecanismos para la reparación integral que incluiría, sin dilataciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de la no repetición y la satisfacción del derecho violado.	N/A	Plan de Restitución de Derechos
8	Apoyo en el registro de información de las usuarias	Voluntariado Social	Registrar toda la información brindada por la víctima en el formato asignado.	N/A	Ficha de datos iniciales-Primera Acogida

 <p><b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b></p>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>Código:</b>	<b>Página</b>

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
9	Apoyo en la realización de visitas domiciliarias	Voluntariado Social	Acompañamiento y apoyo en las visitas a domicilio de las víctimas	N/A	NO
10	Apoyo en la comunicación con otras instancias de ayuda	Voluntariado Social	Comunicación con otras instancias de ayuda social	N/A	NO
11	Apoyo en el proceso psicológico	Voluntariado Psicológico	Recoger los aspectos clave que ha expresado la víctima, resume el daño psicológico que le ha producido la violencia y le motive a aceptar apoyo y acompañamiento emocional	N/A	Ficha de primer encuentro
12	Realizar informes psicológicos	Voluntariado Psicológico	Elaborar un informe con el estado psicológico de la persona y las técnicas para el proceso terapéutico	N/A	Informe Psicológico
13	Archivo de la documentación en físico	Voluntariado Psicológico	Archivo de documentación en físico del historial de cada víctima	N/A	Archivos
14	Revisión del casillero judicial	Voluntariado Legal	Revisión de casillero judicial sobre los procesos legales	N/A	NO
15	Entrega de escrito	Voluntariado Legal	Apoyo en la entrega de escrito como oficios en juzgados y otras entidades	N/A	NO


 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
16	Acompañamiento a audiencias de juzgamiento	Voluntariado Legal	Acompañamiento a los abogados a juzgados	N/A	NO

### 8.1 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El indicador de gestión definido para el procedimiento es el siguiente:

<b>Nombre:</b>	Número de atenciones totales entregados
<b>Descripción:</b>	Reporte mensual de las atenciones brindadas por los profesionales (legal, psicológico y social)
<b>Fuente:</b>	Informe de atenciones mensuales por área
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Suma de atenciones totales entregados por área
<b>Unidad de Medida:</b>	Unidad
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Mensual
<b>Responsable:</b>	Coordinador

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 1.0
		Código: Página


## 8.2. ANEXOS

### 8.2.1. FORMATOS Y ANEXOS INTERNOS

Nro.	Descripción	Código
1	Ficha de datos iniciales-Primera Acogida	ATS-001
2	Informe de diagnóstico social	ATS-002
3	Plan de Restitución de Derechos	ATS-003
4	Ficha de Primer encuentro	AP-001
5	Ficha de Elaboración de Plan de atención terapéutica	AP-002
6	Evaluación de proceso terapéutico	AP-003
7	Ficha Legal	AL-001
8	Ficha de registro de actuaciones	AL-002


### 8.2.2 FORMATOS Y ANEXOS EXTERNOS

Nro.	Descripción	Código
1	N/A	N/A

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

**ATS-001: FICHA DE DATOS INICIALES-PRIMERA ACOGIDA**

FICHA DE DATOS INICIALES - PRIMERA ACOGIDA			
Código	go N°	Fecha de entrevista	
		Mes:	Año:
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA</b>			
Nombres: _____			
Apellidos: _____			
Edad: _____		Fecha de nacimiento: _____	
Sexo: Femenino Masculino			
Identidad de género (pregunte solamente si lo considera necesario): _____			
Cédula de identidad: _____		Nacionalidad: _____	
Condición migratoria: Refugiada Solicitante de refugio Inmigrante con visa _____ Inmigrante con residencia ___ Inmigrante sin visa			
Dirección domicilio: _____			
Ciudad o parroquia: _____			
Provincia: _____			
Teléfonos: _____			
Lugar actual de residencia (en caso de que esté fuera del domicilio): Dirección del lugar de trabajo: _____			
Teléfonos: _____			
<b>Persona de referencia</b>			
Nombres y apellidos: _____			
Parentesco o relación con la víctima		Especificar: _____	
Teléfonos: _____			

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

2. MOTIVO DE LA CONSULTA:																
3. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES:																
<p>La víctima requiere atención médica inmediata (corte, fractura, hemorragia, prevención VIH, PAE):  <input type="checkbox"/> SÍ      <input type="checkbox"/> NO</p> <p>La mujer se encuentra embarazada: <input type="checkbox"/> SÍ      <input type="checkbox"/> NO      <input type="text"/> Meses</p> <p>Discapacidad: La persona tiene algún tipo de discapacidad grave o que le limite en su vida cotidiana:  <input type="checkbox"/> SÍ      <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Descripción de la discapacidad _____          _____</p> <p>Carné de discapacidad:      <input type="checkbox"/> SÍ      <input type="checkbox"/> NO      <input type="text"/> Porcentaje de discapacidad</p> <p>Estado civil o tipo de relación de pareja:</p> <p><input type="checkbox"/> Casada o unión de hecho(registrada)</p> <p><input type="checkbox"/> Viuda</p> <p><input type="checkbox"/> Soltera</p> <p><input type="checkbox"/> Divorciada</p> <p><input type="checkbox"/> Separada</p> <p><input type="checkbox"/> Unión libre, "compromiso"</p> <p><input type="checkbox"/> Otro(especifique) _____</p> <p>Número de hijos e hijas _____</p> <p>Nivel de educación de la víctima:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ninguno</td> <td><input type="checkbox"/> Centro de Alfabetización</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/> Educación Básica</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/> Bachillerato</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Postsecundario</td> <td><input type="checkbox"/> Superior 3er Nivel</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Superior 4to Nivel</td> <td></td> </tr> </table> <p>Último año aprobado: _____ Pertenencia étnico-cultural:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Indígena</td> <td><input type="checkbox"/> Afrodescendiente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Montubia</td> <td><input type="checkbox"/> Mestiza</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Blanca</td> <td><input type="checkbox"/> Otra</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Centro de Alfabetización	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Educación Básica	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Bachillerato	<input type="checkbox"/> Postsecundario	<input type="checkbox"/> Superior 3er Nivel	<input type="checkbox"/> Superior 4to Nivel		<input type="checkbox"/> Indígena	<input type="checkbox"/> Afrodescendiente	<input type="checkbox"/> Montubia	<input type="checkbox"/> Mestiza	<input type="checkbox"/> Blanca	<input type="checkbox"/> Otra
<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Centro de Alfabetización															
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Educación Básica															
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Bachillerato															
<input type="checkbox"/> Postsecundario	<input type="checkbox"/> Superior 3er Nivel															
<input type="checkbox"/> Superior 4to Nivel																
<input type="checkbox"/> Indígena	<input type="checkbox"/> Afrodescendiente															
<input type="checkbox"/> Montubia	<input type="checkbox"/> Mestiza															
<input type="checkbox"/> Blanca	<input type="checkbox"/> Otra															



## COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN



**CENTRO ECUATORIANO  
PARA LA PROMOCIÓN Y  
ACCIÓN DE LA MUJER**

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN  
A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS,  
JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

Versión: 1.0

Código:

Página

## ATS-002: INFORME DE DIAGNÓSTICO SOCIAL

## FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES – ÁREA LEGAL

Código N°

Fecha: \_\_\_\_\_

Mes

Día

Año

Solicitado por:

## 1. Datos de la persona investigada

Nombres:

\_\_\_\_\_

Apellidos:

\_\_\_\_\_

Lugar

de

residencia:

\_\_\_\_\_

Provincia:

## 2. Metodología utilizada

\_\_\_\_\_ Visita domiciliaria

\_\_\_\_\_ Entrevista colectiva a la familia

\_\_\_\_\_ Entrevista individual con la víctima o con un familiar adulto de un NNA

\_\_\_\_\_ Entrevista con otras personas

\_\_\_\_\_ Otras ¿Cuál/es?

\_\_\_\_\_

## 3. Personas entrevistadas

\_\_\_\_\_

 <p><b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b></p>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>Código: Página</b>	



**CENTRO ECUATORIANO  
PARA LA PROMOCIÓN Y  
ACCIÓN DE LA MUJER**

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN  
A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS,  
JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

**Versión: 1.0**

**Código:**

**Página**

Nombres y apellidos	Relación con la víctima o el hecho violento o sus consecuencias	Lugar de la entrevista

**4. Información sobre la unidad familiar**


Nombre	Parentesco	Edad	Estado civil o tipo de relación de pareja	Ocupación	Observaciones

**5. Contexto socioeconómico**

--

**6. Historia de vida**

--

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Código:</b> Página

**7. Situaciones de vulnerabilidad**

--

**8. Derechos humanos vulnerados**

--


**9. Conclusiones**

--

**10. Recomendaciones**


--

**Anexos**

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

- Grabaciones de entrevistas
- Fotografías




 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

**AP-001: FICHA DE PRIMER ENCUENTRO**

FICHA DE PRIMER ENCUENTRO luego de la intervención en crisis			
<b>Código N°</b>	<b>Fecha de entrevista:</b> _____		
	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Año</b>
<b>Nombres:</b> _____			

1. Estado emocional en que llega la persona	
2. Nivel de riesgo o vulnerabilidad	
3. Valoración preliminar del daño psicológico	
4. Riesgo suicida	
SÍ	NO
5. Inquietudes y/o puntos relevantes sobre el caso que se deben considerar para elaborar el plan de atención	
6. La persona expresa intención de iniciar proceso psicoterapéutico o requiere solamente asesoría	
Proceso psicoterapéutico	Asesoría
Firma: _____	
Nombre de la psicóloga: _____	


 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

**AP-002: FICHA DE ELABORACIÓN DE PLAN DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA**

**FICHA DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN  
TERAPÉUTICA**

<b>Código N°</b>	<b>Fecha de entrevista:</b> _____    _____    _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span><b>Mes</b></span> <span><b>Día</b></span> <span><b>Año</b></span> </div>
Nombres: _____	

<b>1. Encuadre terapéutico</b>
<b>2. Objetivos de la atención</b>
<b>3. Derechos conculcados a la víctima</b>
<b>4. Estrategia para reparar los derechos de las mujeres y sus hijos e hijas</b>
<b>5. Compromisos terapéutico</b>
Firma: _____
Nombre de la psicóloga: _____


 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

**AP-003: EVALUACIÓN DE PROCESO TERAPÉUTICO**

EVOLUCIÓN DEL PROCESO TERAPÉUTICO	
<b>Código N°</b>	
<b>Nombres:</b> _____	

Avances en el proceso - Aplicación de técnicas		
Fecha	Evolución / Técnicas utilizadas	Compromisos terapéuticos
	Apreciación de la persona 1..... 10	
	Apreciación de la persona 1..... 10	
	Apreciación de la persona 1..... 10	
	Apreciación de la persona 1..... 10	
<b>Observaciones</b>		
<b>Recomendaciones</b>		
Firma: _____		
Nombre de la psicóloga: _____		




 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código: Página</b>

**AL-001: FICHA LEGAL**

FICHA LEGAL 1	
<b>Código N°</b>	<b>Fecha de entrevista:</b> _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>_____</span> <span>_____</span> <span>_____</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%; margin-top: 5px;"> <span><b>Mes</b></span> <span><b>Día</b></span> <span><b>Año</b></span> </div>
Nombres: _____	
Cédula de identidad: _____	
Entrevista N°: _____	
_____	

1. Motivo de la consulta
2. Relación de los hechos
3. Aspectos relevantes del caso que se deben considerar para la acción legal (frecuencia de la violencia, posibles testigos, formas y tipos de violencia, evidencias, agravantes, otros)
4. Nivel de riesgo y vulnerabilidad - (Revisar la ficha de riesgo y crisis)
Firma: _____
Nombre de la abogada: _____

 <b>CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER</b>	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MUJERES, NIÑOS, NIÑAS, JOVES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Código:</b> Página

**AL-002: FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES**

FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES – ÁREA LEGAL	
Código N°	Fecha: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>Mes</span> <span>Día</span> <span>Año</span> </div>
Nombres: _____	
Cédula de identidad: _____	

1. ACTUACIONES		
Notificaciones / Diligencias	Fecha límite	Observación

2. DESCRIPCIÓN DEL CIERRE DEL PROCESO
Fecha de cierre del proceso: _____/_____/_____
Firma: _____
Nombre de la abogada: _____