



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL.**

**TEMA:**

Modelo Organizacional Administrativo del Gobierno  
Autónomo Descentralizado Municipal de Pastaza

Fanny Morayma Baldivieso Haro

Puyo, Ecuador

2013

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad,  
quedando autorizada su presentación

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido

**DIRECTOR DE TESIS**

Ing. Rómulo Redroban Mera

**MIEMBRO DE LA TESIS**

## **CERTIFICACIÓN AUTORÍA**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora

Fanny Morayma Baldivieso Haro

## **DEDICATORIA**

A mi Señor Jesús quien me dio la fe, fortaleza, salud y la esperanza para terminar este trabajo y con mucho amor a mi familia, pero en especial a mi hija Heidi fallecida, que me dio la fuerza necesaria para estudiar.

Fanny Morayma Baldivieso Haro

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que gracias a él pudo guiar mi vida cada día, y culminar esta tesis, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a mi esposo y a mi hija por su amor y apoyo incondicional al Ing. Raúl Ramírez Director de Tesis y al Ing. Rómulo Redroban Miembro de la Tesis, por la paciencia y colaboración en la realización de este trabajo, a mi hermana Marjorie Haro que estuvo junto a mi apoyándome

Agradezco sinceramente a los profesores de la facultad de administración de Empresas y de manera especial a todos los profesores que han compartido sus conocimientos para forjar mi carrera profesional y a todos mis compañera/os de clases por compartir buenas y malas experiencias a lo largo de mi carrera estudiantil

Fanny Morayma Baldivieso Haro

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Portada .....	I
Certificación del tribunal .....	II
Certificación de Autoria.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Indice de contenidos .....	VI
Introduccion .....	XI
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1. GENERALIDADES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PASTAZA.</b> .....	<b>1</b>
1.1.Antecedentes.....	1
1.1.1 El proceso de la gestión Municipal.....	2
1.2.Breve reseña historica de Pastaza. ....	3
1.3.Ubicación geográfica:.....	3
1.4.Misión.....	4
1.5.Visión .....	4
1.6.Objetivos estratégicos.....	4
1.7.Organigrama estructural administrativo actual .....	6
1.8.Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.....	7
1.9.Manual de funciones administrativas.....	8
1.11.Ley del G.A.D. Municipal delCantón Pastaza.....	13
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>18</b>
<b>2. MARCO TEORICO</b> .....	<b>18</b>
2.1. Diagnostico situacional Modelo Organizacional Administrativo G.A.D.M. del Cantón Pastaza .....	18
2.1. Políticas generalesde acción.....	18
2.2.Recursos Humanos, materialesy financieros.....	19
2.3.La estructura básica alineadaa la misión.....	19
2.3.1.Procesos gobernates. ....	20
2.3.2.Procesos habilitantes de asesoria.....	20

2.3.3 Procesos de apoyo.....	20
2.3.4. Procesadores agregadores de valor .....	20
2.4.Gestión administrativa.....	21
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>22</b>
<b>3. MODELO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA .....</b>	<b>22</b>
3.1. Diseño conceptual.....	22
3.2. Factores estratégicos del modelo de gestión integral .....	23
3.3. El sistema de planificación social estratégica y táctica .....	24
3.3.1.Evaluación y control .....	24
3.4. Actividades de planeación, acciones y control Municipal .....	25
3.5. Gestión Municipal .....	26
3.5.1.Estructura administrativa Municipal.....	26
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>27</b>
<b>4. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA EL GAD MUNICIPAL DE PASTAZA .....</b>	<b>27</b>
4.1.Estructura administrativa y funciones propuestas .....	29
4.1.1.La estructura orgánica descriptiva .....	31
4.1.2.Procesos habilitantes del asesoramiento .....	34
4.2. Procesos habilitantes de apoyo .....	41
4.3.Dirección administrativa/o. ....	43
4.3.1.Departamento de servicios institucionales.....	45
4.3.2.Sección de mantenimiento .....	46
4.3.3.Parque automotor y talleres .....	46
4.4.Dirección financiera .....	47
4.4.1.Departamento de presupuesto .....	48
4.4.2.Departamento de contabilidad .....	49
4.4.3.Departamento de control y bienes .....	49
4.4.4.Departamento de avalúos y catastros.....	50
4.4.5.Departamento de rentas .....	51
4.4.6.Departamento de tesorería .....	51
4.4.7.Sección coactivas.....	52
4.5. Dirección de talento humano.....	52
4.4.2. Departamento de bienestar social .....	54

4.4.3.Dirección de sistemas .....	55
4.4.4.Departamento de programación y soporte del sistema. ....	56
4.4.5.Departamento de mantenimiento de equipos informáticos.....	57
4.5.Dirección de relaciones públicas .....	58
4.5.1. Procesos agregadores de valor .....	59
4.5.2. Departamento de planificación territorial .....	61
4.5.3.Departamento de uso de sueldos y edificaciones.....	62
4.5.3. Departamento de régimen del suelo.....	63
4.5.4.Comisaria de construcciones y ornato .....	63
4.6.Dirección de servicios públicos .....	64
4.6.1. Departamento de manejo de desechos sólidos y aseo público.....	66
4.6.2. Departamento de camal .....	66
4.6.3.Departamento de mercados, vía pública y cementerios.....	67
4.6.4.Dirección de obras públicas .....	68
4.6.5.Departamento de construcciones .....	70
4.6.6.Departamento de vialidad .....	70
4.6.7.Dpto. de mantenimiento de parques y de áreas regeneradas .....	71
4.7. Dirección de acción social y cultura.....	73
4.8. Dirección del ambiente .....	80
4.10. Dirección de justicia y política .....	86
4.11. Ejes institucionales.....	90
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>95</b>
<b>5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>95</b>
<b>5.1.Conclusiones.....</b>	<b>95</b>
5.2. Recomendaciones.....	96
Resumen.....	97
Summary.....	98
Bibliografía .....	979
Anexos .....	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	Título	Pág.
1	Organigrama estructural administrativo actual.....	6
2	Propuesta de Organigrama estructural para el GAD municipal de Pastaza.....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Título	Pág.
1	Foda institucional.....	7
1	¿Conoce usted si existe un modelo de gestión al interior de esta institución municipal?.....	100
2	¿Está usted de acuerdo en los procedimientos del GAD municipal para realizar los trámites de la ciudadanía?.....	101
3	¿Estaría usted dispuesto a participar en la elaboración de un modelo de gestión administrativo la institución.....	102
4	¿Considera usted que un nuevo modelo de gestión ayudará a mejorar la gestión administrativa?.....	103
	¿Considera que es necesario un nuevo modelo de gestión administrativa, para mejorar la calidad de atención al cliente?.....	104
5		
6	¿Su calificación a la gestión administrativa es?.....	105
7	Los empleados municipales poseen los conocimientos necesarios de atención al cliente?.....	106
8	¿El trabajo de los empleados es sistemático y en equipo?.....	107

## ÍNDICE DE GRAFÍCOS

Nº	Título	Pág.
1	¿Conoce usted si existe un modelo de gestión al interior de esta institución municipal?.....	100

2	¿Está usted de acuerdo en los procedimientos del GAD municipal para realizar los trámites de la ciudadanía?.....	101
3	¿Estaría usted dispuesto a participar en la elaboración de un modelo de gestión administrativo la institución?.....	102
4	¿Considera usted que un nuevo modelo de gestión ayudará a mejorar la gestión administrativa?.....	103
5	¿Considera que es necesario un nuevo modelo de gestión administrativa, para mejorar la calidad de atención al cliente?.....	104
6	¿Su calificación a la gestión administrativa es?.....	105
7	¿Los empleados municipales poseen los conocimientos necesarios de atención al cliente?.....	106
8	¿El trabajo de los empleados es sistemático y en equipo?.....	107

## INTRODUCCIÓN

La realidad municipal del cantón Pastaza, al igual que la de la mayoría de los municipios de la región está marcada por una alta diversidad territorial e institucional a nivel local, con desiguales condiciones territoriales y sociodemográficas, capacidades financieras y de recursos humanos, pero con la responsabilidad de entregar servicios equivalentes a sus ciudadanos.

Por tal razón presento este trabajo investigativo que nos llevará a la obtención de un **MODELO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**. Este modelo se propone para mejorar la gestión administrativa haciendo florecer el trabajo en equipo en cada departamento administrativo del Municipio del cantón Pastaza.

Considerando las dificultades encontradas en el diagnóstico situacional que permitirá llegar a una solución de los problemas encontrados los mismos que se mencionan en el presente trabajo de investigación.

El trabajo se encuentra dividido en cinco capítulos los cuales contienen lo siguiente: Tomando en cuenta de manera primordial los objetivos de la investigación para la realización de este trabajo y teniendo como meta la ejecución y aplicación de lo propuesto en un Modelo de Organización Administrativo dentro de la Municipalidad de Pastaza, para mejorar la atención y el servicio al Cliente dentro de la institución.

**CAPÍTULO I**, comprende: Conceptualización de lo que es la Administración Pública, Definiciones, El Proceso de la Gestión Municipal, Modelos de Gestión Administrativa, Modelo de Orientación hacia el Cliente, Ley del GAD Municipal del cantón Pastaza, Base legal, Delimitación del problema.

**CAPÍTULO II**, comprende: Modelo Organizacional Administrativo del GADM del Cantón Pastaza, Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Políticas generales de acción, Recursos Humanos, Materiales y Financieros, las gestiones en los diferentes campos que se desarrollan dentro del Municipio como Gestión de Higiene y Salubridad, Educación Cultura y Deportes, Desarrollo Local Sustentable, Gestión Administrativa, Organigrama Estructural Administrativo Actual, Breve Reseña Histórica de Pastaza, Manual de Funciones Administrativas.

**CAPÍTULO III** comprende: Análisis e interpretaciones de resultados, los mismos que se basan en encuestas realizadas a la ciudadanía que recibe la atención y servicios que presta el Municipio y de manera más específica a cada uno de los colaboradores y empleados (Talento Humano) de la institución.

**CAPÍTULO IV**, comprende: Modelo Organizacional Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza, Diseño Conceptual del modelo organizacional enfatizando las funciones de planificación y control, Factores Estratégicos del Modelo en Gestión Integral y el Sistema de Planificación Social Estratégica y Táctica, Gestión Municipal, Estructura Administrativa Municipal, Propuesta de Organigrama Estructural para el GAD Municipal de Pastaza, Estructura Administrativa y Funciones Propuestas,

**CAPÍTULO V**, comprende Conclusiones y Recomendaciones del Trabajo, las mismas que se han obtenido de cada paso en la investigación dada así como también van de acuerdo a los objetivos planteados en la misma que es la Aplicación y Ejecución del Modelo Organizacional Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

# CAPÍTULO I

## 1. GENERALIDADES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PASTAZA.

### 1.1. ANTECEDENTES

Administración pública es un término de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local.”

Es un conjunto de funciones desempeñadas por órganos de la Federación, de los Estados y Municipios, cuya finalidad es satisfacer las necesidades generales de la población en cuanto a servicios públicos.

Todos los departamentos, oficinas, organizaciones y otros organismos que son órganos o instrumentos de las autoridades públicas centrales. Estatales y locales, ya se financien con fondos del presupuesto ordinario o extraordinario o con fondos extrapresupuestarios.

---

[1] PARAMÉS MONTENEGRO (Carlos), Introducción al Management: un Nuevo Enfoque de la Administración Pública, Madrid. Escuela Nacional de Administración Pública, 1974, p. 66.

Función del Estado→ que consiste en una actividad concreta y continuada, de carácter subordinado, que tiene por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado, dentro del orden jurídico establecido y con arreglo a éste.

Disciplina encargada del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano enfocada a la satisfacción del interés público, entendiendo este último como las expectativas de la colectividad. Responsabiliza al Estado.

Es lograr la máxima eficiencia en el funcionamiento de un organismo social de orden público en el que interviene una autoridad soberana. Busca un beneficio social.<sup>2</sup>

### 1.1.1 EL PROCESO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

El municipio constituye una célula social muy importante del tejido social, históricamente es la organización más importante en la cohesión de la estructura social.

La gestión municipal constituye una parte significativa de la gestión del Estado y comprende los procesos socioculturales de dirección, planificación y control de los recursos y de la producción de servicios locales.

El estudio de la gestión municipal ha evolucionado desde una visión mecanicista y reduccionista a una visión del municipio como sistema dinámico integrado al Estado.<sup>2</sup>

---

1 BODIN (Jean), Les Six Livres de la République, Germany. Scientia Verlag Aalen, 1970 (Facsimil de la edición de 1583), p. 1. En la versión española de Gaspar de Añastro, se dice que la "República es un justo gobierno de muchas familias, y de lo común a ellas, con suprema autoridad". BODINO (Juan), Los Seis Libros de la República, Turín. Por los Herederos de Bevilacqua, 1590, p. 1.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española los términos gestión y administración presentan el mismo significado: Administración -del latín administrativo- es la "acción o efecto de administrar, es gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y las personas que lo habitan. Es dirigir una institución."

En ese sentido el municipio constituye el origen del Estado moderno o estructura social con normas propias que permiten organizar y cohesionar un grupo social a partir de un territorio.

"El modelo social de Occidente se ha universalizado como un "conjunto de la sociedad" encarnado por el Estado: no porque fuese el mejor sino solamente porque estaba dotado de una fuerza material y de una eficacia superior".

## **1.2. BREVE RESEÑA HISTORICA DE PASTAZA.**

La ciudad de Puyo fue fundada el 12 de mayo de 1899 por el misionero Dominic Fray Álvaro Valladares y una delegación de nueve Indígenas de Canelos: Previamente, el misionero había mandado a construir 3 chozas amplias en el mencionado lugar, ahí plantaron una cruz de madera y celebraron la Misa, encomendando al amparo y protección de la Virgen María, el naciente pueblo, que fue bautizado con el nombre de Nuestra Señora del Rosario de Pompeya de Puyo.

La palabra Puyo proviene de Kichwa Puyo que significa nublado, neblina.

Los primeros años, el nuevo pueblo era habitado por pocas familias de indígenas nativos de la zona. Los comerciantes mestizos utilizaban como parada en sus viajes entre Baños y Canelos. Luego de la fundación, comenzaron a llegar los primeros colonos, entre los que se destacan: Lucindo Ortega, Belisario Carrillo, Domingo Carrillo Escobar, Ángel Manzano, María Escobar, Carmen Carrillo, Belisario Álvarez Moya, entre otros

En 1921 la Región del Oriente fue dividida políticamente en las provincias de Napo-Pastaza y Morona Santiago-Zamora, la primera con las jefaturas de Sucumbíos, Napo y Pastaza. Por su parte, Pastaza comprendía las parroquias de Mera y Puyo.

El 10 de noviembre de 1959 se creó la provincia de Pastaza y se designó a Puyo como capital provincial.

Hoy, Puyo es una ciudad organizada que dispone de todos los servicios para atender a los turistas que llegan a disfrutar de los atractivos naturales y culturales que posee la provincia de Pastaza.

## **1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA:**

El campo de estudio se limita al área administrativa del Municipio de Pastaza Ubicado en las calles 9 de octubre y Francisco de Orellana de la ciudad de Puyo, parroquia Puyo, Cantón Pastaza y provincia de Pastaza con una población de 62.016 habitantes.

El método ha utilizado fue una investigación de campo utilizando el método de investigación científica y las técnicas de la encuesta y la entrevista, debido a la

naturaleza del problema y las características de la institución, teniendo como base una muestra del 1% de la población (250 encuestas de los usuarios del GAD Municipal del cantón Pastaza).

#### **1.4. MISIÓN**

Una institución de servicio a la comunidad, con gestión de calidad, y talento humano capacitado; que busca el bien común, en un ambiente de participación y diálogo, caracterizado por la honestidad y el respeto al patrimonio natural, cultural e histórico.

#### **1.5. VISIÓN**

Gobierno Municipal Amazónico de alta gestión y servicio a la comunidad, solidario, honesto y participativo, enfocado en el desarrollo integral sostenible, capaz de potenciar al cantón Pastaza como fuente mega diversa del mundo.

#### **1.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Las Funciones y Objetivos de la Entidad emanan de la Ley Orgánica de Régimen Municipal y de las disposiciones constantes en el Presupuesto Municipal, aprobadas por la Entidad y las metas propuestas en los planes de trabajo, programadas por el Concejo, previo el visto bueno del ejecutivo principal, siendo entre otras las siguientes:

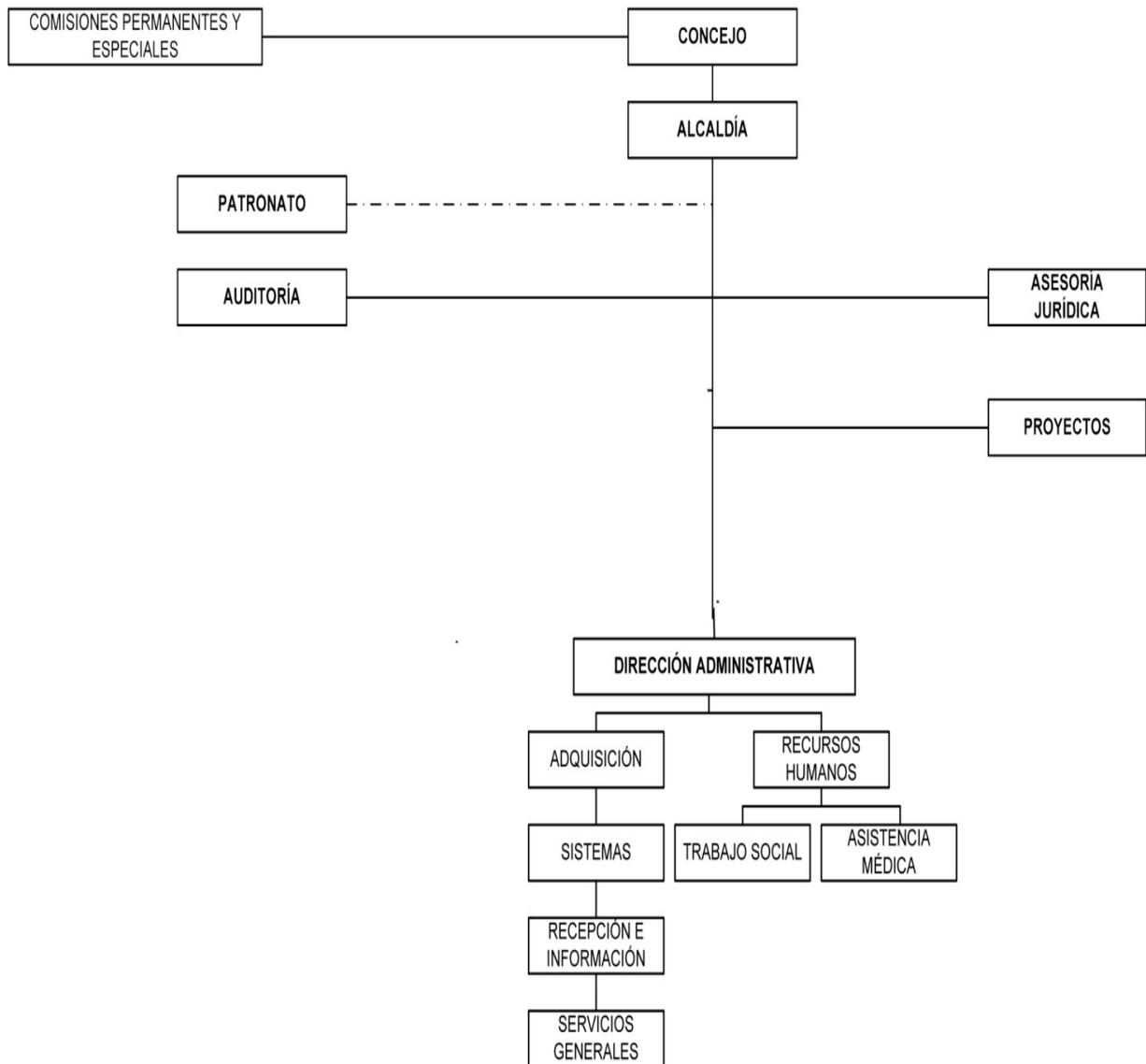
- Planificar, programar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera participativa el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, articulando con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, en el marco de la plurinacionalidad y respeto a la diversidad, con el fin de promover el desarrollo integral sostenible del cantón Pastaza.
- Implementar el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, tendientes a fortalecer, equilibrar y cualificar los servicios municipales, para garantizar el uso sostenible de los recursos naturales y el buen vivir.
- Contribuir al fortalecimiento del desarrollo social sostenible del Cantón, para mejorar la calidad de vida de la población, promoviendo el desarrollo de sus capacidades, a través de una participación ciudadana.

- Fomentar e impulsar la conservación integral del medio ambiente del cantón Pastaza, mediante la ejecución de un sistema de gestión ambiental continuo y dinámico, que permita potenciar la biodiversidad amazónica.
- Potenciar al cantón Pastaza, como destino turístico atractivo, diferenciado y de calidad, mediante estrategias inspiradas en la sostenibilidad capaces de reconciliar la rentabilidad económica con la conservación del patrimonio cultural, natural e histórico.
- Gestionar la cooperación Internacional, para coadyuvar al progreso del cantón Pastaza.
- Empezar en actividades de evaluación a las actividades y tareas cumplidas por los servidores de las diferentes dependencias de la Institución en procura del mejoramiento de los servicios reclamados por los contribuyentes.
- Ejecutar obras de infraestructura en beneficio de la colectividad especialmente, las relacionadas con la dotación del sistema de Agua Potable y Alcantarillado, Mejoramiento Vial Urbano, Regeneración Urbana, Construcción y Mantenimiento de calles, plazas, avenidas y demás espacios públicos.

Para el eficiente cumplimiento de los objetivos propuestos del Concejo, ha adoptado como política de acción, la presupuestación pragmática de sus recursos a fin de utilizarlos con estricta sujeción a sus disponibilidades y en el concerniente a la elaboración de los programas que beneficien en forma directa a la colectividad, mediante la ejecución de las obras. Para lograr los objetivos propuestos la Ilustre Municipalidad adoptará la política de acción sucesiva, establecidos las prioridades planificadas por los respectivos departamentos municipales, para lo que creemos oportuno seguir activando aún más nuestras propias recaudaciones ya que contamos con los medios técnicos y humanos necesarios.

**1.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ADMINISTRATIVO ACTUAL**

**FIGURA1.**



**1.8. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**  
**ANÁLISIS INSTITUCIONAL:**

**FODA INSTITUCIONAL**

FODA	
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LIDERAZGO DE LA PRIMERA AUTORIDAD MUNICIPAL A NIVEL INTERNO.</li> <li>• LIDERAZGO PARTICIPATIVO DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES</li> <li>• RADIO MUNICIPAL</li> <li>• ORQUIDEARIO LOLITA GUZMÁN</li> <li>• CAPACIDAD DE GENERAR RECURSOS PROPIOS.</li> <li>• EQUIPO LEGISLATIVO FORTALECIDO</li> <li>• PROFESIONALES JÓVENES CAPACITADOS AL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD.</li> <li>• PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYO</li> <li>• CONCEJO MUNICIPAL HONESTO</li> <li>• COMPAÑERISMO</li> <li>• RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO</li> <li>• EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO</li> <li>• EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO ACEPTABLE.</li> <li>• DISPONE DE UNA ADECUADA ESTRUCTURA FUNCIONAL.</li> <li>• SE COMPLEMENTA LA JUVENTUD CON LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL.</li> <li>• BUENA RELACIÓN DE TRABAJO ENTRE EL SEÑOR ALCALDE Y SUS COLABORADORES.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MARCO LEGAL CONSTITUCIONAL VIGENTE</li> <li>• CONVENIOS, MANCOMUNIDADES CON GOBIERNO CENTRAL Y GAD'S PARROQUIAL, CANTONAL Y PROVINCIAL.</li> <li>• OPORTUNA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A NIVEL BARRIAL Y PARROQUIAL.</li> <li>• COBRO DE TASAS, IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES POR PREDIOS Y MEJORAS.</li> <li>• CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA.</li> <li>• COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.</li> <li>• RELACIÓN POLÍTICA CON EL GOBIERNO CENTRAL ADECUADA.</li> <li>• RECONOCIMIENTO DEL LIDERAZGO CANTONAL</li> <li>• PARTICIPACIÓN CIUDADANA POSITIVA.</li> <li>• CAPACITACIÓN SOBRE TEMAS QUE INVOLUCRA LAS NUEVAS COMPETENCIAS MUNICIPALES.</li> <li>• EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO "EMAPAST".</li> <li>• EMPRESA CENVIPASTAZA.</li> <li>• CONSTITUCION DE EMPRESAS PÚBLICAS SOBRE COMPETENCIAS MUNICIPALES.</li> <li>• APOYO INTERNACIONAL</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DÉBIL CAPACITACIÓN A NIVEL GLOBAL</li> <li>• DÉBIL COORDINACIÓN ENTRE LA MAYORÍA DE DEPARTAMENTOS.</li> <li>• ESCASA COMUNICACIÓN INTERNA</li> <li>• DEBILIDAD SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL.</li> <li>• AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA EVALUAR EL TRABAJO MUNICIPAL.</li> <li>• RECURSO HUMANO SOBRESATURADO POR INGRESO DE ADMINISTRACIONES ANTERIORES.</li> <li>• EQUIPO CAMINERO DEFICIENTE</li> <li>• ESCASA DIFUSIÓN DE ORDENANZAS TRIBUTARIAS</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DESCONFIANZA DE LA CIUDADANÍA.</li> <li>• DESCONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA DE LAS ORDENANZAS MUNICIPALES.</li> <li>• PRESIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.</li> <li>• CRÍTICA NEGATIVA DE SECTORES INTERESADOS EN SERVICIOS MUNICIPALES</li> <li>• INESTABILIDAD POLÍTICA Y DECISIONES DEMAGÓGICAS.</li> <li>• ESCASA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL SOBRE PLANES Y PROYECTOS.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESCASA DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ORDENANZAS</li> <li>• CADUCIDAD DEL PLAN ESTRATÉGICO CANTONAL</li> <li>• DESLEALTAD DEL FUNCIONARIO MUNICIPAL</li> <li>• FISCALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO INADECUADO EN LA OBRA MUNICIPAL.</li> <li>• NUEVAS COMPETENCIAS MUNICIPALES SIN RECURSOS ECONÓMICOS.</li> <li>• INESTABILIDAD E INFLEXIBILIDAD DEL CLIMA LABORAL.</li> <li>• NO EXISTE BUENA DISTRIBUCIÓN DE ESPACIO FÍSICO.</li> <li>• FALTA DE MOBILIARIO</li> <li>• DÉBIL MOVILIZACIÓN EN TRANSPORTE.</li> <li>• FALTA DE COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL, SE TRABAJA EN UNA FORMA POLÍTICA, CLIENTELAR MÁS NO TÉCNICA.</li> <li>• IMPROVISACIÓN DE PEDIDOS.</li> <li>• IMPROVISACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO.</li> <li>• FALTA DE UN ARCHIVO DE FICHEROS DEPARTAMENTAL INTERINSTITUCIONAL.</li> <li>• COMPROMISO POLÍTICO Y DE COMPAÑEROS DE TRABAJO.</li> <li>• INEXISTENCIA DE UN SISTEMA SISTEMATIZADO DE INFORMACION MUNICIPAL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A NIVEL RURAL BAJA DENSIDAD POBLACIONAL Y DISPERSA.</li> <li>• INESTABILIDAD JURÍDICA TERRITORIAL CANTONAL Y PARROQUIAL (CTI Y CREACIÓN DE NUEVAS PARROQUIAS).</li> <li>• DEFICIENTE COORDINACIÓN DE TRABAJO ENTRE EMAPAST Y LA INSTITUCIÓN MUNICIPAL</li> <li>• FALTA DE EQUIPOS PARA RECOLECCIÓN DE LA BASURA.</li> <li>• SUPERPOSICIÓN DE FUNCIONES ENTRE EMAPAST Y DIRECCION DE HIGIENE Y SALUBRIDAD.</li> <li>• MÍNIMO FINANCIAMIENTO POR PARTE DEL GOBIERNO CENTRAL PARA LA CANTIDAD DE COMPETENCIAS ASIGNADAS EN LA NUEVA CONSTITUCIÓN.</li> <li>• DÉBIL CONCIENCIACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA RECOLECCIÓN. DE LA BASURA.</li> <li>• NO CONTAR CON ORDENANZAS ACTUALIZADAS PARA EL TRABAJO DE LA COMISARIA Y PERMISO DE CONSTRUCCIONES</li> <li>• EXCESIVO COMPROMISO POLÍTICO.</li> <li>• INTRANSIGENCIAS DEL USUARIO.</li> <li>• MOLESTIA DEL USUARIO.</li> </ul>
--	---

## 1.9. MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS.

### Art. 39.- Atribuciones y Responsabilidades

De acuerdo a la naturaleza específica de su misión son las siguientes:

- a) Proponer los instrumentos para la administración del personal de la municipalidad.
- b) Aplicar y hacer cumplir en la municipalidad, el sistema de administración de personal establecido para el efecto, en lo relacionado a reclutamiento, selección, evaluación, capacitación, clasificación, valoración de puestos y bienestar social de la institución.
- c) Preparar y mantener las acciones de personal referentes a ingresos, ascensos, traslados, licencias, permisos, vacaciones, programar, dirigir y

controlar las actividades relacionadas con los servicios de apoyo administrativo y de servicios generales de la municipalidad.

- d) Prestar oportuna y eficientemente los servicios de apoyo tales como abastecimientos de suministros, materiales y bienes generales a las diferentes unidades administrativas del municipio.
- e) Mantener actualizado el registro y calificación de proveedores de bienes y servicios.
- f) Velar por el mantenimiento, limpieza y reparación del edificio de la administración municipal y demás locales municipales.
- g) Proporcionar los servicios y coordinar las reparaciones de las maquinas, equipos y aparatos que se utilizan en la municipalidad.
- h) Organizar actividades de vigilancia, control y protección de las oficinas locales.
- i) Administrar el servicio de vehículos livianos del municipio, procurando que estos se hallen en condiciones adecuadas de operación, coordinando la reparación y mantenimiento con la dirección de obras públicas.
- j) Administrar eficientemente los recursos materiales y humanos.
- k) Establecer los sistemas necesarios para disponer del personal calificado.
- l) Coordinar las actividades de su dependencia con las demás unidades de la municipalidad.
- m) Organizar, dirigir y supervisar los servicios generales de consejería, mantenimiento y limpieza del municipio y;
- n) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, Ley de carrera civil y administrativa, Código de Trabajo y otras, en materia de la administración de recursos humanos.

**Art. 40 SUBPROCESOS.- Esta integrada por los subprocesos de:**

**1. Recursos humanos**

Administración de recursos humanos

Servicio médico y bienestar social

**2. Servicios institucionales**

Adquisiciones

Servicios generales.

## **Recursos Humanos**

### **Art. 41.- Productos**

- a) Coordinación de actividades con la SENRES
- b) Asesorar en materia de administración de recursos humanos
- c) Administración y manejo de subsistemas de personal
- d) Desarrollo y aplicación de manuales y reglamentos institucionales
- e) Administración del régimen disciplinario y de control de asistencia
- f) Coordinar procesos de contratación temporal de personal con Sindicatura
- g) Procesos de sumarios administrativos
- h) Establecer normas de seguridad en el trabajo
- i) Participar en negociación colectiva
- j) Registro actualizado de vacantes, nombramientos, contratos y movimientos de personal a nombramiento y a jornal
- k) Procesos de reclutamiento, clasificación, selección, capacitación y evaluación del desempeño
- l) Expedientes e inventarios de los recursos humanos que laboran en la municipalidad
- m) Certificar documentos requeridos para fondos de reserva, impuestos a la renta, subrogaciones, horas extras, etc.
- n) Calendario de vacaciones de todo el personal de la municipalidad de acuerdo a cuadros presentados por cada una de las dependencias.
- o) Participar en la elaboración de la pro-forma presupuestaria de sueldos y salarios de la municipalidad.

## **Servicio Médico y Bienestar Social**

### **Art. 42.- Productos**

- a) Atención medica interna, odontología, pediatría, ginecología, rayos x, ecografía, traumatología, rehabilitación, laboratorio, farmacia y enfermería.
- b) Intervenciones y tratamientos médicos y odontológicos con acciones preventivas y curativas para todo el personal municipal y comunidad

- c) Formulación de programas de medicina general, familiar y fomento de salud
- d) Investigaciones socio-económicas.
- e) Coordinación con la unidad de seguridad y salud laboral del IESS
- f) Programas educativos sobre salud en general en parroquias y comunidades.

### **Servicios Institucionales Adquisiciones**

#### **Art. 43.- Productos**

- a) Ejecución del plan anual de adquisiciones
- b) Registro de proveedores
- c) Tramite de importación-adquisición
- d) Recepción entrega de adquisiciones
- e) Informes relativos a compras, bienes y servicios de la institución
- f) Informe de seguimiento de los contratos para la adquisición de bienes y servicios para su puntual cumplimiento.
- g) Archivo actualizado de los tramites de adquisiciones
- h) Kardex de las adquisiciones para mantener stock máximos y mínimos
- i) Informes periódicos de las actividades realizadas a su inmediato superior.

### **Servicios Generales**

#### **Art. 44.- Productos**

- a) Disponer la utilización de vehículos para actividades institucionales.
- b) Ordenes de movilización, salvoconductos, combustibles, mantenimiento de vehículos.
- c) Mantenimiento y conservación de edificaciones e instalaciones institucionales
- d) Administración de pólizas de seguros, matrículas de vehículos, maquinarias y bienes institucionales.
- e) Normas de buen uso, cuidado y mantenimiento de los muebles, enseres espacios físicos entregados bajo su responsabilidad.
- f) Plan de jornadas de mensajería
- g) Plan de limpieza y aseo de muebles y oficinas luego de la jornada de trabajo
- h) Plan de seguridad de las oficinas
- i) Plan de mantenimiento de áreas aledañas a las oficinas confinadas a su custodia fuera de las horas de trabajo.

## **1.10. MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **El Modelo OCDE: Orientación hacia el Cliente**

“El modelo de gestión pública se está implementando en muchas de las administraciones públicas del mundo. Se trata de un producto exportado por organismos económicos internacionales, principalmente el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, pero destaca especialmente la OCDE, cuyas administraciones en operación en el mercado, deben calcular precios, hacer de sus oficinas centros productivos y estimular que estas últimas sean competitivas entre sí, como con otras del exterior. Hasta donde tenemos noticia, la presentación pública del modelo neo-gestionario ocurrió en Madrid durante 1979, a través de la forma de iniciativa en pro de la reforma de la administración pública.

En efecto, en la conferencia sobre el manejo del cambio para la administración pública, la OCDE hizo su primer requerimiento para apremiar el mejoramiento de la administración pública, con miras al crecimiento de la economía de mercado. A partir de entonces la OCDE se convirtió en la cabeza internacional de un nuevo movimiento gerencial” 3

### **El Modelo Pos burocrático**

Manifiesta que “El modelo pos burocrático parte del uso común de términos como cliente, calidad, servicio, valor, incentivo, innovación, empoderamiento y flexibilidad. Estos términos están siendo utilizados por quienes, tratando de mejorar las operaciones gubernamentales en Estados Unidos de América, aceptan explícitamente que el paradigma burocrático ya no es la fuente más relevante de las ideas y las argumentaciones acerca de la gestión pública. El término más apropiado para la nueva generación de extensa familia de ideas, acerca de cómo el gobierno hace productivas y responsables sus operaciones, es paradigma pos burocrático”. Mientras que para Ibíd. p. 117., “Este vocablo implica que el modelo pos burocrático sea tan multifacético como su predecesor, el paradigma formulado por Max Weber varias décadas atrás, al cual paternal rinde tributo, pues se trata de una generación de ideas que evolucionó desde el paradigma burocrático”

---

3 SALKOV-IVERSEN (Dorte), KRAUSE HANSEN (Hans) and (Sven) BISLEV.

2 BARZELAY (Michael), *Breaking Through Bureacracy: A New Vision for Managing in Government*, Los Angeles. University of California Press, 1992, p. 115.,

Debido a que el modelo pos burocrático supone una etapa progresiva y superior desde el paradigma burocrático, está formado por los siguientes pasos: del interés público a los resultados que aprecian los ciudadanos; de la eficiencia a la calidad y el valor; de la administración a la producción; del control a la consecución de la adhesión a las normas; más allá de las funciones, la autoridad y la estructura; de la imposición de la responsabilidad a la construcción de la rendición de cuentas; de la justificación de costos a la provisión de valor; más allá de las reglas y de los procedimientos, y más allá de los sistemas administrativos en operación.

#### **1.11. LEY DEL G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.**

Fragmento de la ley Orgánico municipal de los GADM del Ecuador:

##### ***BASE LEGAL***

##### **Art.264. Competencias exclusivas de los Gobiernos Municipales**

Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar y suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentran en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
15. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

### **De los Fines Municipales**

**Art. 11.-** A la municipalidad le corresponde, cumpliendo con los fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos.

Los fines esenciales del municipio, de conformidad con esta Ley, son los siguientes:

1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales;
  2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales;
  3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación;
- y,

4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de su jurisdicción.

**Art. 12.-** En forma complementaria y sólo en la medida que lo permitan sus recursos, el municipio podrá cooperar con otros niveles gubernativos en el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación y la asistencia social.

**Art. 13.-** Las municipalidades podrán ejecutar las obras o prestar los servicios que son de su competencia en forma directa, por contrato o delegación, en las formas y condiciones previstas en la Constitución Política de la República y la ley. Podrán también participar en la conformación de entidades privadas, sin fines de lucro, individualmente o mancomunadas con otras municipalidades o entidades del sector público.

En cualquier caso, sin perjuicio de los mecanismos de control ejercidos por la Contraloría General del Estado, las municipalidades ejercerán la regulación y control de las obras o servicios, a fin de garantizar su eficiencia, eficacia y oportunidad. Además, están obligadas a facilitar y promover el control social.

**Art. 14.-** Son funciones primordiales del municipio, sin perjuicio de las demás que le atribuye esta Ley, las siguientes:

- 1ª. Dotación de sistemas de agua potable y alcantarillado;
- 2ª. Construcción, mantenimiento, aseo, embellecimiento y reglamentación del uso de caminos, calles, parques, plazas y demás espacios públicos;
- 3ª. Recolección, procesamiento o utilización de residuos;
- 4ª. Regular y controlar la calidad, elaboración, manejo y expendio de víveres para el consumo público, así como el funcionamiento y condiciones sanitarias de los establecimientos y locales destinados a procesarlos o expendierlos;
- 5ª. Ejercicio de la policía de moralidad y costumbres;
- 6ª. Control de construcciones;
- 7ª. Autorización para el funcionamiento de locales industriales, comerciales y profesionales;
- 8ª. Servicio de cementerios;

- 9ª. Fomento del turismo;
- 10ª. Servicio de mataderos y plazas de mercado;
- 11ª. Planificar, coordinar y ejecutar planes y programas de prevención y atención social;
- 12ª. Planificación del desarrollo cantonal;
- 13ª. Regular el uso de la vía pública en áreas urbanas y suburbanas de las cabeceras cantonales y en las áreas urbanas de las parroquias rurales del cantón;
- 14ª. Ejercer el control sobre las pesas, medidas y calidad de los productos que se expenden en los diversos locales comerciales de la jurisdicción;
- 15ª. Promover y apoyar el desarrollo cultural, artístico, deportivo y de recreación, para lo cual podrá coordinar con instituciones públicas o privadas afines;
- 16ª. Prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente en coordinación con las entidades afines;
- 17ª. Contribuir al fomento de la actividad productiva y su comercialización, a través de programas de apoyo a actividades como la artesanía, microempresarias y productoras de la pequeña industria entre otros, en coordinación con organismos nacionales, regionales, provinciales y parroquiales;
- 18ª. Colaborar y coordinar con la Policía Nacional, la protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- 19ª. Podrá planificar, organizar y regular el tránsito y transporte terrestre, en forma directa, por concesión, autorización u otras formas de contratación administrativa, en coordinación con los organismos de tránsito competentes, de acuerdo con las necesidades de la comunidad;
- 20ª. Exigir y controlar que en toda obra pública o privada que suponga el acceso público, en los edificios públicos o privados, en los lugares que se exhiban espectáculos públicos y en las unidades de transporte público se diseñen, establezcan, construyan y habiliten accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades; y,
- 21ª. Ejercer el control de la venta en espacios y vías públicas de todas obras artísticas literarias, musicales o científicas, en cualquier formato, producidas, reproducidas o distribuidas, que se encuentren protegidas por la Ley de Propiedad Intelectual.

**Art. 15.-** Para la consecución de sus fines esenciales el municipio cumplirá las funciones que esta Ley señala, teniendo en cuenta las orientaciones emanadas de los planes nacionales y regionales de desarrollo económico y social que adopte el Estado.

En el caso de que alguna de las funciones señaladas en el artículo precedente corresponda por ley también a otros organismos, éstos transferirán a los municipios tales funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos económicos internos o externos si los hubiere.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCOTEÓRICO**

#### **2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL MODELO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO G.A.D.M. DEL CANTÓN PASTAZA**

Según consultorías contratadas por el Municipio de Pastaza, se establece el siguiente modelo de gestión que a continuación se detalla:

##### **2.1 POLÍTICAS GENERALES DE ACCIÓN**

El Gobierno Municipal de Pastaza desarrollará las siguientes políticas de acción durante el presente ejercicio financiero:

- Actualización y expedición de los catastros de contribuyentes de los tributos y rentas municipales que determina la ley.
- Alcanzar el mayor rendimiento de las fuentes de financiamiento, procurar a la vez el ordenamiento racional y lógico del costo municipal.
- Procurar el ordenamiento urbanístico del cantón, mejorar e incrementar los servicios públicos de la comunidad, a la vez que mantener en buen estado los existentes.
- Revisar y actualizar lo que corresponde a la Legislación Tributaria Municipal.
- Continuar en forma permanente y vigilada la actualización computarizada de los diferentes sistemas, especialmente en lo que se refiere al predial urbano a base de las inscripciones y los permisos de demolición y/o construcción de edificaciones.
- Propender a mejorar el sistema económico - administrativo del Cabildo para fortificar las finanzas y alcanzar una eficiente racionalización administrativa.
- Organización actualizada de los registros tributarios que estará bajo la supervisión y responsabilidad de la Sección de Rentas.

- Puesta en marcha de los procesos de recuperación de cartera vencida efectivizar el cobro de los títulos pendientes, actividades que se desarrollarán con la supervisión del director Financiero y bajo la responsabilidad del TESORERO MUNICIPAL.
- Se continuará con la legalización de la tenencia de la tierra a favor de los actuales poseedores en las zonas periféricas urbanas cumpliendo de esta manera de contenido social y creando a la vez potenciales fuentes de tributación.
- Ampliación de los formularios, corrección de procedimientos administrativos e incorporación de las diferentes áreas que todavía no están computarizadas a fin de brindar un servicio más eficiente a la colectividad.

## **2.2. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS**

La Municipalidad de Pastaza, para el año del 2010 cuenta con el concurso de: Directivos, Funcionarios, Empleados y Trabajadores a nombramiento de 223 personas.

Las dependencias Municipales en mayor porcentaje laboran en el Edificio situado en las calles Francisco de Orellana y 9 de octubre. Se mantiene además garajes y patios para Bodega y Mecánica en los Talleres Municipales, situados en la prolongación de la Av. Alberto Zambrano, así como la Casa de Juventud y el Centro de Difusión Cultural situado en la Av. Atahualpa y 9 de octubre en donde funciona el Patronato de Amparo Social y Municipal, la Biblioteca, y la Sala de Exposiciones; el remodelado Terminal Terrestre ubicado en la Av. Alberto Zambrano y el Camal Municipal situado en el Barrio El Recreo, además contamos con la Infraestructura Recreativa del Acuaparque "Morete Puyu", ubicado detrás del Terminal Terrestre.

## **2.3. DE LA ESTRUCTURA BÁSICA ALINEADA A LA MISIÓN**

**Art 10 .-** El Gobierno Municipal del Cantón Pastaza , para el cumplimiento de su misión y responsabilidades , está integrado por los siguientes procesos :

### **2.3.1. PROCESOS GOBERNANTES.-**

1. Direccionamiento Estratégico del Desarrollo Cantonal.
2. Gestión Estratégica del desarrollo cantonal.

### **2.3.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA**

1. Gestión de Procuraduría Síndica
2. Gestión de Auditoría Interna
3. Gestión de Planificación y Proyectos
4. Planeamiento Estratégico

### **2.3.3 PROCESOS DE APOYO**

1. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos
2. Servicios Institucionales
3. Adquisiciones
4. Servicios Generales
5. Recursos Humanos
6. Administración de Recursos Humanos
7. Trabajo Social y Asistencia Médica
8. Gestión Financiera
9. Presupuesto y Contabilidad
10. Tesorería y Recaudación
11. Rentas
12. Bodega
13. Gestión Tecnológica
14. Gestión de Secretaría General
15. Gestión de Avalúos y Catastros

### **2.3.4 PROCESADORES AGREGADORES DE VALOR**

#### **2.3.3.1 Gestión de Obras Públicas**

1. Construcción y Mantenimiento de Obras
2. Talleres

3. Fiscalización
4. Información Estadística y Presupuestaría

### **2.3. 3.2 Gestión de Higiene y Salubridad**

1. Comisaria Municipal
2. Servicios Públicos (Camal – Mercados – Cementerio – Terminal - terrestre)
3. Desechos Sólidos

### **2.3. 3.3 Gestión de Educación Cultura y Deportes**

1. Promoción Educativa
2. Promoción Cultural
3. Biblioteca
4. Deportes y Recreación (Administración del estadio y coliseo)

### **2.3. 3.4 Gestión de Desarrollo Local Sustentable**

1. Desarrollo Sustentable
2. Asuntos Indígenas
3. Gestión Ambiental, Parques y Jardines
4. Coordinación de Juntas Parroquiales

## **2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Según consultorías contratadas por el Municipio de Pastaza, se establece el siguiente modelo de gestión que a continuación se detalla:

### **Art. 38.- MISIÓN**

Planificar, dirigir y controlar la organización administrativa institucional y su funcionalidad, detallados a través de manuales de procedimientos, normas y regulaciones que permitan el normal desempeño operativo de todos los procesos y subprocesos institucionales.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MODELO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA**

Un enfoque integral de un organigrama y control Municipal debe contener el criterio de auto organización de una estructura social en relación con cuatro dimensiones: administrativa, política, jurídica e histórica.

La estructura social interrelaciona la gestión de una red de organizaciones nacionales e internacionales, del Estado, del sector privado y de la comunidad local y nacional, y con organizaciones especializadas en el medio físico-biológico, con el fin de mejorar continuamente el nivel de eficiencia y eficacia social del municipio, en este enfoque se fundamenta el modelo propuesto, como se presenta gráficamente en la siguiente figura:

#### **3.1.DISEÑO CONCEPTUAL.**

El modelo Organizacional Administrativo Municipal integral enfatiza las funciones de planeación y control en función de eficacia social alrededor de tres componentes:

Sistema de gestión centrado en la coordinación de los procesos que he denominado gestión GADMPastaza (Martínez Fajardo, 1985, 1996). El concepto de poder se refiere en este caso no sólo a las relaciones de autoridad y dominación sino además a la capacidad de gestión en términos las funciones con criterio social de planeación, organización, dirección, evaluación y realimentación del sistema municipal, aplicado a la asignación eficiente de los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos en la producción racional de servicios públicos.

Una estructura social interna dinámica, poli funcional que abarca los procesos de financiación pública, producción de servicios públicos orientados a la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad, su cultura, sus valores y compromisos sociales compartidos, su capacidad de auto organización.

La capacidad de interacción con el entorno, con la comunidad, con los individuos y organizaciones de la estructura social externa.

### **3.2. FACTORES ESTRATÉGICOS DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL**

La gestión municipal según el modelo GADM Pastaza, proyecta las funciones del proceso administrativo: planeación, organización, dirección, evaluación y realimentación, aplicadas al logro de eficiencia y eficacia social del municipio en seis factores estratégicos:

1. Capacidad de gestión para desarrollar las funciones críticas de planeación estratégica y táctica organización, direccionamiento, evaluación y realimentación para el mejoramiento de la eficacia social del municipio.
2. El sistema cultural y de motivación, cooperación, participación, nivel de capacitación y capacidad de trabajo del factor humano.
3. Tamaño inicial, actual y potencial de los recursos financieros.
4. Capacidad de utilización de los recursos físicos: instalaciones, equipos, vehículos, maquinaria, etc.
5. Capacidad de adaptación a los cambios en el entorno, creatividad, innovación tecnológica, adaptación a los desarrollos de la estructura, a nuevas responsabilidades, procesos y procedimientos.
6. Capacidad de interacción con otras organizaciones y agentes del nivel local, nacional e internacional, capacidad de concertación y mecanismos de participación de la comunidad.

### **3.3. EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA Y TÁCTICA**

La planificación estratégica se refiere a un plan de largo plazo y a un cómo de corto plazo que se formula a partir de los cambios en el ambiente, con el propósito de obtener un resultado específico.

Los objetivos estratégicos y de mejoramiento continuo se formulan en cada una de las áreas críticas de la organización, son de largo plazo de acuerdo con los cambios deseados según el comportamiento de variables externas en relación a la competencia, las nuevas demandas, nuevas tecnologías, cambios en la política monetaria y financiera.

En ese proceso de gestión la organización debe establecer con precisión la capacidad de los recursos, la flexibilidad en sus programas de crecimiento y calidad de la producción, el desarrollo potencial de las Personas vinculadas a la organización, nivel de endeudamiento, programa de inversión en investigación para innovaciones tecnológicas, nuevas políticas de trabajo, crecimiento financiero y de ventas.

Las políticas o pautas de acción delegan un margen de decisión a los diferentes niveles de dirección, lo cual constituye un mecanismo muy importante de empoderamiento, enfoque muy destacado en los recientes desarrollos teóricos de la gestión.

#### **3.3.1. EVALUACIÓN Y CONTROL**

La planeación se encuentra ligada a la organización, las acciones y al control. El método propuesto para evaluar consiste en medir el desempeño del municipio y su capacidad de interacción con las principales empresas privadas, las del Estado de nivel nacional, organizaciones solidarias, y la comunidad, de acuerdo con los seis factores estratégicos ya citados.

### **3.4. ACTIVIDADES DE PLANEACIÓN, ACCIONES Y CONTROL MUNICIPAL**

1. Investigación y formulación del diagnóstico de la gestión municipal, de su productividad, eficiencia interna y externa para la evaluación del sistema de planificación, estructura y control en cada nivel de la organización: estratégico, táctico, operativo.

2. Definición de estándares, e indicadores del desempeño de eficacia social de la organización en las áreas críticas:

- Capacidad de gestión de producción de servicios públicos
- Capacidad, desarrollo y motivación del factor humano
- Eficiencia financiera
- Capacidad de utilización de los recursos físicos
- Efectividad de la innovación tecnológica
- Eficacia social de la interacción con variables y organizaciones

4. Seguimiento del desempeño: productividad, eficiencia, motivación de la comunidad, impacto social y ecológico.

En la actividad de la planificación y control operativo, de corto plazo se aplican diversas técnicas modernas de gestión que han evolucionado y constituyen instrumentos de productividad, incorporamos en el proceso de corto plazo las siguientes:

Gestión por objetivos y políticas, cronogramas, presupuestos, gestión y evaluación de proyectos, gráficas de redes, árboles de decisión, punto de equilibrio, definición de estándares de producción de bienes y servicios, registros estadísticos, análisis y manuales de métodos, procesos o procedimientos, efectividad de la motivación de los trabajadores, definición de estándares e indicadores de gestión.

La Gestión Municipal debe superar el enfoque formalista y autoritario, de sistema cerrado, mecanicista, ese modelo de gestión que Herbert Simón en la segunda edición de su obra el Comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa (1957) describe así:

"Para muchas personas, organización significa algo que se dibuja en gráficos o se registra en detallados manuales de descripción de tareas para ser anotado y archivado debidamente.

### **3.5. GESTIÓN MUNICIPAL**

#### **3.5.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL**

Para desarrollar el ordenamiento territorial, el Municipio debe contar con una estructura administrativa y de gestión, que en la actualidad corresponde a las autoridades e instancias que orientan dicho proceso y que están conformadas por la administración central del Municipio y por la corporación administrativa encargada de reglamentar, dictar normas, adoptar los planes, etc. Denominada Concejo Municipal.

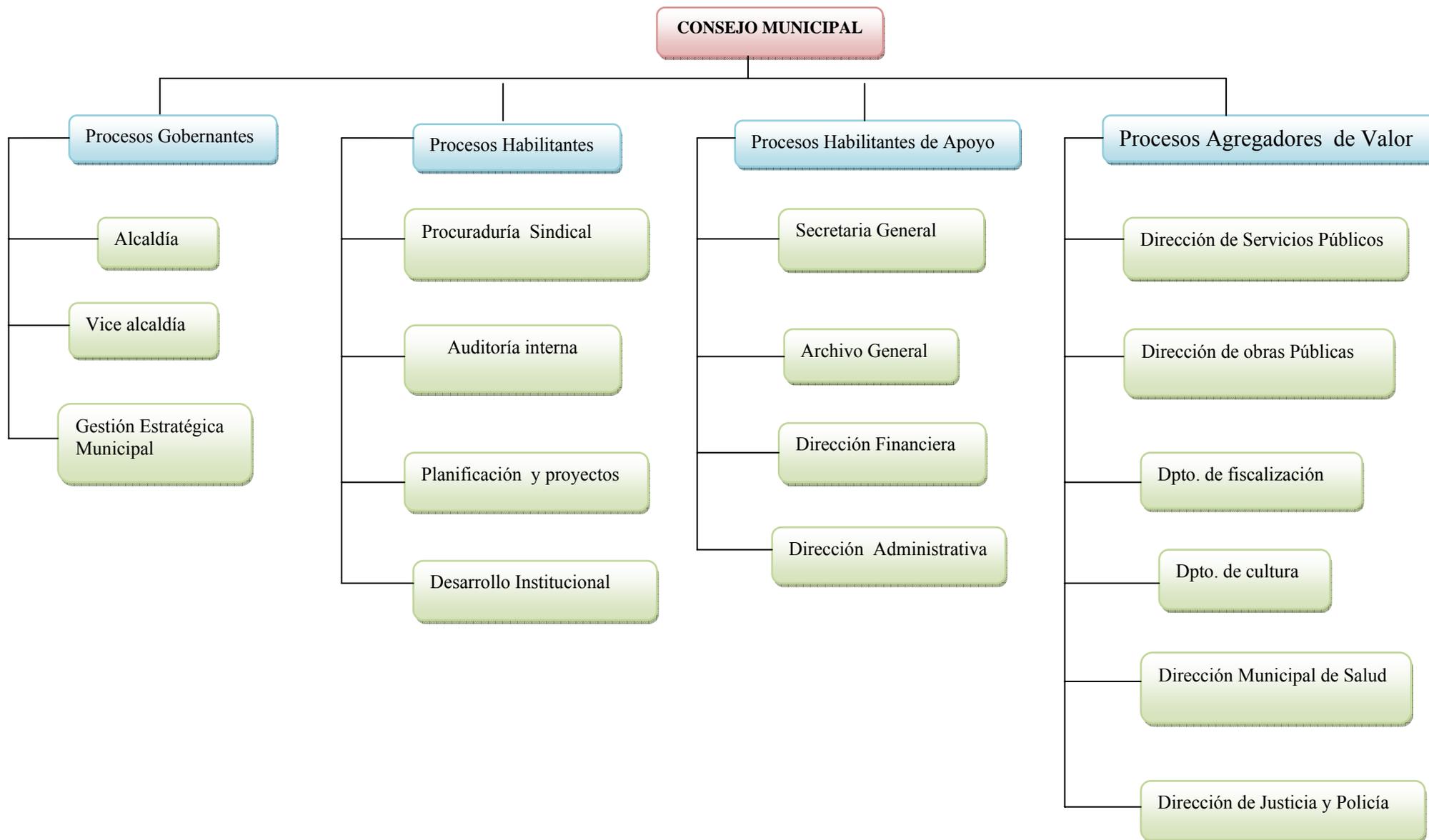
En esta dimensión político administrativa se incluyen las funciones de las dependencias directivas y ejecutivas de la administración Municipal. Las funciones de los demás cargos de la estructura administrativa del Municipio, están consignadas en el manual de funciones del Municipio del cual se tomaron las funciones aquí descritas.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA EL GAD MUNICIPAL DE PASTAZA**

El organigrama actual que posee el Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Pastaza se encuentra dividido unicamente en los departamentos directivos, sin especificar las funciones de cada uno de los empleados que laboran en esos departamentos lo que los lleva a dar una atención y un servicio al cliente deficiente además de no satisfacer las necesidades de el cliente, al ver esta situación afirmo que con la propuesta de imlementacion de este nuevo modelo organizacional administrativo también viene un nuevo organigrama estructural mucho mas amplio en el que se detallan las funciones de acuerdo a los puestos que ocupan cada uno de los empleados que laboran en la institución, es relevante también dar a conocer que cada departamento de la municipalidad tiene su misión especifica a la que debe regirse porque la misión es la razón por la que existe ese departamento y los servicios que presta.

**FIGURA 2**



#### **4.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y FUNCIONES PROPUESTAS**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del cantón Pastaza, para el cumplimiento de su misión y responsabilidades, será integrado por los siguientes procesos:

##### **1. Procesos Gobernantes**

- 1.1. Direccionamiento estratégico Municipal
- 1.2. Concejo municipal
- 1.3. Gestión Estratégica Municipal
- 1.4. Alcaldía
- 1.5. Vice alcaldía

##### **2. Procesos Habilitantes**

- 2.1. Procuraduría Sindical
- 2.2. Auditoria interna
- 2.3. Planificación y proyectos
- 2.4. Desarrollo Institucional

##### **3. Procesos Habilitantes de Apoyo**

- 3.1. Secretaria General
  - 3.1.1. Archivo General
- 3.2. Compras publicas
- 3.3. Dirección Administrativa
  - 3.3.1. Departamentos de Servicios Institucionales
    - 3.3.1.1. Sección Mantenimiento
    - 3.3.1.2. Parque Automotor y Talleres
- 3.4. Dirección Financiera
  - 3.4.1. Departamento de Presupuesto
  - 3.4.2. Departamento Contabilidad
  - 3.4.3. Departamento de Control y de Bienes
  - 3.4.4. Departamento de Avalúos y Catastros
  - 3.4.5. Departamento de Rentas
  - 3.4.6. Departamento de Tesorería
    - 3.4.6.1. Sección Coactivas

- 3.5. Dirección de talento Humano
  - 3.5.1. Departamento de administración de Personal
  - 3.5.2. Departamento de Bienestar Social
- 3.6. Dirección de Sistemas
  - 3.6.1. Dpto. Programación y soportes de sistemas
  - 3.6.2. Dpto. de Mantenimientos de Equipos
- 3.7. Dirección de Relaciones Publicas

#### **4. Procesos Agregadores de Valor**

- 4.1. Dirección de Planeación y Urbanismo
  - 4.1.1. Departamento de Planeamiento Territorial
    - 4.1.2. Departamento de uso del Suelo y Edificación
    - 4.1.3. Dpto. Régimen del Suelo
    - 4.1.4. Dpto. de Terrenos
    - 4.1.5. Comisaria de Construcción
  - 4.2. Dirección de Servicios Públicos
    - 4.2.1. Dpto. de Manejo y Desechos Sólidos y Aseo Público
    - 4.2.2. Dpto. de camal
    - 4.2.3. Dpto. de mercados vía pública y cementerio
  - 4.3...Dirección de obras públicas
    - 4.3.1. Dpto. de construcciones
    - 4.3.2. Dpto. de vialidad
    - 4.3.3. Dpto. de mantenimiento de parques y áreas regeneradas
      - 4.3.3.1. Sección arborización
      - 4.3.3.2. Sección mantenimiento eléctrico
    - 4.3.4. Dpto. de fiscalización
  - 4.4. Dirección de acción social y cultural
    - 4.4.1. Dpto. de cultura
      - 4.4.1.1. Sección artes
      - 4.4.1.2. Sección bibliotecas
      - 4.4.1.3. Sección educación
      - 4.4.1.4. Sección archivo histórico
    - 4.4.2. Dpto. de promoción social y deportes
    - 4.4.3. Dpto. de atención a grupos prioritarios

- 4.5. Dirección del Ambiente
  - 4.5.1. Dpto. de Control Y Promoción Ambiental
  - 4.5.2. Dpto. de estudios ambientales
  
- 4.6 Dirección Municipal de Salud-red Municipal de Salud
  - 4.6.1. Clínica móvil
  - 4.6.2. Centro de hemodiálisis
  - 4.6.3. Centro oftalmológico
  - 4.6.4. Servicio emergentes municipales
  - 4.6.5. Programas y convenios municipales
  - 4.6.6. Estadísticas
- 4.7. Dirección de Justicia y Policía
  - 4.7.1. Comisarias
    - 4.7.1.1. Policía municipal
- 4.8.0Dpto. de Turismo

#### **4.1.1. DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA**

Despacho del Alcaldedichas funciones son:

1. Dirigir la administración del Municipio y asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de los servicios a su cargo, así como representar judicial y extrajudicialmente al Municipio.
2. Nombrar y remover a los funcionarios de la administración de acuerdo a las disposiciones legales.
3. Suprimir o fisionar entidades o dependencias Municipales de conformidad con los acuerdos respectivos expedidos por el Concejo Municipal.
4. Crear, suprimir a fusionar los empleos, señalarles las funciones y fijarles sus emolumentos con arreglo a los acuerdos.
5. Ordenar los gastos y celebrar los contratos y convenios Municipales de acuerdo con el Plan de Desarrollo y con el presupuesto, observando las normas jurídicas aplicables.
6. Velar por el cumplimiento de las funciones de los empleados oficiales Municipales y dictar los actos necesarios para su administración.

7. Ejercer el poder disciplinario respecto de los empleados oficiales bajo su dependencia.
8. Imponer multas hasta por diez salarios mínimos diarios a quienes le desobedezcan o le falten al respeto, previo procedimiento sumario administrativo, con observación del debido proceso y garantizando el derecho de defensa.
9. Señalar el día o los días en que deba tener lugar el mercado público.
10. Conceder licencias y aceptar renunciaciones a los funcionarios y miembros de las juntas, consejos y demás organismos cuyos nombramientos correspondan al Concejo cuando este no se encuentre reunido y nombrar interinamente a quien deba remplazarlos.
11. Distribuir las funciones según su naturaleza, entre las secretarías y entidades públicas municipales
12. Conceder permisos a los empleados públicos Municipales de carrera administrativa para aceptar con carácter temporal cargos de la Nación o el Departamento.
13. Velar por el desarrollo sostenible en concurrencia con las entidades que determine la ley.
14. Ejecutar acciones tendientes a la protección de las personas, niños, e indigentes y su integración a la familia y a la vida social, productiva y comunitaria.

Además de las funciones propias, el alcalde tiene funciones relacionadas con la Nación, el Departamento, con el Concejo Municipal y con la ciudadanía, tendientes a garantizar la coordinación de las acciones del Estado, e informar periódicamente a la sociedad local sobre su gestión, en especial en relación con la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

Igualmente en relación con el orden público, el alcalde Municipal tiene funciones delegadas para conservar el orden público en el área Municipal, de conformidad con la Ley y las instrucciones del Presidente de la República y del Gobernador del Departamento. La policía Nacional cumplirá las órdenes impartidas por el Alcalde. También dictar medidas para el mantenimiento del orden, tales como Restringir y vigilar la circulación de las personas, decretar el toque de queda, restringir o prohibir el expendio de licores, etc.

### **Funciones en relación con el Concejo Municipal**

1. Presentar los proyectos de acuerdo que considere necesarios para la buena marcha municipal.
2. Presentar oportunamente los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social y de obras públicas que deberán estar coordinadas con los planes departamentales y nacionales.
3. Presentar dentro del término legal el proyecto de acuerdo sobre presupuesto anual de rentas y gastos.
4. Colaborar con el Concejo para el buen desempeño de sus funciones, presentarles informes generales sobre su administración en la primera sesión ordinaria de cada año y materias para las cuales fue citado.
5. Sancionar y promulgar los acuerdos que hubiere aprobado el Concejo y objetar los que considere inconvenientes o contrarios al ordenamiento Jurídico.

### **En relación con el Orden Público**

1. Restringir la circulación de personas por vías y lugares públicos.
2. Decretar toque de queda.
3. Restringir o prohibir el expendio de bebidas embriagantes.
4. Requerir el auxilio de la fuerza armada en los casos permitidos por la Constitución y la Ley.
5. Dictar dentro de su área de competencia los reglamentos de policía local necesarios para el cumplimiento de las normas superiores.

### **En relación con la Nación, el Departamento y las Autoridades Jurisdiccionales**

1. Conceder permisos, aceptar renunciaciones y posesionar a los empleados que ejerzan sus funciones en este Municipio, o cuando no haya disposición que determine la autoridad que debe hacerlo, en caso de fuerza mayor o caso fortuito o cuando se delegue.
2. Coordinar y supervisar los servicios que presten en el Municipio entidades Nacionales o departamentales e informar a los supervisores de las mismas, de su marcha y del cumplimiento de los deberes por parte de los funcionarios respectivos en concordancia con los planes y programas de desarrollo Municipal.

3. Visitar periódicamente las dependencias administrativas y las obras públicas que ejecuten en el territorio de la jurisdicción.
4. Ejercer las funciones que le delegue el Gobernador.
5. Colaborar con las autoridades jurisdiccionales cuando estas requieran de su apoyo e intervención.

#### **En relación con la Ciudadanía**

1. Informar sobre el desarrollo de su gestión a la ciudadanía a través de los medios de comunicación local con que se disponga.
2. Convocar por lo menos dos veces al año a los ediles, a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas para presentar los informes de gestión y proyectos que serán desarrollados por la administración.
3. Difundir de manera amplia y suficiente el plan de desarrollo del Municipio a los gremios, organizaciones y comunidad en general.
4. Facilitar la participación ciudadana en la elaboración del EOT y el plan de desarrollo Municipal.

#### **4.1.2. PROCESOS HABILITANTES DEL ASESORIO**

##### **Procuraduría síndica**

- a. **Misión.-** proporcionar seguridad jurídica a la municipalidad del cantón Pastaza, sobre la base de la formulación y la aplicación del ordenamiento legal, en el ámbito de su competencia.

Responsable: procurador síndico municipal

##### **b. Atribuciones y responsabilidades:**

1. Representar judicial y extrajudicialmente, junto con el alcalde a la municipalidad;
2. Revisar, analizar y aprobar el cumplimiento de normas legales en los contratos, convenios y acuerdos que se suscriban con la constitución;
3. Asesorar y asistir técnicamente al consejo municipal y al nivel directivo en los tramites, juicios y procesos de confrontación que se relacionen con la municipalidad;

4. Emitir dictámenes legales sobre asuntos que daba a conocer la administración municipal;
5. Absorber consultas de los niveles legislativos, directivos, de apoyo y operativo sobre temas municipales relacionados con aspectos jurídicos;
6. Intervenir en trámites legales, judiciales y extrajudiciales en los que se encuentre inmersa la municipalidad;
7. Representar, por la delegación del alcalde a la institución municipal ante organismos colegiados;
8. Cumplir con todas las disposiciones legales, contenidas en la ley orgánica de régimen municipal y más normas conexas contenidas en otros cuerpos legales;
9. Intervenir con voz pero sin voto en proceso licitatorio en la contratación de obras, bienes y servicios municipales;
10. Presentar informes periódicos de labores al alcalde y al consejo cuando sean solicitados;
11. Participar en las juntas de Remates municipales la misma que calificara las propuestas u adjudicara el inmueble al mejor postor, de conformidad con la que establece la ley orgánica de régimen municipal;
12. Todas aquellas otras funciones que el alcalde disponga conforme a la ley.

**a. Productos y servicios:**

- Demandas, juicios y otras acciones legales;
- Registros e informes de demandas, juicios y otras acciones legales;
- Contratos, convenios, minutas;
- Informe de asesoramiento legal;
- Proyecto de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, normas, contratos, convenios y ordenanzas;
- Registro y archivo cronológico de todas las normativas e instrumentos legales generados por la institución;
- Informe sobre procesos de contratación pública;
- Registros de contratos , planillas y actas;
- Informe anual de labores.

### **4.1.3. Auditoria Interna**

#### **a. Misión.-**

Programar y ejecutar exámenes sistemáticos de control a las diferentes áreas municipales en los aspectos administrativos, financieros, operativos y técnicos; a fin de comprobar su legalidad, evaluar los resultados y corregir las posibles desviaciones.

**Responsable:** auditor general municipal

#### **a. Atribuciones y responsabilidades:**

1. Elaborar y presentar al alcalde oportunamente para su estudio y aprobación el plan anual de control de auditoria interna, el mismo que debe ser elaborado de acuerdo a las políticas y normas emitidas por la contraloría;
2. Asesor al alcalde, concejales, directores, jefes y servidores de la municipalidad en el campo de su competencia y su especialización que lo sean requeridos; y, arbitrar las medidas en función del mejoramiento continuo del control interno de la entidad;
3. Ejecutar exámenes especiales y auditorias operacionales en los sistemas financieros, administrativos y en todo lo que el marco legal permita informar al alcalde sobre los resultados obtenidos mediante comentarios, conclusiones y recomendaciones, a fin de que se tome las medidas correctivas pertinentes;
4. Examinar el cumplimiento de las normas legales y la evaluación del control interno para fortalecer los sistemas del control previo, continuos y posteriores;
5. Presentar informes de carácter financiero, análisis de balance y sugerir sistemas contables y de control para una técnica organizacional, económico-administrativa de la municipalidad;
6. Absorber consultas relacionadas con la aplicación de las leyes, reglamentos y además disposiciones;
7. Evaluar semestralmente la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, la administración del riesgo institucional, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables;
8. Analizar los estados mensuales de cuenta que presenta tesorería y contabilidad; y, certificar los balances;

9. Efectuar el control de los pagos en el servicio de la deuda municipal, vigilar que se cancele, y sugerir las actas de incineración de los bonos que hayan sido pagados, previo cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes;
10. Mantener un programa de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones de los informes expedidos por la auditoría interna y externa, sobre la base del cronograma preparado por el área y aprobado por el alcalde;
11. Verificar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los informes emitidos luego de los exámenes especiales realizados e informar al alcalde;
12. Colaborar con la contraloría general y con los auditores externos, cuando se encuentra realizando o trabajos de auditoría en institución;
13. Todas las demás funciones que la ley le permite y en especial las leyes de régimen municipal y de la contraloría del Estado.

**b. Productos Y Servicios:**

- Plan anual de control interno;
- Auditoría operacional;
- Auditoría de gestión
- Informe de exámenes ordinarios especiales
- Instructivos, manuales y sistemas operacionales
- Instructivos manuales y sistemas operativos para exámenes de control interno;
- Registro de auditorías o exámenes especiales;
- Informe de ejecución del plan anual de control interno
- Informe anual de labores.

**4.1.4. Planificación y proyectos**

**a. Misión.-** formar planes de desarrollo urbano y rural, programas y proyectos referidos a aspectos físicos y socioeconómicos coordinando su gestión con otras direcciones departamentales, así como con instituciones públicas y privadas, a fin de alcanzar un mejor nivel de vida de los habitantes del cantón.

**b. Responsable:** director de planificación y Proyecto

### **Atribuciones y responsabilidades:**

1. Asesorar al Alcalde , de las empresas municipales, a las juntas parroquiales y Unidades descentralizadas y desconcentradas de la administración del gobierno local de la Municipalidad de Pastaza en la formulación de políticas y planes necesarios al cumplimiento de los fines municipales en el cantón Pastaza;
2. Planificar, dirigir y coordinar aplicación de los lineamientos y políticas emanadas por concejo cantonal en la elaboración, implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de infraestructura sociales y productivos;
3. Estudiar los planes nacionales, regionales y contoneales, para determinar la participación de la municipalidad y presentar informes al respecto para orientar las decisiones del concejo municipal en función de los intereses del cantón;
4. Programar, dirigir y supervisar las investigaciones sobre la problemática socio-económica del cantón, que sirven de base para la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos de la municipalidad;
5. Diseñar y estructurar los diferentes proyectos que emprendan la municipalidad, a fin de cumplir los planes institucionales;
6. Coordinar la elaboración de los planes operativos anuales de las direcciones, departamento, secciones y unidades municipales, a fin de preparar el plan de desarrollo Municipal, destinado a proveer , dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en el ámbito social, económico, físico y administrativo;
7. Gestionar convenios de cooperación interinstitucionales, Nacional e Internacional para la ejecución de planes, programas y proyectos en la área de su competencia;
8. Elabora y monitorear estudios de perfectibilidad, factibilidad y definitivos de los programas y proyectos que la Municipalidad emprenda;
9. Emitir informes y sugerencias, referentes a los estudios técnicos y la correcta aplicación de la ley de consultoría;
10. Dirigir y asesorar el diseño y elaboración de los proyectos en el ámbito de su competencia;

11. Desarrollar e implantar el sistema de planificación participativa en la comunidad, sus empresas y unidades descentralizadas y desconcentradas del ejercicio del Gobierno Local;
12. Elaborar los diversos planes inherentes al área, así como también los proyectos que se desprendan de estos y aquellos que de acuerdo a la necesidad se requiera a fin de cumplir los planes institucionales;
13. Planificar y monitorear el cumplimiento de los compromisos, ayudas memorias y las observaciones de la evaluaciones.
14. Conocer el plan operativo anual y la Gestión de las empresas Municipales y unidades descentralizadas y desconcentradas de la administración municipal para la coordinación de acciones;
15. Velar por el cumplimiento de las disposiciones emanadas por el concejo y el alcalde;
16. Todas aquellas funciones que el alcalde disponga conforme a la ley.

**a. Productos y Servicios:**

- Plan de desarrollo municipal :
- Plan Operativo Anual:
- Planes, programas y proyectos Institucionales en ejecución;
- Informe de asesoramiento y coordinación en la formulación de los diferentes planes, programas y proyectos institucionales;
- Informe de cumplimiento de convenios interinstitucionales;
- Informe técnico de factibilidad previo a la aprobación de proyectos;
- Informe de tención de necesidades con la participación comunitaria;
- Informes técnicos barrios;
- Informe anual de labores;

**4.1.5. Desarrollo Institucional**

- a. **Misión.-** Coordinar, monitorear y evaluar los planes, programa y proyectos de los diferentes direcciones que conforman la municipalidad, a fin de

desarrollar un trabajo armónico que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

**b. Responsable:** Coordinador institucional

**Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Asesorar y fomentar la participación de las direcciones y funcionarios, en la formulación de los planes operativos y proyectos institucionales que permitan el proceso de desarrollo continuo, su seguimiento y evaluación de resultados;
2. Supervisar que los procesos de planificación y los respectivos cronogramas de trabajos se cumplan: tomar acciones correctivas y asesorar en todas las fases de su aplicación;
3. Establecer relaciones con organismos nacionales e internacionales tendientes al intercambio de información referentes a planes municipales;
4. Gestionar ante los organismos locales o nacionales la transferencia de competencia atribuidas de conformidad con la normativa legal; y, coordinar con las autoridades, funcionarios y personal involucrado, la elaboración de los proyectos y consecución de las asignaciones necesarias para la prestación de los servicios;
5. Mediar para la solución de los problemas que se presenta en el ámbito comunitario de la jurisdicción;
6. Presentar proyectos de ordenanzas sobre asuntos de interés general;
7. Promover la autogestión y la congestión comunitaria para el mantenimiento y ampliación de los servicios de beneficio cantonal;
8. Designar a las diferentes comisiones de trabajo según las ramas de actividades y necesidades de la institución;
9. Informar periódicamente al Alcalde sobre el avance en la ejecución de los planes programas y productos y las medidas correctivas tomadas; y,
10. Las demás que tenga relación con el desarrollo institucional y sean asignadas por el Alcalde.

**a. Productos y Servicios:**

- Cronograma de trabajo
- Informe de cumplimiento del cronograma de trabajo;

- Informe de gestión con otros organismos;
- Actas de mediación en solución de problemas;
- Proyectos de ordenanza;
- Informe de las comisiones de trabajo;
- Informe anual de trabajo;

## **4.2.PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

### **Secretaria General**

- a. Misión.-** Registrar sistemáticamente los actos decisorios dictados por el Consejo Municipal y la Alcaldía, en función de la ejecución de las actividades internas y externas que promueven el desarrollo local.

**Responsable:** Secretaria General

**b. Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Dar fe de los actos del Consejo, de Comisión de Mesa, Excusas y Calificaciones y del Alcalde;
2. Redactar, suscribir y mantener al día y en orden cronológico las actas de las sesiones de consejo y de la comisión de Mesa, Excusas y Calificaciones;
3. Cuidar del oportuno trámite de los asuntos que deba conocer la corporación en pleno o las comisiones, y atender el despacho diario de los asuntos resueltos por el consejo y Alcaldía;
4. Formar un producto encuadernado y sellado, con su respectivo índice numérico, de los actos decisorios del concejo, de cada año, confiere copia de esos documentos conforme a la ley;
5. Elaborar el orden del día dispuesto por el señor Alcalde, para las sesiones de Consejo;
6. Convocar por disposición del Alcalde a los Miembros del Consejo para las sesiones ordinarias, extraordinarias, conmemorativas e inaugural;
7. Notificar los actos decisorios del Consejo y del Alcalde a directores u organismos oficiales que se refieren las mismas;

8. Registrar las resoluciones emanadas por el Consejo y el Alcalde; y, llevar un libro de las mismas;
9. Mantener al día el archivo de documentos del consejo y de la Alcaldía y atender el trámite de la correspondencia, haciendo el seguimiento respectivo hasta su culminación;
10. Mantener y actualizar los libros y registros de posesión de concejales, concejales, miembros de las juntas Cantonales y Parroquiales;
11. Responder por la seguridad, prevención y reservación y reserva del archivo general de la Municipalidad, asegura su correcto funcionamiento;
12. La demanda que la asigne la ley y los reglamentos

**a. Productos y Servicios :**

- Plan operativo anual;
- Registro de documentos;
- Inventario de Ordenanzas Municipales (recopilación);
- Certificación de documentos;
- Actas de sesión de consejo;
- Protocolo de actas;
- Registro de resoluciones de Consejo;
- Convocatorias;
- Notificaciones;
- Registro de posesión de Concejales, Miembros de las juntas Cantonales y parroquiales;
- Informe de ejecución de actividades

**4.1.6. Archivos Generales**

- a. **Misión.-** ordenar, clasificar y archivar toda la documentación que ingresa de los diferentes departamentos, a fin de garantizar la custodia y conservación de la información municipal.

**b. Productos y Servicios:**

- Plan de actividades;

- Registro de documentación existente;
- Registro de ordenamiento y clasificación de documentos;
- Informe de baja de documentación;
- Registro de baja de documentación;
- Informe de ejecución de actividades

#### 4.1.7. **Compras Públicas:**

**Responsable:** Jefe de Adquisiciones

- a. **Misión.-** Ejecutar los procesos de contratación en el portal de compras Públicas de conformidad con la normativa legal, a fin de satisfacer los requerimientos de las diferentes áreas municipales.

**b. Productos y servicios:**

- Registro de adquisiciones y/o adjudicación de compras públicas;
- Registro de proveedores de bienes y servicios adjudicados
- Informe de coordinación de contratación pública
- Informe de adquisición y/o adjudicación de contratación pública;
- Informe de cumplimiento de proveedores de bienes y servicios adjudicados;
- Actas de entrega-recepción, o actos administrativos relacionados con la terminación del contrato;
- Registro de actas de contratación y compras públicas;
- Cronograma de pagos;
- Informe del plan anual de contrataciones.

### 4.3. **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/O.**

Las unidades de gestión están conformadas por el área de adquisiciones, sistemas, recursos humanos y servicios generales.

- a. **Misión.** Promover el desarrollo organizacional, mediante procesos administrativos que garanticen la satisfacción de los clientes internos y externos de la municipalidad y garantizar el apoyo logístico, adecuación, limpieza, mantenimiento técnico y seguridad a las áreas y bienes municipales.

**Responsable:** Director administrativo

**b. Atribuciones Y Responsabilidades.**

1. Establecer y estructurar modelos de gestión para servicios, elaborar políticas y optimizar procesos administrativos internos con instructivos detallados y adecuados que brinden a los clientes internos y externos trámites legales, eficientes, eficaces y transparentes;
2. Prestar apoyo logístico en todo lo requerido por todas las unidades del nivel operativo para el cumplimiento de todas las funciones y principalmente aquellos de duplicación de documentos, transportes y demás requeridos para el buen funcionamiento de la municipalidad.
3. Elaborar, revisar y actualizar el manual de procedimientos de los diferentes procesos institucionales, debiendo coordinar con directores de área y jefes departamentales o seccionales de la municipalidad de Pastaza.
4. Supervisar y evaluar la utilización de equipos de uso administrativo y procurar la optimización del espacio físico de las oficinas de la municipalidad.
5. Dirigir, supervisar y evaluar la labores de servicios institucionales, mantenimiento y parque automotor y talleres;
6. Supervisar y controlar el uso de los vehículos de la institución, de conformidad con la ley, reglamentos y ordenanzas emitidas para tal efecto;
7. Participar en procesos de planificación institucional principalmente en la determinación de áreas que deben crearse , suprimirse o fortalecerse;
8. Emitir salvoconductos para la movilización de vehículos de la institución
9. Elaborar un plan operativo anual consolidado de la dirección administrativa y sus documentos;
10. Coordinar con la dirección financiera la disponibilidad presupuestaria para la adquisición de bienes y servicios de ínfima cuantía;
11. Programar de acuerdo a las necesidades y disponibilidad económica la adquisición y dotación de materiales, bienes y servicios requeridos por las diferentes dependencias municipales para el normal funcionamiento de las mismas;

12. Realizar de forma directa con un proveedor seleccionado, las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios de ínfima cuantía.
13. Aplicar índices de cumplimiento operativo y de gestión para evaluar las consecuencias de metas institucionales;
14. Implementar normas de seguridad internas y externas en las áreas municipales;
15. Cumplir con los procesos de adquisición de bienes y servicios de su competencia, dispuestos por la máxima autoridad municipal o su delegado, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública.
16. Administrar todos los bienes de la institución
17. Cumplir y hacer cumplir la constitución, las leyes y sus reglamentos, especialmente el Reglamento General de Bienes del sector Público y el sistema Nacional de Contratación Pública;
18. Las demás que le asigne el alcalde de conformidad a la ley.

Esta unidad administrativa se gestionara a través de:

#### **4.3.1. Departamento de servicios Institucionales**

**a. Misión:** Apoyar y fortalecer técnicamente los procesos administrativos, de conformidad con el marco legal, desarrollando reglamentos, normas, instructivos, manuales, planes y programas que permitan regular, administrar y controlar los procesos y los recursos inherentes al área.

**b. Productos y servicios:**

- Plan operativo anual
- Manual de procedimientos
- Informe de coordinación, seguimiento y control administrativo;
- Plan de seguridad industrial y manejo ambiental institucional;
- Registro de uso y consumo de materiales repuestos, combustibles y lubricantes, etc.;
- Informe de administración y control de pólizas seguros de bienes y vehículos;
- Guías de movilización;

- Elaborar ordenes de trabajo;
- Ordenes de combustibles;
- Informe de matriculación de vehículos municipales;
- Registro de autorización y reservación de auditorios y espacios públicos en áreas regeneradas;
- Registro de choferes y operadores responsables de cada vehículo o maquinaria;
- Informe anual de labores.

#### **4.3.2. Sección De mantenimiento**

a. **Misión:** Prestar los servicios de mantenimiento, adecuación y asistencia técnica respecto al cuidado y limpieza de muebles y enseres, mobiliario y demás instalaciones, a fin de atender los requerimientos de las diferentes áreas de la institución.

##### **b. productos y servicios**

- Plan de mantenimiento y adecuación y espacios físicos
- Informes de reparación del mobiliario de oficina, mantenimiento de aires acondicionados y de instalaciones eléctricas , sanitarias y telefónicas
- Cronograma de distribución de actividades
- Informe de utilización de suministros y materiales de servicios generales
- Informe de mantenimiento y adecuación de espacios físicos
- Informe de ejecución y cumplimiento de actividades

#### **4.3.3. Parque automotor y talleres**

a.- **Misión.-** Conservar en buen estado el parque automotor, controlando el uso de los mismos y asistiendo técnicamente en el mantenimiento preventivo y reparación de los vehículos y equipos de la municipalidad.

##### **b.- Productos y servicios**

- Plan de mantenimiento de equipo caminero y vehículos
- Plan de seguridad industrial y manejo ambiental interno
- Informe de control de registros de uso y consumo de combustibles, lubricantes, repuestos, entre otros

- Registro histórico de reparaciones de vehículos y equipos camineros
- Inventario de vehículos y maquinarias municipales
- Informe técnico sobre el estado del parque automotor
- Informe de remates de vehículos y maquinarias
- Informe de control del uso de vehículos institucionales y equipo caminero
- Informe sobre percances y accidentes de los vehículos
- Informe sobre estado mecánico, ubicación y asignación de cada vehículo y maquinaria
- Informe de control de herramientas de cada unidad del equipo caminero y de vehículos municipales
- Ordenes de trabajo de ínfima cuantía
- Informe de ejecución del plan de seguridad industrial y manejo ambiental interno
- Informe de ejecución del plan de mantenimiento de equipo caminero y vehículos
- Informe de cumplimiento de actividades

#### **4.4. DIRECCIÓN FINANCIERA**

- a. Misión.-** Administrar y controlar los recursos económicos de la municipalidad, priorizado la utilización de los mismos y atendiendo las necesidades de los diversos procesos que conforman la cantidad, para el cumplimiento de la misión y objetivos Institucionales.

**Responsable:** Director Financiero Municipal

**b. Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Administrar los recursos financieros conforme a los planes, programas y proyectos de la Municipalidad, de manera que se asegure el cumplimiento de la misión y objetivos básicos de la institución;
2. Disponer la elaboración de los programas de gastos e ingresos públicos municipales;
3. Ordenar la realización de las actividades presupuestarias que incluyen la formulación, administración y liquidación de presupuesto;

4. Orientar la política tributaria de la municipalidad aplicando las normas legales correspondientes;
5. Verificar, liquidar y administrar la recaudación; aplicar los reglamentos sobre tributación expedidos por el Concejo y ejercer, por intermedio de la unidad respectiva, la jurisdicción coactiva para la recaudación de los impuestos municipales;
6. Asignar oportunamente los recursos económicos, para cubrir las obligaciones derivadas de las contrataciones previstas en el plan Anual de Contratación;
7. Autorizar la baja de títulos de créditos y especies incobrables previo al trámite administrativo y de acuerdo a las normas legales,
8. Recaudar y custodiar los fondos;
9. Autorizar y efectuar los pagos que cumplan los procedimientos legales;
10. Vigilar que la contabilidad general de finanzas y de los bienes municipales cumplan con las normas legales;
11. Elaborar y mantener al día estadísticas económicas y financieras que sea el soporte para analizar, interpretar y emitir informes sobre la situación financiera municipal;
12. Vigilar el cumplimiento legal de los derechos y atribuciones de las dependencias a su cargo;
13. Asesorar a los niveles legislativo y ejecutivo de la institución municipal en materia financiera;
14. Presentar con oportunidad de estados financieros y sus anexos a los niveles internos y a los organismos públicos que por ley corresponde;
15. Intervenir con voz pero sin voto en el proceso licitatorio en la contratación de obras, bienes y servicios municipales;
16. Esta Unidad Administrativa se gestionara a través de:

#### **4.4.1. Departamento de Presupuesto**

- a. **Misión.-** elaborar el presupuesto general de la institución, estableciendo el procedimiento para su administración, control, medicación, liquidación y cierre del mismo, asesorar a los diferentes departamentos para la proyección de ingresos, gastos e inventarios; y facilitar la información inherente para la rendición de cuentas.

**b. Productos y servicios:**

- Proforma presupuestaria,
- Reformas presupuestarias;
- Plan Anual de Contratación Consolidado;
- Reforma del Plan Anual de Contratación Consolidado;
- Informe e control presupuestario;
- Cedulación presupuestaria;
- Informe de liquidación de presupuesto;

**4.4.2. Departamento de Contabilidad**

- a. **Misión:** Contabilizar y controlar las operaciones de ingresos y egresos que genera la Municipalidad, con el fin de proporcionar a la administración los registros y estados de situación financiera, en forma ágil, oportuna y veraz, que permitan a si directivos tomar las decisiones acertadas.

**b. Productos y Servicios:**

- Registros contables
- Informes financieros,
- Estados financieros y notas aclaratorias;
- conciliaciones Bancarias;
- Informe de conciliación Bancarias;
- Valoradores;
- Reporte de control previo al devengado;
- Flujos de caja;
- Liquidaciones de haberes por cesación de funciones y jubilaciones Patronales;
- Informes de liquidaciones de cuentas por pagar;
- Comprobantes de pago;
- Informe de baja de bienes.

**4.4.3. Departamento de Control y bienes**

- a. **Misión.**-receptar, constar y registrar todo los bienes muebles y materiales que ingresan a la institución, entregándolos a las diversas áreas municipales de

acuerdo a sus requerimientos y dando de baja a aquellos que han dejado de ser útiles para su ocupación.

**b. Productos y servicios:**

- Inventarios de bienes de uso y consumo corriente;
- Informe de ingreso de bienes de uso y consumo corriente;
- Inventarios de activos fijos;
- Informe de ingresos y egresos de activos fijos;
- Informe de administración de control de bienes;
- Actas de entrega recepción;
- Actas de bajas de activos fijos.

**4.4.4. Departamento de Avalúos y Catastros**

- a. **Misión.**-Mantener y actualizar la información catastral y avalúo de la propiedad de acuerdo a las normas legales, utilizando sistemas informáticos adecuados, a fin de prestar un servicio ágil y oportuno a la contribuyentes y a la institución.

**b. Productos y Servicios:**

- Plan Operativo Anual;
- Catastro urbano y rural actualizado;
- Catastro urbano y rural actualizado;
- Catastro de contribución especial de mejoras;
- Catastro de patentes;
- Informe de valoración de la propiedad de bienes urbanos y rurales;
- Ficha digitales catastrales urbanas y rurales;
- Certificados de predios urbanos y rurales;
- Informe de avalúos especiales de predios urbanos y rurales;
- Informe de re avalúos;
- Certificados de avalúos;
- Nomenclaturas de calles y numeración de los predios;
- Informe de transferencias de información al registro de la propiedad;

- Informe para la legalización de terrenos amparados en la ordenanza que asigna el valor en un dólar el metro cuadrado que corresponde a pagarse por los terrenos municipales que se encuentran en los barrios urbanos-marginales;
- Informe de ejecución de actividades;

#### **4.4.5. Departamento de Rentas**

a. **Misión.**-emitir títulos de créditos en forma eficiente a los contribuyentes, asegurando el cumplimiento de lo establecido en la ley Orgánica de Régimen Municipal, las leyes y las ordenanzas en materia de tributación

**b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo Anual;
- Títulos de Crédito;
- Informe de bajas de títulos crédito;
- Informe de exoneraciones de tributos;
- Catastros de contribuyentes del impuesto a los activos totales;
- Catastro de contribuyentes del impuesto al rodaje;
- Reporte de emisión de títulos de crédito;
- Informe de ejecución de actividades;

#### **4.4.6. Departamento de Tesorería**

a. **Misión.**-recaudar en forma eficiente los recursos financieros generados por la ley y por la presentación de servicios municipales; controlar y registrar los pagos autorizados; y, custodiar las especies valoradas y garantizar que reposan en la tesorería municipal.

**b. Productos y Servicios:**

- Registro de garantías y valores;
- Informe de control de vencimiento de garantías;
- Informe de pagos realizados;
- Informe de transferencias realizadas ;
- Reporte diario de totales de recaudación;
- Registro de entrega –recepción de las cuentas de caja y especies valoradas;

- Reporte diario de totales de recaudación para depósitos;
- Informe de reposición de fondos de caja chica;
- Informe de custodia de especie valoradas;
- Registro de notas de crédito;
- Informe de ejecución del plan periódico de caja.

#### **4.4.7. Sección Coactivas**

- Misión.**-recuperar de conformidad con la Ley y en forma eficiente, la cartera vencida generada por el no pago de impuestos y tasas municipales; a fin de captar estos recursos y disminuir el índice de endeudamiento de los contribuyentes.

#### **b. Productos y Servicios:**

- Plan Operativo Anual;
- Plan recaudación de cartera vencida;
- Informe de recuperación de cartera vencida;
- Convenios de pagos de contribuyentes;
- Informe de convenios de pagos;
- Informe de ejecución de cobros;
- Informe de notificación de títulos de créditos;
- Informe de inicios de autos de pago;
- Informe de juicios coactivos;
- Informes de prohibiciones de enajenación de bienes;
- Informe de ejecución de actividades.

### **4.5. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

#### **4.4.1. Departamento de administración de personal**

**Responsable:** Jefa de personal

**Misión.**- Aplicar y fortalecer técnicamente los sub-sistemas de administración del talento humano, de conformidad con lo dispuesto con el marco legal.

## **Productos y servicios:**

- Plan operativo anual
- Coordinación de actividades con la SENRES
- Informe de selección de personal
- Distributivo de remuneraciones unificadas
- Estructura ocupacional institucional
- Plan de incentivos y desarrollo de capacidades.
- Informe de ejecución del plan de incentivos y desarrollo de capacidades
- Informes técnicos de estructuración y restructuración de los procesos institucionales, unidades o áreas.
- Registro y actualización de datos del personal;
- Plan de capacitación general interno
- Informe de ejecución del plan de capacitación ;
- Plan de evaluación del desempeño
- Informe del Plan de evaluación del desempeño;
- Informe técnico de movimientos del personal;
- Informe de actualización, control y manejo de cauciones del personal;
- Reglamento interno de administración de recursos Humanos Orgánico de Gestión Organizacional por procesos.
- Reglamento interno para trabajadores;
- Manual de clasificación de puestos
- Acciones de personal;
- Calendario Vacacional de trabajadores y empleados
- Roles de pagos;
- Planillas de aportes patronales
- Informe de contratación de personal;
- Registro de asistencia del personal;
- Informe de asistencia del personal;
- Informe técnico de sumarios administrativos y visto bueno;
- Informe de supresión de puestos;
- Informes técnicos de asuntos administrativos;
- Informe de ejecución del Plan operativo.

#### **4.4.2. Departamento de Bienestar Social**

##### **Atribuciones y responsabilidades:**

- Atención medica interna, odontología, pediatría, ginecología, rayos x, ecografia, traumatología, rehabilitación, laboratorio, farmacia y enfermería.
- Intervenciones y tratamientos médicos y odontológicos con acciones preventivas y curativas para todo el personal municipal y comunidad
- Formulación de programas de medicina general, familiar y fomento de salud
- Investigaciones socio-económicas.
- Coordinación con la unidad de seguridad y salud laboral del IESS
- Programas educativos sobre salud en general en parroquias y comunidades.

**a.- Misión.-** promover acciones dirigidas a empleados, trabajadores y comunidad, tendientes a la creación de ambientes apropiados al bienestar, integración municipal y desarrollo humano-social de la población.

##### **b. productos y servicios**

- Plan de servicios de salud y bienestar social
- Plan de inducción para el nuevo personal
- Reglamento de higiene y salubridad
- Informe estadístico de descansos médicos de todo el personal que labora en la municipalidad
- Propuesta para jubilación de servidores municipales
- Registro actualizado de cargas familiares, tiempos de servicio y tramites de jubilación de empleados y trabajadores
- Informe de incentivos por años de servicio
- Avisos de enfermedad
- Informe de gestiones administrativas en IESS
- Informes sociales varios
- Registros de aportes personales
- Planilla de aportes personales
- Informe de visitas domiciliarias
- Fichas de seguimiento y control de enfermedades

- Informe de participación en convenios sociales
- Informe de ejecución del plan de servicio de salud y bienestar social

#### **4.4.3. DIRECCIÓN DE SISTEMAS**

**Misión.-**Programar, proveer, mantener, administrar y controlar los sistemas informáticos, redes y equipos de computación, a fin de brindar el soporte técnico adecuado a las diferentes áreas municipales para ofrecer un servicio eficiente, oportuno y confiable.

**Responsable:** Director de Sistemas.

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

1. Establecer las metas, objetivos y acciones del departamento, por periodos anuales, conforme el plan estratégico institucional; evaluarlos periódicamente y aplicar los correctivos necesarios para alcanzar los objetivos fijados ; así como organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades informáticas y someterlas al conocimiento y aprobación de concejo municipal;
2. Dirigir, coordinar, controlar e implementar los sistemas informáticos de acuerdo a las necesidades de cada área, a fin de mejorar los servicios administrativos que brinda la institución.
3. Definir las especificaciones técnicas de los equipos de computación, paquetes de software, programas y demás requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento operativo.
4. Establecer normas y políticas de control para el diseño, seguridad, protección ,y manejo, mantenimiento del sistema y redes informáticas, a fin de garantizar el normal funcionamiento del software y hardware instalado;
5. Asesorar y proporcionar el soporte técnico necesario a las diferentes unidades de la institución sobre aspectos de la actividad informática;
6. Administrar los recursos informáticos a cargo de la dirección y supervisar el buen uso y la utilización de los equipos de computación instalados en las distintas dependencias municipales;

7. Elaborar, normar, controlar y ejecutar los planes informáticos institucionales, de implementación, actualización y mantenimiento de redes, software-hardware de la institución;
8. Evaluar y recomendar la contratación del servicio de mantenimiento técnico e internet;
9. Coordinar la actualización de versiones y mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware de los equipos de las diferentes dependencias municipales, de acuerdo a los planes diseñados por la dirección de sistemas;
10. Respalidar en medios magnéticos de alta seguridad la información existente en el sistema catastral, a fin de garantizar el respaldo del registro y datos de interés de la municipalidad;
11. Llevar un inventario actualizado de hardware y software adquiridos por la municipalidad y ; ser custodio de los sistemas juntos con sus licencias;
12. Todas aquellas otras funciones que el alcalde disponga en el ámbito de su competencia y conformidad con la ley.

Esta dirección se gestionara a través de:

#### **4.4.4. Departamento de programación y soporte del sistema.**

**Misión:** Analizar, diseñar y programar sistemas informáticos necesarios a fin de implementarlos para su utilización y mejorar el servicio en las diferentes áreas municipales.

#### **Productos y servicios**

- Plan operativo anual
- Plan de contingencia informática
- Informe del Plan de contingencia informática
- Página web;
- Informe de administración de la Pagina web;
- Informe técnico para adquisición e instalación de equipos y programas de computación

- Plan de capacitación específica y asistencia técnica en el área informática a usuarios internos;
- Informe de ejecución del Plan de capacitación específica y asistencia técnica en el área informática a usuarios internos;
- Informe de implementación de sistemas de aplicaciones y medidas de seguridad;
- Programas informáticos diseñados para la institución;
- Informe de análisis, diseño e implementación de programas informáticos;
- Políticas y normas de procedimientos para la operatividad y manejo de sistemas informáticos;
- Registro detallado de programas y licencias de software;
- Manuales e instructivos de manejo y operatividad de programas elaborados;
- Informe de ejecución del plan informático institucional anual;
- Informe anual de labores.

#### **4.4.5. Departamento de mantenimiento de Equipos informáticos**

**Misión:** Ejecutar actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos y redes de procesamiento de datos de las diferentes dependencias municipales, a fin de garantizar el normal funcionamiento de la infraestructura informática.

#### **Productos y servicios**

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos;
- Informe de ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo de software, hardware, redes, programas antivirus, herramientas de control de diagnóstico;
- Inventario de asignación y distribución de equipos de computación;
- Informe de revisión y diagnóstico del estado en que se encuentran los equipos de computación
- Registro de equipos materiales, herramientas y demás complementos informáticos;
- Registro de hardware y redes informáticas;
- Instructivo de cuidado y mantenimiento físico de los equipos y componentes informáticos.

#### **4.5. DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

- a. **Misión.-** promover interna y externa las relaciones institucionales y difundir la gestión e información pública municipal de manera ágil y oportuna en los medios de comunicación; a fin de consolidar y fortalecer la imagen de la entidad, mediante políticas, acciones y estrategias.

Responsable: director de relaciones publicas

#### **b. Atribuciones y Responsabilidades**

1. Planificar, organizar, coordinar y ejecutar actividades de difusión interna y externa de los programas y acciones municipales;
2. Elaborar el plan estratégico de comunicación interna y externa, a fin de ponerlas a consideración del alcalde para su aprobación;
3. Asesorar, organizar y dirigir campañas de sensibilidad y promoción dentro de la jurisdicción cantonal; coordinar con las direcciones que corresponda, según el ámbito de acción y disposición del alcalde;
4. Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de promoción, prensa y publicidad;
5. Diseñar y difundir la política institucional e imagen corporativa, a fin de lograr empoderamiento en los funcionarios municipales y la ciudadanía del cantón;
6. Elaborar boletines informativos para los medios de comunicación colectiva;
7. Elaborar folletería, agiles, soportes publicitarios, documentales y otros materiales impresos o audiovisuales que proyecten en la municipalidad ante la imagen pública;
8. Coordinar y dar a conocer las actividades municipales para el conocimiento de los medios de difusión;
9. Organizar y coordinar los actos protocolarios y sociales ejecutados por la municipalidad;
10. Recopilar los informes de labores de todas las áreas municipales, para la elaboración de informe anual de rendición de cuentas del señor alcalde;
11. Presentar informes periódicos de labores al alcalde y al consejo, cuando sean solicitados;
12. Todas las demás funciones que de acuerdo a su competencia asignar el alcalde y de conformidad con la ley.

**a. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual de promoción institucional, comunicación y difusión interna y externa;
- Campaña de información social y promoción institucional;
- Plan de asesoría de imagen, prensa y publicidad;
- Informe de eventos institucionales e interinstitucionales;
- Inventario del material fotográfico, video gráfico y audio;
- Informe del plan operativo anual de promoción institucional, comunicación y Difusión interna y externa;
- Registro de ruedas de empresas y entrevistas mediáticas;
- Boletines y recortes de prensa, artículos especiales, avisos, trípticos, Folletos, álbum fotográfico, logotipos, memorias y afiches;
- Agenda de protocolo institucional y relaciones públicas

**4.5.1. Procesos Agregadores de valor**

Dirección de planeamiento urbanismo

**a. Misión.-**Planificar, coordinar, asesora, controlar y aplicar los planes reguladores de desarrollo urbano, políticas y normas orientales al ordenamiento territorial, favorecer el desarrollo comunitario a través del diseño de equipamiento para las áreas urbanas y rurales; y, modernizar la trama urbana, con el fin de permitir una óptima circulación tanto peatonal como vehicular para el mejoramiento de la calidad urbanística, arquitectónica y turística del cantón Pastaza.

**Responsable:** director del planeamiento y urbanismo

**a. Atribuciones y responsabilidades**

1. Planificar, dirigir, coordinar y evaluar las labores técnicas de planificación y desarrollo en áreas urbanas y rurales, así como también la preservación, conservación y restauración física de las áreas históricas y culturales del cantón Pastaza;
2. Asesorar y asistir técnicamente el 1. Consejo municipal, alcalde, comisión de planeamiento, urbanismos, obras públicas y terrenos y demás funcionarios y empleados sobre aspectos de planificación, proyectos, normas de construcción y otras de ordenamiento territorial;

3. Disponer y coordinar la formulación, desarrollo y vigencias de los planes de desarrollo físico y urbanístico del cantón; así como proyectos de ordenanzas reguladores de desarrollo para su análisis, aprobación y aplicación;
4. Coordinar con funcionarios y personal involucrado la elaboración, programación y ejecución de estudios, planes, programas y proyectos que emprende la dirección de planeamiento y urbanismo, a fin de controlar el ordenamiento y crecimiento de la ciudad, el tránsito vehicular del cantón y sus alrededores;
5. Supervisar. Dirigir y evaluar el cumplimiento y desarrollo de las actividades que se ejecutan en el área, a fin de controlar el avance de los objetivos institucionales propuestos;
6. Elaborar proyectos de urbanización y aprobar los que se presenten que no podrán ejecutarse sin fecha aprobación;
7. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas del mar, riveras, lechos y orilla de ríos y esteros, sin perjuicio de las imitaciones que establezca la ley;
8. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas del mar, riveras, lechos y orillas de ríos t esteros;
9. Proceder a la zonificación; estudiar y proveer las posibilidades del crecimiento y determinar las zonas de expiación;
10. Exigir y controlar que en toda obra pública o privada que suponga el acceso público, en los edificio público o privados, en los lugares que se exhiban espectáculos público y en las unidades de transporte público se le diseñe, establezca , construya ,y agiliten accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades;
11. Vigilar que en las carreteras del cantón y en las zonas urbanas o rurales, se proteja el paisaje, evitando la construcción de muros, avisos comerciales o cualquier otro elemento que este su belleza y preservar retiros adecuados
12. Aprobar los planos de toda clase de contricciones, los mismos que deberá cumplir los requisitos establecidos en las ordenanzas municipales y las demás normativas legales;
13. Autorizar la misión de diversos permisos de construcción así como también la instalación de avisos y letreros comerciales;

14. Revisar, analizar y atender los diversos informes, construcciones, solicitudes y demás requerimientos presentados por los funcionarios, contribuyentes y empleados, respecto asuntos técnicos de planificación, estudios administrativos y otros temas relacionados con el área;
15. Preparar y presentar el plan operativo anual e informes periódicos técnicos-administrativos del desarrollo de los planes y acciones ejecutas por la dirección de planeamiento urbanismo, a fin de informa al señor alcalde y Consejo Municipal para su análisis y evaluación ;
16. Mantener y reglamentar las servidumbres constituidas en beneficios de los pueblos y los bienes que la comunidad posea;
17. Velar porque la disposición del consejo y las normas administrativas sobre el uso de la tierra y la ordenación urbanística en el territorio del Cantón tenga complicitad y oportuna ejecución;
18. Cumplir y hacer cumplir la constitución, ley orgánica de régimen municipal, ordenanzas y resoluciones inherentes al área y realizar otras actividades dispuestas por el alcalde.

Esta dirección se gestionara a través de:

#### **4.5.2. Dpto. de planificación territorial**

**a. Misión.-** Planificar y diseñar el desarrollo físico cantonal y equipamiento urbano del Cantón Pastaza, ampliando la normatividad legal y controlando el crecimiento urbanístico mediante las regulaciones existentes para el mejoramiento de calidad de vida de sus habitantes.

#### **b.Productos y servicios:**

- Plan operativa anual;
- Plan de regulador físico cantonal;
- Ejecución del plan regulador de desarrollo físico cantonal;
- Plan regulador de desarrollo urbano;
- Informe previo a la aprobación de urbanizaciones;
- Permisos para parcelación y reestructuración parcelaria;

- Informe técnico previo a la declaración de utilidad pública de bienes inmuebles, construcciones de obra por conexión;
- Informe de re planificación de lotizaciones;
- Proyectos parciales del plan urbano;
- Proyecto de infraestructura urbana de La ciudad;
- Diseño informe de definición vial y line de fábrica;
- Informe previo a la aprobación de propiedad horizontal;
- Certificado de ordenación o afectación;
- Informe de afectación y trazado vial;
- Informe de comprobación de levantamientos topográficos donde se determina diferencia de área;
- Informe de revisión de proyectos de regeneración urbana y control de las mismas;
- Proyectos de ordenanzas de ampliación de delimitación y urbana de la ciudad;
- Informe anual de labores.

#### **4.5.3. Dpto. de uso de sueldos y Edificaciones**

**a. Misión.-**controlar que Las construcciones y edificaciones que se ejecutan en el Cantón, cumpla las normas técnicas legales establecidas para el efecto, a fin de otorgar permisos pertinentes.

**b. Productos y servicios**

- Plan operativo anual;
- Ordenanzas y reglamentaciones sobre el uso del sueldo;
- Normas de construcción
- Normas de urbanización;
- Permisos de construcción;
- Renovación de permisos;
- Permiso de demolición;
- Permiso de pavimentación de áreas;
- Permiso de publicidad;
- Permiso de mobiliario urbano;

- Certificado de habitabilidad;
  - Certificado de línea en fabrica;
  - Informe de cumplimiento de ordenanzas;
  - Informes de inspecciones;
  - Informe técnico de aprobación de planos;
  - Informe y certificaciones;
  - Histórico de aprobación de planos;
  - Estadística de tramites
- Informe anual de labores.

#### **4.5.3. Dpto. de Régimen del Suelo**

**a. Misión.-**Controlar la aplicación de los planes de desarrollo urbano cantonal referente a la regulación de los traspasos de bienes inmuebles urbanos y rurales, de acuerdo a las leyes y normativas municipales.

##### **b. Productos y Servicios:**

- Informe de adquisición y traspasos de solares propios;
- Informe de inspiración de terrenos para división de solares;
- Informe de parcelación de terrenos;
- Informe de diferencias de terrenos;
- Informe de linderos y medidas previo a la venta de terrenos municipales;
- Informe de aprobación de levantamientos planimétricos;
- Informe de aprobación de terrenos;
- Informe de estadística de tramites;
- Informe anual de labores;

#### **4.5.4. Comisaria de Construcciones y Ornato**

**a. Misión.-**Efectuar actividades de control de obras y de espacios públicos de acuerdo a las normas y ordenanzas municipales, a fin de mejorar el ornato de la ciudad.

##### **b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual
- Informe de control de obras y espacio públicos
- Informe de notificaciones a la comunidad
- Informe estadísticos de atención al usuario
- Informe de derrocamiento a construcciones ilegales
- Informe anual de labores.

#### **4.6. DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

a. **Misión.**-Contribuir al buen vivir de los ciudadanos de Pastaza, brindando servicios municipales de calidad y inherentes a la dirección de servicios públicos, los mismos que se ajustaran a las exigencias, demandas y aplicación de los marcos legales vigentes

**Responsable:** director de servicios públicos

#### **b. Atribuciones Y Responsabilidades:**

1. Elaborar el programa de servicios públicos locales y velar por la continuidad de los mismos, para garantizar la seguridad y comunidad y salubridad de los usuarios;
2. Prestar directamente o por contrato o concesión, los servicios públicos locales y vigilar el cumplimiento por parte de los contratista o ccesionarios
3. De las obligaciones contractuales;
4. Establecer, organizar, controlar los servicios públicos locales a cargos de la municipalidad y en especiales los de aseo público, recolección y tratamiento de basuras, residuos y desperdicios, mataderos, plazas de mercados y cementerios;
5. Administrar. Coordinar y controlar los recorridos y horarios del equipo de Colección incluyendo de los vehículos y maquinaria que forman parte de este ámbito, a fin de que sean cumplidos oportunamente;
6. Proponer y asesorar al consejo sobre la conveniencia de las concesiones para la prestación de servicios públicos;

7. Realizar los proyectos de ordenanza sobre la concerniente a la distribución y prestaciones de servicios de: camal, vía pública, mercados y comentarios, a fin de normar los procedimientos para su adecuada ejecución;
8. Elaborar propuestas para la recolección, procesamiento o utilización de residuos, las mismas que serán puestas a consideración para su aprobación y aplicación;
9. Cuidar de que las vías públicas se encuentren libres de obstáculos que las deterioren o estorben su libre uso y proporcionar un lugar apropiado para el establecimiento de vehículos;
10. Realizar los estudios necesarios para que el consejo cuente con elementos de juicio suficientes para fijar o aprobar las tarifas de los servicios públicos directamente prestados por la municipalidad, con el asesoramiento de las instituciones públicas especializadas;
11. Planificar, organizar, dirigir y resolver las acciones administrativas sobre el uso de la vid pública definiendo objetivos, políticos y estrategias; para ello coordinara con los departamentos involucrados;
12. Coordinar con los departamentos relacionados la atención de solicitudes concernientes al área, así como también la inspección de establecimiento y espacios públicos, a fin de verificar el cumplimiento de las ordenanzas municipales y tomar las acciones que correspondan;
13. Controlar que todos los edificios públicos y privados, los sitios destinados a espectáculos públicos; y, en general los lugares de reunión o de convivencia, reúnan y mantenga constantemente condiciones higiénicas;
14. Exigir que la recolección de basura en los domicilios, se efectúe de manera apropiada y en los horarios establecidos para el efecto, a fin de aplicar las sanciones determinadas en las ordenanzas municipales conforme corresponda;
15. Controlar en coordinación con los departamentos involucrados que la vía pública no sea ocupada para realizar trabajos de mecánica, vulcanizadora, carpintería, braseros, asadores y cualquier otra forma d obstaculización de la vía pública;
16. Enterrar cadáveres de personas indigentes;
17. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales sobre los servicios públicos.
18. Todas aquellas otras funciones que el alcalde disponga conforme a l ley-

Esta dirección se gestionara a través de:

#### **4.6.1. Dpto. De Manejo de Desechos Sólidos y Aseo Público**

a. **Misión.**-Proporcionar servicios de relación, aseo y limpieza de la ciudad, implementado procedimientos y de preservar el ornato y en entorno medio ambiental en beneficio de la colectividad.

##### **b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Propuesta de procedimientos y tratamientos de desechos sólidos comunes y peligrosos;
- Plano de rutas de recorrido;
- Infirmes técnicos de la cobertura técnica del aseo público y mingas de limpieza realizadas;
- Informes técnicos y estadísticos del volumen de desechos sólidos comunes y peligrosos recolectados;
- Estadísticas del volumen de recolección de desechos comunes y peligrosos; y, de la cobertura de aseo público;
- Inventario de herramientas y equipos de trabajo;
- Reportes de control de asistencia del personal relación y aseo público;
- Informe de accidentes de trabajo y demás novedades laborales;
- Informe anual de labores.

#### **4.6.2. Departamento de Camal**

a. **Misión.**- Brindar a los usuarios los servicios de desposte finamiento de ganado, proporcionando procesos de calidad mediante la adopción de medidas de salubridad y de protección del medio ambiente;

##### **b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo Anual;
- Reglamento interno del funcionamiento del camal;
- Reglamento de manejo Ambiental de su competencia;
- Reglamento de manejo de mataderos, productos cárnicos;
- Catastros de introductores y comercializadores de productos cárnicos;

- Guía de movilización de piezas de ganado;
- Informe de ingresos por la tasa de rastro;
- Registro de inspecciones de establecimiento de expedido de productos cárnicos y otros;
- Informe al SESA sobre la inspección veterinaria en el camal;
- Informe de decomiso de ganado, cárnicos y sus productos no aptos para el consumo humano;
- Informe estadístico;
- Informe anual de labores;

#### **4.6.3. Departamento de Mercados, vía Pública y Cementerios**

a. **Misión.-** Organizar, supervisar, controlar el funcionamiento operativo de los mercados, vía pública y cementerios, aplicando leyes, ordenanzas y reglamentos.

##### **b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Informe de adjudicación de puestos en mercados y vía pública;
- Informe de incumplimiento de las disposiciones de higiene y disciplina de víveres y otro artículos en los mercados y vía pública;
- Informe para el cobro de tasas de ocupación y/ o servicios de mercados, vía pública y cementerio;
- Informe estadístico de movimiento administrativo, operativo y financiero de los mercado, vía pública y cementerios;
- Catastro de usuarios u ocupantes de puestos en los mercados;
- Catastro de comerciantes ambulantes;
- Catastro de entradas y salidas de vehículos de garaje y parqueaderos públicos y privados;
- Catastro de estacionamiento tarifario;
- Catastro de puestos de servicios eléctricos, telefónicos y de televisión por cable;
- Informe de administración de control de cementerios;
- Informe estadístico de inhumaciones y exhumaciones;
- Registro de permiso para inhumanaciones y ex humanaciones;

- Catastro de mausoleos, bóvedas, tumbas y nichos en el cementerio;
- Informe anual de labores;

#### **4.6.4. Dirección de Obras Públicas**

**Misión.-** Ejecutar y fiscalizar toda la obra pública de infraestructura Urbana y Rural que emprende la municipalidad, asegurando el cumplimiento de las normas y condiciones legales establecidas; a fin de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y satisfacer sus necesidades:

1. Programar y ejecutar las obras públicas locales necesarias para la realización de los planes de desarrollo físico cantonal y de los planes reguladores de desarrollo urbano; y, las necesarias para el gobierno y administración municipal;
2. Dirigir, coordinar y controlar la realización de la obras que se ejecuten por administración directa o contratada y vigilar el cumplimiento por parte de los contratistas o concesionarios de las obligaciones y especificaciones contractuales, cuando las obras se realicen por estos sistemas;
3. Llevar a cabo la construcción de las obras aprobadas por administración de acta, contrato o concesión;
4. Solicitar al consejo declare de utilidad pública o de interés social los bienes inmuebles que deben ser expropiadas para la realización de los planes de desarrollo físico cantonal y planes reguladores de desarrollo urbano i de las obras y servicios municipales;
5. Asesorar al Alcalde y consejo municipal en estudios. Proyectos y contratos de ingeniería; y velar para que las disposiciones tengan cumplida y oportuna ejecución.
6. Contribuir a la planificación, ejecución y solución de problemas de obras civiles referentes a infraestructura de servicios básicos, vialidad y edificaciones tales como: agua potables, alcantarillado, calles, bordillos, cunetas, rellenos, asfalto, bacheo, parques, escuelas, colegios, canchas deportivas y demás obras de su competencia dentro de la jurisdicción cantonal;
7. Resolver sobre las solicitudes de consecución de permisos para instalar cañerías subterráneas; hacer zanjas o excavaciones de las vías públicas para establecer o mantener servicios públicos o privados, siempre que a ello no se

oponga ninguna disposición de carácter sanitario o de ornato y embellecimiento;

8. Formar parte de la comisión técnica en el proceso licitatorio, de conformidad con la Ley Orgánica del sistema nacional de contratación pública y su reglamento;
9. Realizar la apertura, conservación y mantenimiento de los caninos que no haya sido declarado de carácter local, ubicados dentro de la jurisdicción cantonal y rectificar, ensanchar y mantener los caminos vecinales;
10. Dotar y dar mantenimiento a la nomenclatura de calles, casas, plazas, paseos y monumentos; y, atender la iluminación de los sitios de tránsito y recreo;
11. Autorizar la ruptura de calles, avenidas, aceras, portales y demás espacios públicos para la realización de obra observando las especificaciones técnicas recomendaciones;
12. Dirigir y coordinar con los organismos y personal involucrado la ejecución de las obras a realizar, a fin de determinar las actividades y direccionarios técnicos;
13. preparar y presentar el plan operativo anual e informes periódicos técnicos de las actividades ejecutadas;
14. Revisar, analizar y atender los diversos informes, comunicaciones, solicitudes y demás requerimientos, presentados por funcionarios, empleados y ciudadanía en general, respecto a asuntos administrativos; de obras públicas y otros relacionados con el área
15. Imponer servidumbres gratuitas de acueductos, para la conducción de aguas claras o servidas. Para esto las acequias serán cerradas;
16. cuidar el cumplimiento de las ordenanzas y reglamentos municipales, relativos al tránsito en calles, caminos y paseos públicos;
17. Velar porque las disposiciones del consejo y las normas administrativas sobre obras públicas y construcciones tengan cumplida y oportuna ejecución;
18. Todas aquellas otras funciones que el alcalde disponga conforme a la ley.

#### **4.6.5. Departamento de Construcciones**

**a. Misión.-** Ejecutar obras civiles por administración directa y mantener en buen estado la infraestructura física de conformidad con los planes aprobados.

**b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Programas y cronogramas de obras;
- Registro de obras ejecutadas;
- Informe de avance y cumplimiento de ejecución de obra pública directa;
- Memoria técnica de análisis de precio;
- Formula panorámica y cuadrilla tipo;
- Informe de inspección de ruta de espacios públicos;
- Permisos de ruptura de espacios públicos;
- Informe de registros de precios;
- Informe final de obra directa;
- Informe de ejecución de actividades;

#### **4.6.6. Departamento de Vialidad**

**Misión.-**Contribuir para construir, mejora, ampliar y dar mantenimiento a la red vial existente, a fin de que la circulación de vehículos y peatones logre una eficiente cobertura y movilización en todo el cantón Pastaza

**Productos y servicios:**

- Plan Operativo Anual;
- informe de planes, programas y proyectos de las Obras Publicas
- Informe de mantenimiento de vías;
- Informe de áreas para el bacheo asfáltico en las calles;
- informe para el relleno y lastrado de las vías;
- Informe para la apertura, conservación y mantenimientos de caminos;
- Programa y cronograma de las obras a ejecutarse;
- Informe de limpieza, mejoras y conservación de vías fluviales y canales de navegación;

- Informe anual de labores;

#### **4.6.7. Dpto. De Mantenimiento de Parques y de Áreas Regeneradas**

a. **Misión.-**Controlar y coordinar el mantenimiento de los parques y áreas regeneradas de la ciudad de Pastaza, para mantener el buen estado su jardinería, aseo y limpieza, vigilancia, instalaciones eléctricas, acústicas, riego, mobiliario y equipamiento.

#### **b. Productos Y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Plan de control, limpieza y mantenimiento de infraestructura de parques, Ares verdes, zonas regeneradas, monumentos y mobiliario urbano;
- Informe de servicios contratados;
- Plan de siembra, resiembra y mantenimiento;
- Plan de arborización en vías, avenidas y demás espacios público; acta de resección de arborización;
- Acta de resección de obras eléctricas;
- Plan municipal de regeneración eléctrica preventivo y correctivo de parques, áreas verdes, zonas regeneradas, monumentos y demás espacios públicos;
- Inventario de áreas verdes, zonas regeneradas y mobiliario urbano;
- Informe de novedades suscitadas en parques y ares regeneradas;
- Informe de coordinación y supervisión de arborización y mantenimiento eléctrico;
- Informe anual de labores;

#### **4.3.3.1. Sección de Arborización**

a. **Misión.-**Sembrar, resembrar, mantener en buenas condiciones la arborización y jardinería de las diferente áreas verdes públicas de la ciudad; a fin de contribuir a su embellecimiento;

#### **b. Productos y Servidores:**

- Informe de ejecución de plan de siembra, resiembra y mantenimiento;
- Informe de ejecución de plan de arborización en vías, avenidas y demás espacios públicos;

- Informe para arborización en los proyectos de obras;
- Informe de fiscalización de arborización;
- Informe de cumplimiento de contrato de arborización y mantenimiento;
- Catastro de arborización;
- Informe anual de labores;

#### **4.3.3.2. Sección Mantenimiento Eléctrico**

a. **misión.-** supervisar y mantener un buen estado de funcionamiento las instalaciones y equipos eléctricos, mecánicos y digitales, existentes en parques y obras de regeneración urbana.

##### **b. Productos y Servicios:**

- Informe de ejecución de plan municipal de regeneración eléctrica;
- Informe de ejecución d mantenimiento eléctrico preventivo y correctivo de parques, áreas verdes, zonas regeneradas, monumentos, y demás espacios públicos;
- Informe de análisis de precios unitarios eléctricos;
- Informe de cumplimiento de contrato de obras eléctricas;
- Informe de fiscalización de obras eléctricas;
- Inventario de mobiliario eléctrico;
- Informe anual de labores;

#### **4.3.4. Departamento de Fiscalización**

a. **misión.-** supervisar y fiscalizar la obra pública municipal, aplicando normas técnicas de calidad, de conformidad con la legislación y la planificación municipal.

##### **b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Informe de control, supervisión, fiscalización, cumplimiento de contrato, ordenes de trabajo, incremento en obras de ejecución;
- Informes del cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos disposiciones del consejo y normas administrativas sobre obras públicas y construcciones;
- Informe de avance de obras;
- Libro de obra;

- Informe de rediseño de obras municipales;
- Informe de revisión y actualización de los programas y cronogramas presentados por el contratista;
- Informe de comprobación de medidas, cantidades ejecutadas para elaborar, verificar y certificar la exactitud de las planillas de pago, incluyendo la aplicación de las fórmulas de reajustes de precios;
- Registro de control de calidad de los materiales, especificaciones técnicas, rubros y trabajos;
- Informe de la participación de la fiscalización, como observadores en las recepciones provisional y definitiva de obras;
- Memorias técnica sobre procedimientos y métodos empleados en la construcción de obras;
- Actas de recepción de obras, provisionales y definitivas;
- Informe final de obras;
- Planillas de pago por avance de obra o pagos finales;
- Planillas de reajuste de precio;
- Informe de actividades ejecutadas.

#### **4.7. DIRECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y CULTURA**

a. **Misión.-**Promover y apoyar el desarrollo social, comunitario y cultural de los habitantes del cantón Pastaza, a través de la ejecución de planes, programas, proyectos y convenios que desplieguen acciones sociales conjuntas que atribuyen al bienestar y mejoramiento de la calidad y nivel de la comunidad.

**Responsable:** director de acción social y cultural

**b. Atribuciones y Responsables:**

1. Planificar, ejecutar, coordinar y evaluar, con la participación activa de la comunidad, de las organizaciones y de otros sectores relacionados, programas y proyectos sociales para la atención a los grupos prioritarios;
2. Coordinar con los organismos involucrados las acciones necesarias para la consecución y ejecución de convenios, proyecto y programas, direccionados al desarrollo social sustentable y a la protección integral de grupos prioritarios;

3. Gestionar a nivel interno y externo „la abstención de los recursos necesarios para la ejecución de las diversa actividades sociales y culturales direccionadas al desarrollo social- comunitario y a la protección integral de grupos prioritarios;
4. Promover y apoyar el desarrollo social, cultural artístico, deportivo y de recreación de las habitantes del cantón Pastaza a fin de contribuir al bienestar y mejoramiento de nuestra sociedad;
5. Supervisar y controlar que los diversos proyectos, programas, convenios y actividades ejecutadas por el área, se realicen eficientemente y cumplan con los acuerdos y normas legales establecidas;
6. Organizar y sostener bibliotecas públicas, el centro de arte y cultura y velar por la conservación de los monumentos cívicos- culturales y demás expresiones artísticas;
7. Elaborar y ejecutar proyectos educativos, encaminados a incrementar o fortalecer el conocimiento; y, erradicar el analfabetismo.
8. Programar, analizar, ejecutar y auspiciar permanentemente cursos, talleres, exposiciones, concursos y presentaciones de orquestas, coros y demás actividades artísticas y culturales;
9. Coordinar supervisar y programar las actividades de banda de música y grupos de danza, auspiciados por el municipio;
10. Coadyuvar con los organismos nacionales e internacionales en el progreso cultural de los vecinos del municipio y estimular el fomento de la ciencia, la literatura, las artes, la educación física y los deportes dentro de la jurisdicción cantonal:
11. Instrumentar mecanismos de promoción de obras que la constitución municipal emprende para el servicio de la ciudad, interaccionando con la ciudadanía en actividades de sensibilización que conyugue la identificación, conocimiento y mantenimiento de las obras municipales enfocando el punto de vista de la ciudadanía;
12. Coordinar con las juntas parroquiales y demás organizaciones representativas de la comunidad, acciones para la identificación de objetivos sociales y la adecuada ejecución de planes de desarrollo con implementación de programes, proyectos y actividades municipales enfocadas principalmente en el desarrollo oficial, cultural, comunitario y de atención a los grupos prioritarios;

13. Elabora el plan activo anual de actividades y ponerlo a consideración y aprobación del Alcalde;
14. Elaborar, preparar y presentar propuestas y proyectos culturales, a fin de atender las necesidades de los grupos prioritarios;
15. Incentivar la formación de líderes comunitarios y la participación de los sectores, a fin de consolidar las organizaciones barriales;
16. Recuperar los testimonios del acontecer histórico cantonal y provincial, instaurando todas las condiciones necesarias para su resguardo y procedimiento técnico, a través de los recursos tecnológicos más avanzados a los que tengan acceso;
17. Impulsar conjuntamente con otras actividades públicas y privadas la acción socio cultural, deportiva, educativa y artesanal de los grupos comunitarios; a fin de promover la participación ciudadana de los sectores urbanos y rurales;
18. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas por el are, a fin de ponerlos a consideración de los funcionarios competentes para las acciones correspondientes;
19. Todas aquellas otras funciones que el alcalde disponga conforme a la ley;

Esta dirección se gestionara a través de:

#### **4.4.1. Departamento de Cultura**

a. **Misión.-** Contribuir e incentivar el desarrollo cultural artístico de los avilantes del cantón Pastaza, coadyuvando con los diversos organismos nacionales e internacionales, las acción que fomenten los valores, el conocimiento y el arte, como ejes fundamentales para el progreso y bienestar de la ciudad.

**b. Productos y Servicios:**

- Plan Operativo Anual; plan estratégico de cultura; artes; bibliotecas; educación y archivo histórico municipal;
- Programas de actividades culturales y educativas;
- Plan de refuerzo pos- enfatización;
- Programa de entrega de útiles escolares y becas;
- Informe de eventos culturales y educativos;
- Informe para las donación de terrenos para fines educacionales, culturales y deportivos;

- Propuestas para la creación de centros culturales y educativo;
- Informe anual de labores.

#### **4.4.1.1. Sección Artes**

**a. Misión.-**Fomentar las distintas expresiones y manifestaciones artísticas y culturales en la comunidad pastacences y contribuir al desarrollo de sus habilidades personales a través de la enseñanza del arte.

#### **b. Productos y Servicios:**

- Informe de coordinación previo a presentaciones artísticas;
- Informe de presentaciones y exposiciones artísticas realizadas;
- Informe de ensayo de grupos artísticos;
- Registro de integrantes de grupos artísticos;
- Inventarios de instrumentos musicales, obras de arte y de más implementos de materiales artísticos,
- Instructivos para el uso, cuidado, manejo y mantenimiento de instrumentos musicales, equipos y materiales de arte;
- Informe al uso, cuidado y mantenimiento de la infraestructura del centro municipal del arte y cultura;
- Informe periódicos de inicio, avance y terminación de talleres artísticos;
- Informe de ejecución de actividades.

#### **4.4.1.2. Sección Bibliotecas**

**a. Misión.-**Fortalecer el hábito de la lectura y el conocimiento, apoyando la investigación, enseñanza y aprendizaje de los lectores; a fin de contribuir en su enriquecimiento intelectual y cultural, como elementos esenciales para el desarrollo social de los habitantes;

#### **b. Productos y Servicios:**

- Registro de atención al público ;
- Inventario del fondo bibliográfico;
- Inventario de fondos documentales;

- Informe de mantenimiento del fondo bibliográfico y documental;
- Informe de eventos educativos ejecutados;
- Informe de actividades de apoyo a la comunidad;
- Estadística de actividades relacionadas con la biblioteca;
- Informe de ejecución de actividades.

#### **4.4.1.3. Sección Educativa**

a. **Misión.-**Ejecutar planes, programas y proyectos municipales de apoyo que contribuyan a la educación.

**b. Productos y Servicios:**

- Informe de ejecución de entrega de útiles escolares;
- Informen de ejecución del plan de refuerzo pos-alfabetización;
- Informe de eventos educativos;
- Informe de supervisión de profesores municipales contratados;
- Informe de detección de necesidades estructura educativa;
- Informe de ejecución de plan de actividades educativas municipales;

#### **4.4.1.4. Sección Archivo Histórico**

a. **Misión.-**Investigar, recopilar, conservar y mantener en buen estado la fuentes documentales relativas a la Institución para recupera la memoria histórica del Cantón y servir a las tareas de estudio y difusión sobre Pastaza.

**b. Productos y Servicios**

- Inventario de patrimonio monumental. Arquitectónico, histórico u Arqueológico, con sus características históricas y técnicas;
- Informe de investigación de fuentes primigenias y de segunda mano; archivos por temas históricos; informe de recopilación de datos históricos institucionales y bibliotecas de personajes pastacences y orenses;
- Informe de recopilación de fotografías y documentales antiguos;
- Informe de avance y cumplimiento de investigaciones;
- Inventario y registro de videos, fotografías y fondo documental histórico generado por la propia institución;

- Informe de mantenimiento, conservación y protección del inventario del archivo histórico;
- Informativos históricos en carteleras;
- Registro de atención al público;
- Informe de ejecución de actividades;

#### **4.4.2. Departamento de promoción social, fortaleciendo comunitario y deportes**

a. **Misión.**-coordinar la programación, promoción y ejecución de cursos, eventos, actividades y demás acciones sociales encaminadas al desarrollo comunitario, deportivo y artesanal en los distintos sectores del cantón; para el apoyo, fortalecimiento y bienestar de organización barriales, parroquiales y ciudadanía en general.

**b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Plan de desarrollo comunitario;
- Plan de masificación deportiva y recreacional;
- Campaña de promoción comunitaria;
- Programa de exposiciones artesanales y campeonatos deportivos;
- Informe de promoción;
- Informe de seguimiento y control;
- Registro de todas las organizaciones barriales y deportivas del cantón Pastaza;
- Registro de causas comunales;
- Registro de canchas y áreas deportivas;
- Informe anual de labores

#### **4.4.3. Sección Desarrollo Comunitario**

a. **Misión.**-Ejecutar los planes y programas inherentes al desarrollo comunitario, a fin de contribuir el fortalecimiento y bienestar del cantón Pastaza.

**b. Productos y Servicios :**

- Informe de coordinación de eventos artesanales;
- Programas y cronogramas de talleres , cursos y eventos artesanales;
- Informe de avances y cumplimientos del plan de desarrollo comunitario;
- Registro de participantes de eventos artesanales;

- Informe de exposiciones y eventos artesanales;
- Informe de ejecución de actividades.

#### **4.4.4. Sección Deportes y Recreación**

**a. Misión.-**Ejecutar los planes y programas direccionados a la formación, mejoramiento bienestar de la ciudadanía del cantón Pastaza, en el ámbito deportivo y recreacional.

**b. Productos y Servicios:**

- Informe de coordinación de eventos deportivos y recreacionales;
- Programas y cronogramas de cursos y de más eventos deportivos recreacionales;
- Informe de avance y cumplimiento de plan deportivo y recreacional;
- Registro de participantes de eventos deportivos;
- Informe de eventos deportivos;
- Informe de ejecución de actividades;

#### **4.4.5. Departamento de atención a grupos prioritarios**

**a. misión.-** ejecutar controlar y evaluar proyectos de inversión social dirigidos a los diversos grupos de atención prioritaria del cantón Pastaza , a fin de brindar servicio que contribuyan el mejoramiento a la familias beneficiadas,

**b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Diagnostico situacional;
- Proyectos para atención para grupos prioritarios;
- Plan de coordinación interinstitucional;
- Plan de capacitación integral en función de los proyectos a ejecutarse;
- Informes de ejecución de proyectos;
- Informe de monitoreo, seguimiento y evaluación de los diferentes proyectos sociales;
- Informe técnico de administración de recursos financieros;
- Instrumentos de verificación;
- Informe de ejecución de actividades.

#### **4.8. DIRECCIÓN DEL AMBIENTE**

a. **Misión.-** proponer y aplicar políticas, normas y procedimientos de protección ambiental y gestión de desarrollo sostenible del cantón, para la recuperación, mejoramiento y conservación del hábitat.

**Responsable:** Director del Ambiente

**b. Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Asesorar a la alcaldía, Concejo Cantonal, Direcciones municipales y otras Organizaciones externas en temas de preservación, prevención de daños y control ambiental;
2. Coordinar y proponer normas y reglamentos de control y preservación del ambiente, a fin de contar con herramientas técnicas para la operativa de la dirección del ambiente;
3. Elaborar, revisar o preparar proyectos de ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones, convenios, contratos y demás documentales legales o jurídicos, relacionado con la calidad ambiental y ambiente que fueren necesarios para optimizar gestión ambiental municipal y sus resultados;
4. Coordinar con funcionarios y personal involucrado la programación y ejecución de planes y prevención del impacto ambiental, derivados de las industrias, descargas de contaminantes líquidos a las alcantarillas, aguas servidas recolección, manejo y depósito de desechos sólidos y contaminantes; y el control de emisión de ruidos y gases tóxicos, a fin de garantizar un mejor estilo de vida para las personas y el ambiente;
5. Planificar, dirigir y aprobar, planes, programas, estudios y proyectos técnicos, a fin de evitar la contaminación del ambiente;
6. Prevenir y controlar la contaminación del ambiente en coordinación con entidades y organizaciones afines;
7. Otorgar el permiso operacional, previo al estudio de impacto ambiental solicitado;
8. Supervisar, controlar y evaluar el avance y cumplimiento de las actividades realizadas por el personal a su cargo, así como también los objetivos alcanzados como resultados de la gestión emprendida por la dirección del ambiente;

9. Revisar, analizar y atender los diversos informes, comunicaciones y demás requerimientos presentados por funcionarios, personal a su cargo y otros solicitantes, respecto a asuntos administrativos, permisos ocupacionales, inspecciones y demás gestiones que se realizan en la dirección;
10. Representar a la municipalidad ante otras dependencias y unidades municipales, locales y nacionales, públicas y privadas, coordinando acciones inherentes al área de ambiente dentro de su jurisdicción ;
11. Preparar y presentar el Plan Operativo Anual e informes periódicos técnicos administrativos de desarrollo de los diferentes programas y labores emprendidas a fin de informar al alcalde y consejo municipal para su análisis y evaluación;
12. Identificar problemas ambientales del cantón Pastaza, reales o potenciales, y presentar propuestas de solución;
13. Coordinar, programar y ejecutar programas de promoción y de ejecución ambiental, dirigido a la comunidad ambiental;
14. Realizar seguimiento de monitoreo de control a los planes de manejo ambiental aprobados por la municipalidad;
15. Asesorar a directivos funcionarios y empleados, respecto a estudios ambientales, así como también organizar y promover campañas de saneamiento ambiental;
16. Atender denuncias a la ciudadanía relacionadas a la problemática de calidad ambiental;
17. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y resoluciones inherentes al área y realizar otras actividades dispuestas por el alcalde;
18. Todas aquellas otras funciones que el alcalde disponga conforme a la ley;

Esta dirección se gestionará a través de:

#### **4.5.1. Departamento de Control y Promoción Ambiental**

- a. **Misión.**-Mitigar y controlar los efectos de la contaminación ambiental, mediante la implementación de planes, programas y proyectos; y, a través de actividades participativas, generar cultura ambiental en la ciudadanía a fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón Pastaza;
- b. **Productos y Servicios:**
  - Plan operativo anual( plan de prevención y mitigación de la contaminación ambiental del cantón Pastaza);

- Informe de coordinación institucional y control de medio ambiente;
- Informe de ambientales de inspecciones previa a la entrega de la patente municipal;
- Informe de la elaboración y actualización de Marco Legal y ambiental;
- Registro de denuncias ambientales;
- informe de inspecciones por denuncias ambientales;
- Informe de apertura de expedientes;
- Informe de seguimiento y control legal de los procesos ambientales;
- Informe de resolución de procesos de ambientales;
- Informe de asesoramiento legal ambiental, interno y externo;
- Informe de actividades de promoción ambiental;
- Informe anual de las actividades;

#### **4.5.2. Departamento de Estudios Ambientales**

a. **Misión.-** Dotar de mecanismos preventivos de aplicación de formas, procedimientos y compromisos que buscan minimizar la contaminación ambiental.

**b. Productos y servidores:**

- Informe de revisión y aprobación de los estudios ambientales( estudios de impacto, auditoría ambiental inicial, auditoría ambiental de cumplimiento y diagnóstico ambiental);
- Informe de monitoreo al cumplimiento de los planes de manejo de los estudios ambientales;
- Informe de impactos ambientales;
- Informe estadístico y controlar de entrega de formato de las directrices ambientales.

#### **4.9.DIRECCIÓN MUNICIPAL DE SALUD- RED MUNICIPAL DE SALUD**

a. Misión.-brindar servicios de atención en salud, en el orden: preventivo, curativo, de rehabilitación y generación social, basadas en atención de medicina general, de especialidad, de urgencias y emergencias médicas, ejecutados por gestión directa o a través de convenios en beneficio de la ciudadanía del cantón Pastaza.

**Responsables:** director cantonal de salud

**b. Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Velar por la salud de los habitantes del cantón Pastaza, a través de la elaboración e implantación de planes, programas , proyectos por intermedio de las unidades operativas a su cargo , o a través de convenios en otras unidades de atención;
2. Coordinar la construcción, mantenimientos y adecuaciones de la infraestructuras física de las unidades a su cargo;
3. Asegurar el acceso universal y equipamiento de los habitantes del catón Pastaza a una red de servicios de salud, tomando en cuanto a los principios del modelo de atención del ministerio de salud pública del ecuador;
4. Mantener, repara, actualizar e innovar el equipamiento necesario para que cada unidad de la red de servicios de desenvuelva con eficiencia y calidad.
5. Desarrollar un adecuado manejo de gestión aplicando planes operativos que incluyan a todas las unidades fijas y móviles municipales.
6. Integrar las unidades de atención municipal al sistema nacional de salud promoviendo alianzas estratégicas sinérgicas que permitan la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de los usuarios, con énfasis en la atención primaria, evitando la duplicidad de funciones y de acción a través de la coordinación interna y externa.
7. Desarrollar y perfeccionar constantemente el principio de ayuda mutua que consiste en garantizar el acceso universal y equitativo a los servicios de salud para toda la población;
8. Planificar, coordinar ejecutar planes de programas de prevención y atención social en salud;
9. Cuidar de la higiene y salubridad del cantón y colabora en la prestación de servicios y asistencia pública, coordinando su acción con la autoridad de salud.
10. Todas aquellas otras funciones disponga conforme a la ley.

Esta gestión se gestionara a través de:

#### 4.6.1 Clínicas Móviles

a. **Misión.-** brindar servicios de salud y medicina básica gratuita, a los habitantes de los diferentes sectores urbanos marginales y rurales del Pastaza.

**b. Productos y servicios:**

- Informe mensual de servicios médicos;
- Informe mensual de servicios odontológicos ;
- Informe mensual de servicios Gineco-obstétricos;
- Informe mensual de servicios de enfermería;
- Registro de ingresos y egresos de medicamentos;
- Registro de visitas domiciliarias;
- Historia clínica única;
- Concentrado mensual de atención médica y odontológico;
- Informe de actividades de promoción de la salud.

#### 4.6.2. Centro de Hemodiálisis

a. **Misión.-** Brindar el servicio de atención médica especializada y ambulatoria en la rama de la nefrología, a fin de mejorar la calidad de vida de los pacientes de escasos recursos económicos del cantón Pastaza que quieren realizarse dialices.

**b. Productos y Servicios:**

- Informe de pacientes dializados;
- Registro de pacientes atendidos con consulta externa;
- Registro de pacientes atendidos por especialidades;
- Cronograma de idealizaciones;
- Historia clínica única;
- Registro de ingresos y utilización de insumos e implementados médicos;
- Informe concentrado mensual;
- Informe concentrado anual:

#### 4.6.3. Centro Oftalmológico

**a. Misión.-**Brindar atención médica ambulatoria y/o quirúrgica especializada gratuita en la rama de oftalmología, a fin de atenuar o curar enfermedades oculares específicas en beneficio de la colectividad.

**c. Productos y Servicios:**

- Registro de atención médica y oftalmológica;
- Libro de atenciones quirúrgicas;
- Informe de cirugías efectuadas;
- Informe de seguimientos realizados;
- Historia clínica única :
- Registro del ingreso y utilización de insumos e implementos médicos.

#### **4.6.4. Servicios Emergentes Municipales**

**a. Misión.-**Diseñar, coordinar y ejecutar acciones de prevención de riesgos, desastres u atención emergente en situaciones de contingencia, urgencias y emergencias médicas, promoviendo el bienestar de la ciudadanía.

**b. Productos y Servicios:**

- Informe de urgencias médicas;
- Informe de emergencias atendidas;
- Informe de actividades realizadas;
- Plan de prevención de emergencias y desastres;
- Informe de ejecución de plan de prevención de emergencias y desastres;
- Registro de ingresos y utilizations de insumos y materiales médicos;
- Mapas de riesgos del cantón.

#### **4.6.5. Programas y/o Convenios Municipales**

**a. Misión.-**Fortalecer la constitución, ejecución, monitoreo y evaluación de los proyectos, programas y convenios previos a la salud.

**b. Productos y Servicios**

- Plan operativo anual ;
- Informe de ejecución y proyectos;

- Convenios interinstitucionales;
- Informe de ejecución de convenios;
- Reglamento interno;
- Modelo de atención;
- Informe de ejecución del plan operativo anual;

#### 4.6.6. Estadística

a. **Misión.**-Generar y difundir información estadística útil de todos los servicios y coberturas que brinda el ares de salud ciudadana.

b. **Productos y Servicios:**

- Plan de trabajo de estadístico;
- Informe estadístico anual;
- Cuadro estadístico anual;
- Cuadro estadístico mensual;
- Consolidado de producción anual de servicios;
- Consolidado de producción estomatología;
- Consolidado de producción estomatología;
- Consolidado de producción de intervenciones quirúrgicas;
- Informe anual de morbilidades;
- Registro estadísticos individualizados por unidades médicas;
- Cuadro de proyecciones estimativas;
- Informe de ejecución de actividades;

#### 4.10. DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y POLÍTICA

a. **Misión.**-Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y normativas, mediante operativas, procedimientos y medidas de control, que contribuye con el ordenamiento de la ciudad para la consecución de los objetivos institucionales Responsable: director de justicia y política

b. **Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos y resoluciones municipales;

2. Cuidar de que se cumpla y hacer cumplir las disposiciones sobre higiene, salubridad, obras públicas y uso de vías y lugares públicos;
3. Autorizar y controlar la realización de juegos y espectáculos públicos permitidos por la ley, impedir los que están prohibidos y reprimir y sancionar administrativamente en los casos de infracción;
4. Mantener, garantizar y ejercer el control de la exactitud de las pesas y medidas; y la calidad de los productos que se expenden en los diversos locales comerciales de la jurisdicción;
5. Reglamentar, previa aprobación del consejo, el funcionamiento de ventas ambulantes, procurando reducir al mínimo tal sistema de comercio y supervigilar que las disposiciones sobre el particular tengan cumplida ejecución.
6. Controlar la propaganda que se haga por avisos comerciales, carteles y demás medios y perseguir la que se hiciera contraviniendo las ordenanzas mediante el empleo de altavoces
7. Aplicar las sanciones administrativas previstas en la ley, las que serán impuestos por los comisarios, siguiendo el procedimiento previsto en el código de procedimiento anual, para el juzgamiento de las contravenciones;
8. Poner a los infractores a órdenes de los comisarios;
9. Investigar y esclarecer las infracciones en materiales municipales perpetradas en el cantón;
10. Colaborar con la policía nacional y obtener la cooperación de esta para que las respectivas tareas se cumplan eficazmente;
11. Regular y controlar la calidad, elaboración, manejo y expedito de víveres para el consumo público, así como el funcionamiento y condiciones sanitarias de los establecimientos y locales destinados a procesarlos o expenderlos;
12. Ejercer el control de la venta en espacio y vías públicas de toda obra artística, literaria, musical o científica en cualquier formato, producidas, reproducidas o distribuidas que se encuentren protegidos por la ley de propiedad intelectual;
13. Aplicar las políticas locales dispuestas por las autoridades superiores relacionadas con la seguridad y protección ciudadana;
14. Coordinar con la dirección de servicios públicos y áreas competentes para sancionare cuando la recolección de basura se efectuó de manera inapropiada y fuera del horario establecido para el efecto, o cuando la vía pública sea ocupada

- para realizar para trabajos de mecánica, vulcanizadora, carpintería, braseros, asaderos, y cualquier otra forma de obstaculización no autorizada;
15. Clausurar de acuerdo con la ley, los establecimientos comerciales que contravengan a las ordenanzas municipales;
  16. Realizar la desocupación y entrega de inmuebles que la municipalidad tengan en arrendamiento, cuando los contratos se hubieran cumplido o se requieren para realización de obras o servicios públicos;
  17. Disponer los operativos de apoyo al control que realicen las diversas unidades municipales, cuando sean solicitados;
  18. Mantener la disciplina del personal a su cargo, e informar a la dirección de talento humano de la I. municipalidad de Pastaza ;
  19. Todas aquellas contenidas en las leyes, ordenanzas, reglamentos y disposiciones de las autoridades competentes.

#### **4.7.1. Comisarias**

**a. misión.-** cumplir y hacer cumplir las leyes ordenanzas y normativa legal

**b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual;
- Informe de incumplimiento a las ordenanzas municipales;
- Libro de registro de contra versiones;
- Informe para el cobro de multas por contra versiones;
- Informe de mediación de conflictos;
- Informe de control y seguimiento de las actividades inherentes al área;
- Informe de operativo realizados;
- Informe de infractores remitidos a la policía nacional;
- Informe de prestación de servicios brindados en seguridad ciudadana urbana y rural;
- Informe de coordinación y cooperación interinstitucional con policía nacional, consejo de tránsito, defensa civil, comisaria nacional, comisaria de salud, cuerpo de bomberos, etc.;
- Informe de coordinación, ejecución y controlar el cumplimiento de las disposiciones de higiene, saneamiento ambiental, obras públicas, usos de vías y lugares públicos;

- Informe de autorización y control para la realización de juegos y espectáculos públicos;
- Actas de cumplimiento de acuerdos;
- Informe de comisión de mariscos, fruta, legumbres, hortalizas entre otras en mal estado;
- Informe de compromisos y de comisos;
- Informe de ejecución de actividades;

#### **4.7.2. Policía Municipal**

**a. Misión.-** Contribuir con el ordenamiento de la ciudad, mediante operativo y medidas de control.

**b. Productos y servicios:**

- Informe de incumplimiento e indisciplina del personal;
- Informe de existencia;
- Distributivo de horarios y puestos de trabajo;
- Informe de seguimiento y control de las actividades;
- Informe de ejecución de actividades.

#### **4.7.3 Departamento de Turismo**

**a. misión.-** promover y fomentar el turismo en el cantón, controlando y regulando la actividad a nivel local, gestionando proyectos turísticos con las diferentes entidades y a la vez realizando los recursos económicos obtenidos por el cobro de la licencia anual de funcionamiento, que permitan implementar y ejecutar planes de desarrollo turístico, de acuerdo a los programas municipales y sus objetivos institucionales.

**b. Productos y Servicios:**

- Plan operativo anual,
- De plan de desarrollo turístico;
- informe de ejecución de plan de desarrollo turístico;
- Catastros actualizados de establecimientos turísticos;
- Inventario de atractivos turísticos;
- Licencia única de funcionamiento anual;
- Informe de recaudaciones por concepto del otorgamiento de licencias de turismo;

- Informe de inspecciones a establecimientos turísticos;
- Informe de ejecución de actividades;

Para que un Municipio cumpla con las características anteriormente expuestas, se considera que se deben plantear propuestas para fortalecer los procesos de transparencia de manera integral, en las que se tenga presente que los fenómenos no son aislados, están interrelacionados y en tal sentido, no se encontrarán resultados con acciones parciales. Por otro lado, es importante resaltar la idea de proceso, ya que los cambios en este sentido no se presentan de manera inmediata, sino que se evidencian paulatinamente.

Como se había mencionado antes, el modelo se centra en el concepto de transparencia, el mismo que engloba tres elementos fundamentales: responsabilidad, integridad e información y comunicación, de donde se derivan los ejes de intervención.

#### **4.11. EJES INSTITUCIONALES**

##### **Primer eje: Responsabilidad**

Se refiere a que los individuos y las organizaciones asuman la responsabilidad de sus actos (actuaciones) de la manera más objetiva posible. Esta responsabilidad se da principalmente (exclusivamente) en cuatro aspectos:

##### **Responsabilidad Financiera**

La obligación de cualquier persona que maneje recursos, más aun si estos son públicos, de dar cuenta sobre su uso e intención de uso. Esto implica fortalecer la transparencia en los procesos y procedimientos.

##### **Responsabilidad administrativa**

Incluye sistemas de control interno que complementa y fortalece los controles que hacen los organismos de control del Estado. Esto incluye el cumplimiento de estándares de servicio civil, códigos de ética y un examen administrativo.

## **Responsabilidad Política**

Inicia con un proceso electoral transparente. Los tres poderes que se ven y controlan uno a otro: ejecutivo, legislativo y judicial. Existe la posibilidad de sancionar y pedir revocatoria de alguien que ocupa funciones públicas.

## **Responsabilidad Social**

Control social ciudadano, la vigilancia de la ciudadanía.

## **Estrategias para fortalecer la Responsabilidad Administrativa:**

### **• Modernización de la gestión**

Modernizar los procedimientos, al mismo tiempo, que las relaciones de poder parecería ser uno de los retos clave. Se hace necesario emprender y/o reforzar acciones tendientes a colaborar con los Municipios del país en procesos de modernización de su gestión, que no deben ser asimilables exclusivamente a propuestas de privatización de servicios. La modernización, en el contexto de la mayoría de los Municipios ecuatorianos, tiene que ver con la puesta en marcha de opciones e iniciativas amplias y variadas para modificar y mejorar los instrumentos, procedimientos administrativos financieros y de control interno.

Otra parte, sustancial, de la modernización tiene que ver con el mejoramiento de las relaciones políticas entre gobernantes y gobernados en la búsqueda consensuada y participativa de una dirección que señale cómo, cuándo y para qué se van a enfrentar determinados problemas, o se van a aprovechar determinadas potencialidades, en el marco de una identificación clara de roles y responsabilidades, de derechos y deberes.

### **• Fortalecimiento de la capacidad de gestión administrativa.**

Mejorar la capacidad de gestión administrativa-financiera de los gobiernos locales, sobre todo de los Municipios intermedios y pequeños, plantea un reto institucional para el establecimiento de una nueva relación con el Estado central que supere la dependencia financiera y elimine las condiciones para el surgimiento de formas y mecanismos de intermediación, para la entrega de recursos económicos.

• **Segundo eje: Integridad**

Es un elemento clave, definido como incorruptibilidad, honestidad. En el servicio público se requiere que los funcionarios no se sometan a obligaciones financieras u otras, de individuos de fuera o de organizaciones, que puedan ejercer influencia sobre ellos. No es un fin en sí mismo sino más bien un camino a seguir para una entrega efectiva de los servicios.

El Estado debe procurar la equidad y la justicia, la solidaridad y el respeto a la vida, la protección a los sectores más vulnerables de la población, la transparencia y la integridad en sus actuaciones. La perspectiva ética en las instituciones y organizaciones públicas cobra vigencia cada día por el efecto directo que tienen estas instancias en el desarrollo social, la calidad de vida de la población y la consolidación de la democracia. El respeto y la confianza de la ciudadanía hacia los órganos y entidades públicas están ineludiblemente determinados por la actuación de los servidores públicos en todas las instancias del Estado.

La ética aplicada en las instituciones del Estado ayuda a que las actuaciones de los funcionarios/as públicos fortalezcan los valores sociales y se traduzcan en realizaciones compatibles con los anhelos de convivencia, equidad, sostenibilidad ambiental y progreso material y espiritual.

La ética contribuye, de manera conjunta con la cultura organizacional, al establecimiento de principios y valores en las prácticas cotidianas, actuaciones, comportamientos concretos e ideas de quienes integran la institución.

Por esta razón, el modelo propone la actuación en dos vertientes para el fomento de la perspectiva ética, con el involucramiento de funcionarios/as, autoridades y representantes de la sociedad civil: por un lado, procesos formativos para la comprensión y análisis de conceptos en torno al tema de la ética y la problemática de los valores; y, por otro, la puesta en marcha de una estrategia de formación en desarrollo humano, “vivencial” y práctica, que incluya a todos los actores locales.

### • Tercer eje: Comunicación e información

El eje de comunicación atraviesa todo el proceso. La comunicación es un proceso vital dentro de la organización que constituye el elemento coordinador de los esfuerzos para que una entidad pueda cumplir sus objetivos. La comunicación debe darse tanto al interior de la institución como en su relación con los actores. En los procesos de transparencia, la comunicación cumple un papel fundamental, es vital transparentar la información, facilitar a los ciudadanos el acceso a la información y su comprensión del proceso de toma de decisiones, crear los canales adecuados para que la información llegue a todos los actores involucrados, generar sistemas y mecanismos que posibiliten la efectiva participación ciudadana y el necesario control social.

La comunicación en los Municipios debe aportar una dimensión de comunicación para el desarrollo, para que desde su propio espacio se generen procesos que apoyen el mejoramiento de la calidad de vida de la población. La apertura institucional incluye la generación, por parte de los gobiernos locales, de flujos permanentes de información y difusión de los resultados de su gestión.

El modelo propone planes que potencien la comunicación para facilitar la gestión transparente en los Municipios, guías de servicio al ciudadano, que proporcionen una adecuada y oportuna información Municipio-sociedad civil, páginas web sobre los Municipios con la información actualizada y detallada.

Para la aplicación del Modelo se formuló una propuesta metodológica sistematizada en la Guía de Gestión Municipal Transparente, documento que constituye un instrumento metodológico que permite transferir y replicar los aprendizajes derivados de la implementación del proyecto hacia otros actores sociales e institucionales interesados en desarrollar, apoyar y sostener un proceso de transparencia en la gestión municipal.

- **Ejes transversales**

Como parte del modelo se propone incorporar como ejes transversales los siguientes:

**Género:** Promover la participación de la mujer e incorporar los intereses colectivos, de hombres y mujeres.

**Generación:** El trabajo con niñas, niños y jóvenes es fundamental en la prevención de la corrupción, para la construcción de ciudadanía y en la transmisión y práctica de valores.

**Interculturalidad:** Los planteamientos deben ser respetuosos de las diferentes culturas y cosmovisiones e incorporarlas mediante un trabajo conjunto. Así por ejemplo, el concepto de calidad de vida, tiene su equivalente para los pueblos indígenas en el “arte del buen vivir”, en el que el ser humano está en equilibrio y armonía con la naturaleza, en una relación sujeto-sujeto y no sujeto-objeto como sucede en el pensamiento occidental. Son importantes las ideas de reciprocidad, relacionalidad, vivencialidad y complementariedad. Por otro lado, dentro de la cosmovisión indígena, son fundamentales los siguientes principios: “Ama llulla”, no mentir, “ama quilla”, no ser perezoso, “amashuhua”, no robar, “shukshukulla”, un solo corazón, “shukyayalla”, un solo pensamiento, “shukmakilla” una sola fuerza.

Todos estos aspectos deberán ser parte de todos los proyectos, planes, propuestas o actividades que se realicen en general en el desarrollo local y de manera más específica en el fortalecimiento de la transparencia en la gestión municipal.

## **CAPÍTULO V**

### **1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

1. Los empleados y trabajadores de la Institución no tienen conocimientos necesarios sobre la atención y servicio al cliente, lo que lleva a la institución a prestar un servicio ineficiente a la ciudadanía provocando su insatisfacción.
2. El Municipio cuenta con un modelo de organigrama Administrativo pequeño por lo que esto genera una mala gestión Administrativa y la inconformidad de la ciudadanía por los servicios prestados.
3. No existe un modelo organizacional Administrativo amplio, por lo que la ciudadanía esta desorientada al momento de realizar los trámites en los diferentes departamentos del GADM Municipal de Pastaza.
4. El modelo de gestión Administrativo a implementarse en la Institución será de mucha utilidad ya que nos llevara a conseguir clientes satisfechos con el servicio que presta la Municipalidad y a la vez un mejor desempeño de los empleados.

## **Recomendaciones**

Al concluir este proyecto recomiendo lo siguiente:

1. Se recomienda realizar capacitaciones al personal sobre cursos de Comportamiento Organizacional y Relaciones Humanas durante la jornada laboral, para conseguir un mecanismo de trabajo organizado con el fin de brindar un servicio al cliente eficiente y eficaz.
2. Dar a conocer el modelo de Organigrama Administrativo propuesto, con una capacitación a todo el personal que presta sus servicios en la Municipalidad de Pastaza, con el propósito de involucrar a cada miembro de la Institución, para que los resultados sean factibles, objetivos, claros y aplicables.
3. Implementar el modelo Organizacional Administrativo propuesto, como una herramienta de trabajo, aplicándolo de manera constante para así llegar a la integración del personal Administrativo de la Institución.
4. Colocar un buzón de sugerencia en cada departamento para que los clientes califiquen la atención y el servicio prestado por los empleados y trabajadores de la Institución.

## RESUMEN

La presente investigación es un “Modelo Organizacional Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza de la Provincia de Pastaza, el mismo se realizó bajo el enfoque de mejoramiento continuo del servicio al cliente.

La adopción del modelo Administrativo incluye la implementación de un nuevo Organigrama Estructural para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza que permita mejorar el servicio al cliente y la manera relevante el trabajo de los colaboradores de la institución con la finalidad de que disminuyan los obstáculos que perjudican a la Institución.

Permitiendo a los miembros de la institución la capacidad de trabajar en equipo y cumplir el objetivo planteado en este trabajo. Partiendo de la base legal Institucional, en forma general de su estructura organizacional para fortalecerse su imagen y prestigio.

Demostrando así que las estrategias y acciones a implementarse en el área Administrativa dela institución, puedan transmitirse a otros departamentos, con la participación activa y efectiva de todo el personal de la institución

## SUMMARY

The present research is an “Administrative Organizational Pattern for the Decentralized Autonomous Municipal Government at Pastaza canton” in Pastaza province, which is carried out focusing the continuous improvement to the client service.

The adoption of the administrative pattern includes de implementation of a new Structural Tasks Organizer for the Decentralized Autonomous Municipal Government in Pastaza canton that permits to improve the service for clients and in a relevant way the work of the collaborating staff in the aim of diminishing those obstacles that damage to the institution.

It will permit to members of the institution the capacity for working in teams and fulfill the previewed plan in this work, and based on the institutional legal items, in general form in relation to the organizational structure in order to strength its image and prestige.

Demonstrating this form that strategies and actions to be implemented in de administrative area of the institution can be carried to other departments, through the active and effective participation of all institution personnel.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**BARZELAY,** Michael. (1992). *Breaking Through Bureacracy: A New Vision for Managing in Government*. . Los Angeles: University of California Press...

**HELLER,** Robert. . (1973). *El Ejecutivo Desnudo*. . Editorial Bruguera.  
**HOOD,** Christopher and **JACKSON,** Michael (1991) *Administrative Argument*. Aldershot: Dartmouth Publishing... Barcelona.

**KABOOLIAN,** Linda. (1988). *The New Public Management: Challenging the Bundaries of the Management vs. Administration Debate: In: Public Administration Review* 58 (3): 189-193... . .

*Comparing Reforms: In: Public Administration Review*, 58(3): 269-273... . .

**PARAMÉS MONTENEGRO,** Carlos (1974) *Introducción al Management: un Nuevo Enfoque de la Administración Pública*. Madrid: (1974). . . Escuela Nacional de Administración Pública.... Madrid.

**Reglamento De Gestión Organizacional Por Procesos Del Gobierno Municipal Del Cantón Pastaza**

**Ley orgánica del Servicio Publico**

Sra. Fanny Baldivieso

AUTORA

## ANEXOS

### 1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 1. 1. ¿Conoce usted si existe un modelo de organizacional administrativo al interior de esta institución municipal?

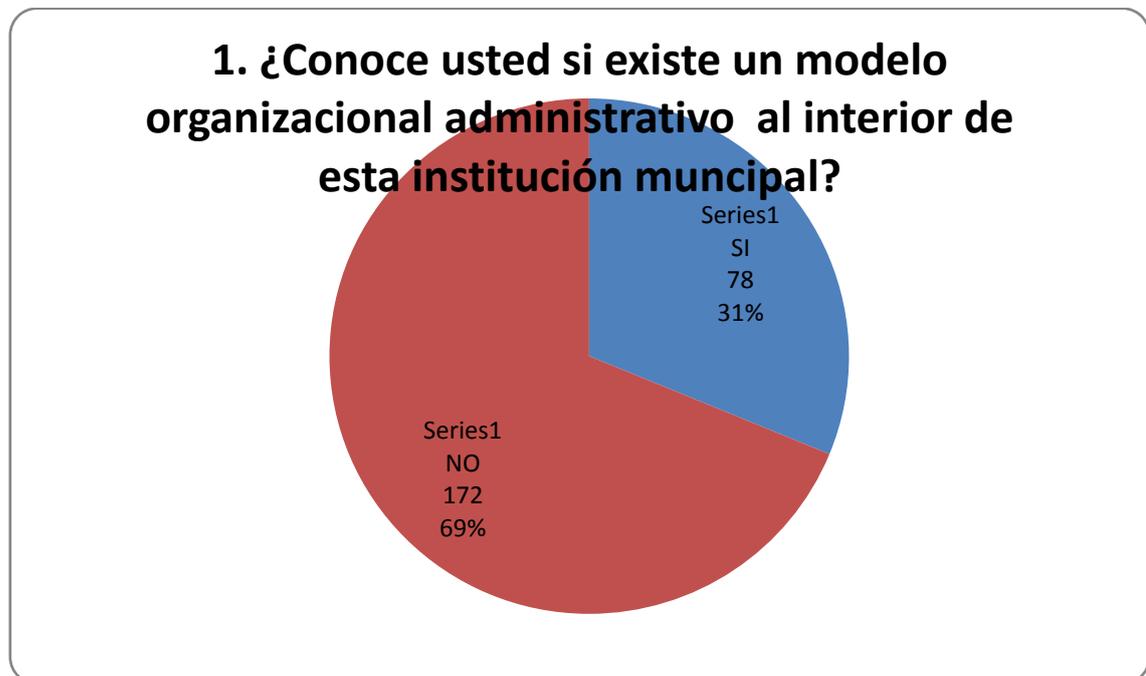
**CUADRO 1**

SI	78
NO	172

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 1**



#### **Análisis e interpretación:**

Al observar estos resultados, la mayoría de los ciudadanos encuestados contestan que no conocen de ningún modelo de gestión al interior de la institución; es así como nos preocupa estos resultados porque la falta de un modelo de gestión municipal quizá sea lo que incida en el malestar de los clientes. El modelo de gestión actual no refleja las actividades que el GAD municipal desarrolla

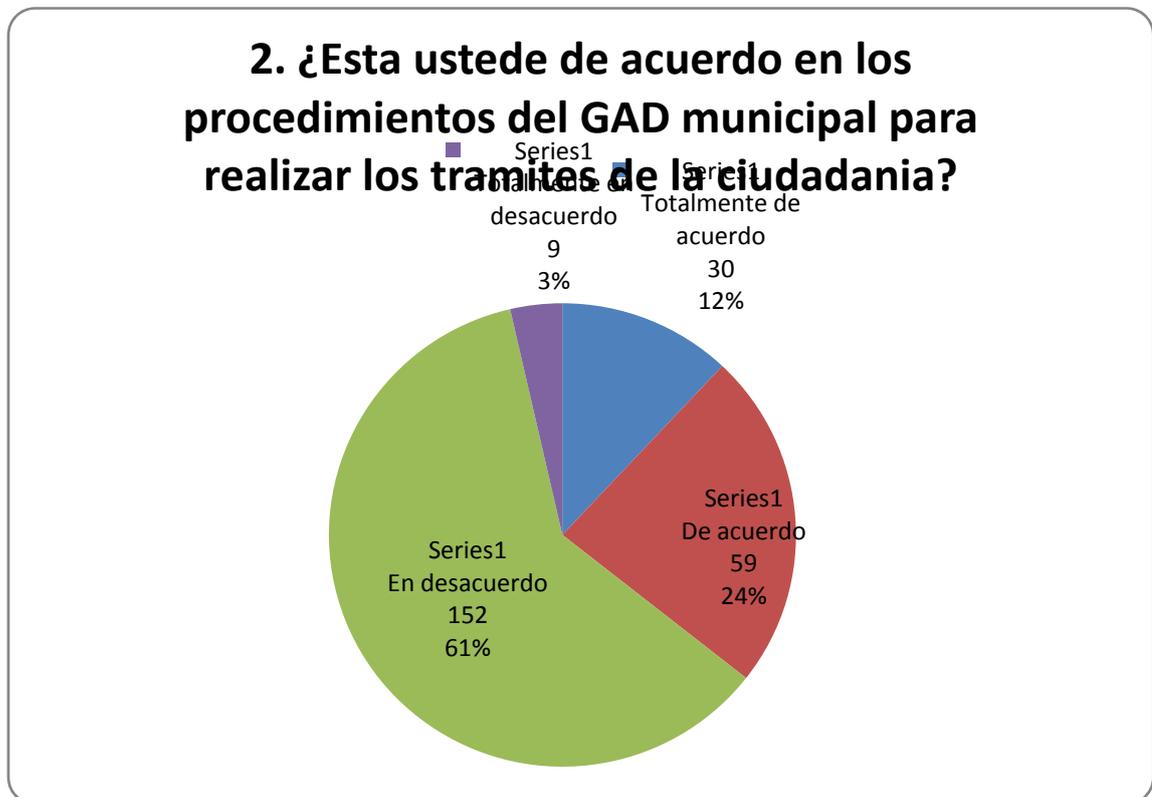
**2. ¿Está usted de acuerdo en los procedimientos del GAD municipal para realizar los trámites de la ciudadanía?**

**CUADRO 2**

Totalmente de acuerdo	30
De acuerdo	59
En desacuerdo	152
Totalmente en desacuerdo	9

Fuente: Datos de encuestas Elaborado por:  
Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 2**



**Análisis e interpretación:**

Resulta preocupante la opinión ciudadana debido a que los usuarios no se encuentran conformes con los servicios que el municipio presta a sus beneficiarios.

Estos resultados nos hacen pensar entonces que los empleados no poseen un modelo de gestión que agilice los procesos y optimice el tiempo y recursos de los usuarios.

**3. ¿Estaría usted dispuesto a participar en la elaboración de un modelo organizacional administrativo de la institución?**

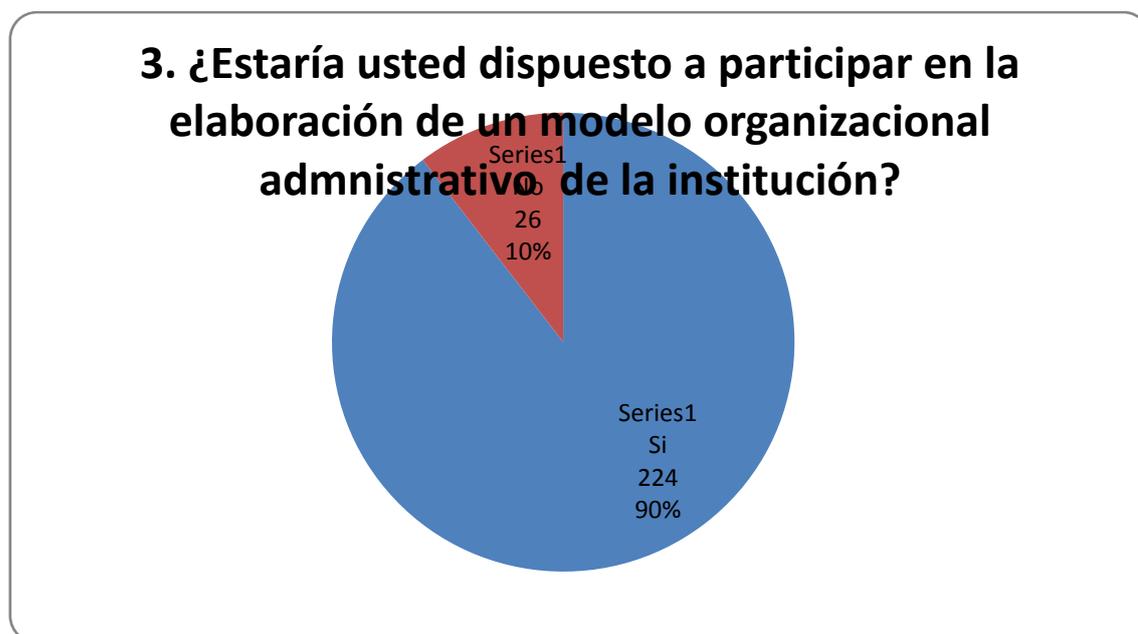
**CUADRO 3.**

Si	224
No	26

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 3.**



**Análisis e interpretación:**

Estos resultados son motivantes al observar que los encuestados están dispuestos a participar en la elaboración de un modelo organizacional administrativo para la Institución, debiendo entonces las autoridades, tomar muy en cuenta la predisposición del personal para elaborar una planificación estratégica y así buscar alternativas de solución conjuntas a los varios problemas y necesidades que mantiene la institución. Solo falta prender la llama del entusiasmo para que todos pongamos en marcha nuestros conocimientos y logremos una gestión administrativa de calidad.

**4. ¿Considera usted que un nuevo modelo organizacional ayudará a mejorar la Gestión Administrativa?**

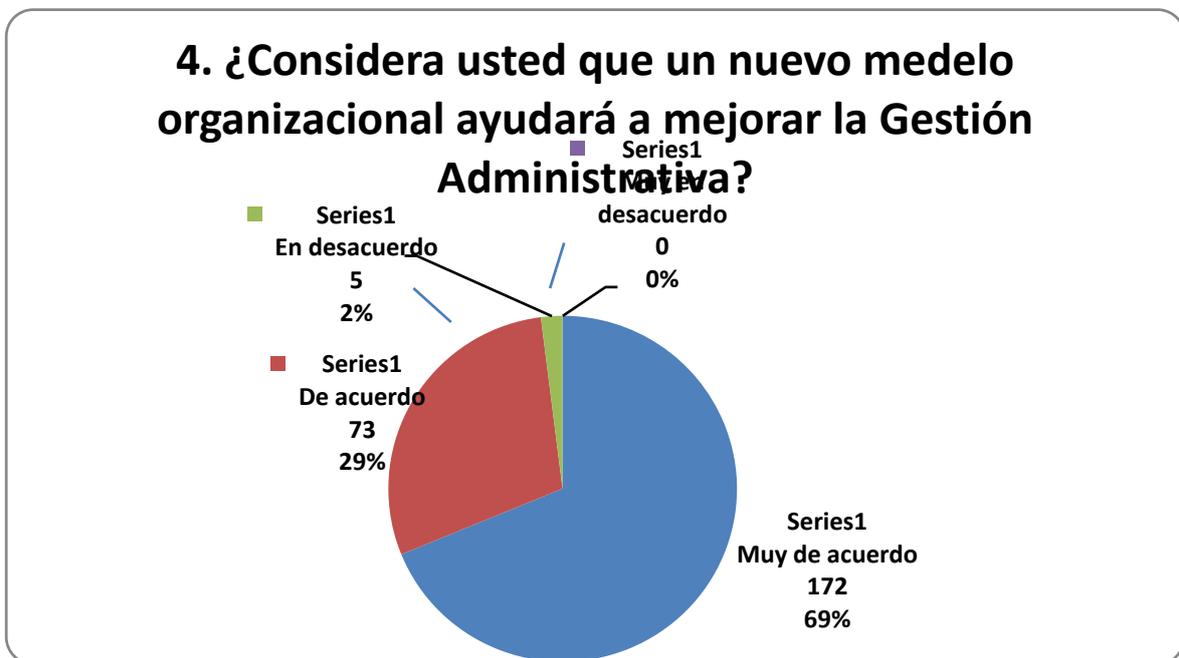
**CUADRO 4**

Muy de acuerdo	172
De acuerdo	73
En desacuerdo	5
Muy en desacuerdo	0

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 4**



**Análisis e interpretación:**

Analizando la información obtenida, permite darnos cuenta que los encuestados mencionan que un nuevo modelo de gestión administrativo ayudará a mejorar la gestión municipal. Con la aplicación de un plan estratégico se conseguirá mejorar la oferta de servicios, infraestructura, buenas relaciones humanas y demás parámetros indicadores de calidad; por lo que deducimos, la ciudadanía está de acuerdo en la elaboración de un modelo Estratégico y su consiguiente aplicación.

**5. ¿Considera que es necesario un nuevo modelo organizacional administrativo, para mejorar la calidad de atención al cliente?**

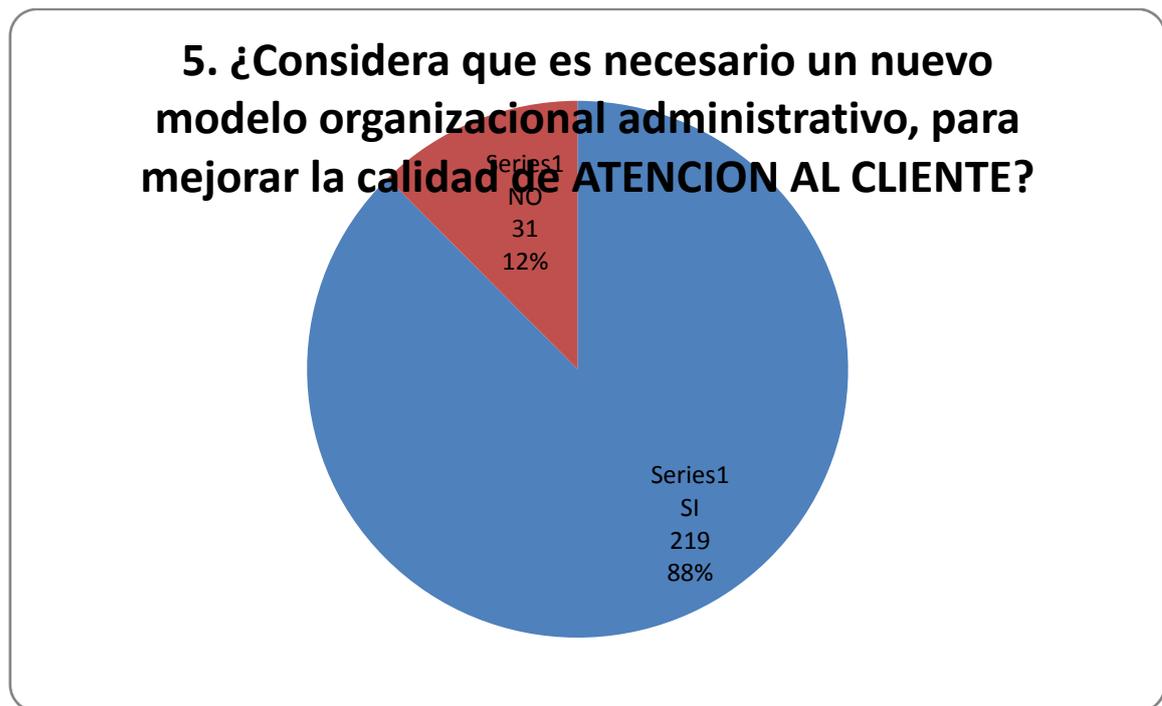
**CUADRO 5**

SI	219
NO	31

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 5**



**Análisis e interpretación:**

Los encuestados en su mayoría afirman que es necesario un modelo organizacional administrativo para mejorar la calidad de los servicios y con su aplicación mejoraría la atención a la ciudadanía de parte de las Autoridades y empleados que conforman la Institución. Por consiguiente todos los que conforman la institución, deben ser los gestores de trabajar en equipo en beneficio del prestigio institucional.

## 6. ¿Su calificación a la gestión administrativa es:

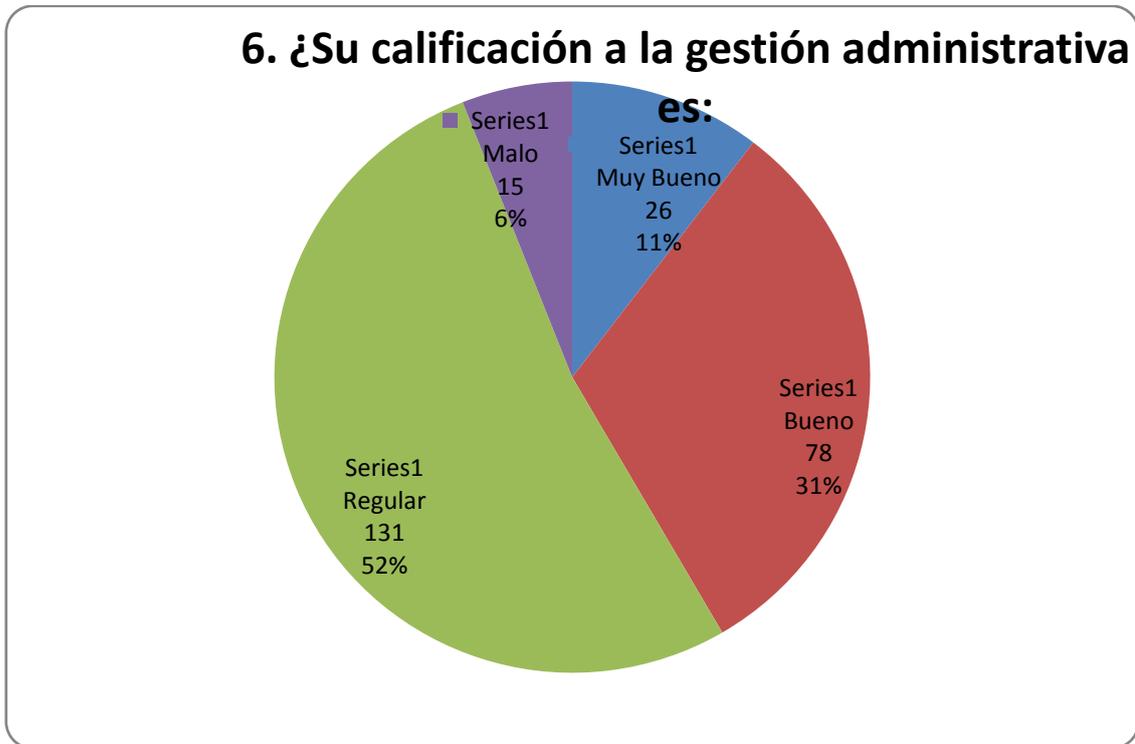
**CUADRO 6**

Muy Bueno	26
Bueno	78
Regular	131
Malo	15

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 6**



### **Análisis e interpretación:**

Estos resultados obtenidos de la respuesta de los encuestados nos sirven de orientación para que analicemos cómo se califican a la gestión administrativa de la Institución como regular y buena. Un menor porcentaje lo considera malo, mostrando claramente que los usuarios no están muy de acuerdo con la gestión por parte de las autoridades y empleados, siendo esto uno de los parámetros que nos indican para buscar el cambio y la transformación de las estructuras establecidas para las gestiones por parte de las autoridades de esta Institución

**7. ¿Los empleados municipales poseen los conocimientos necesarios de atención al cliente?**

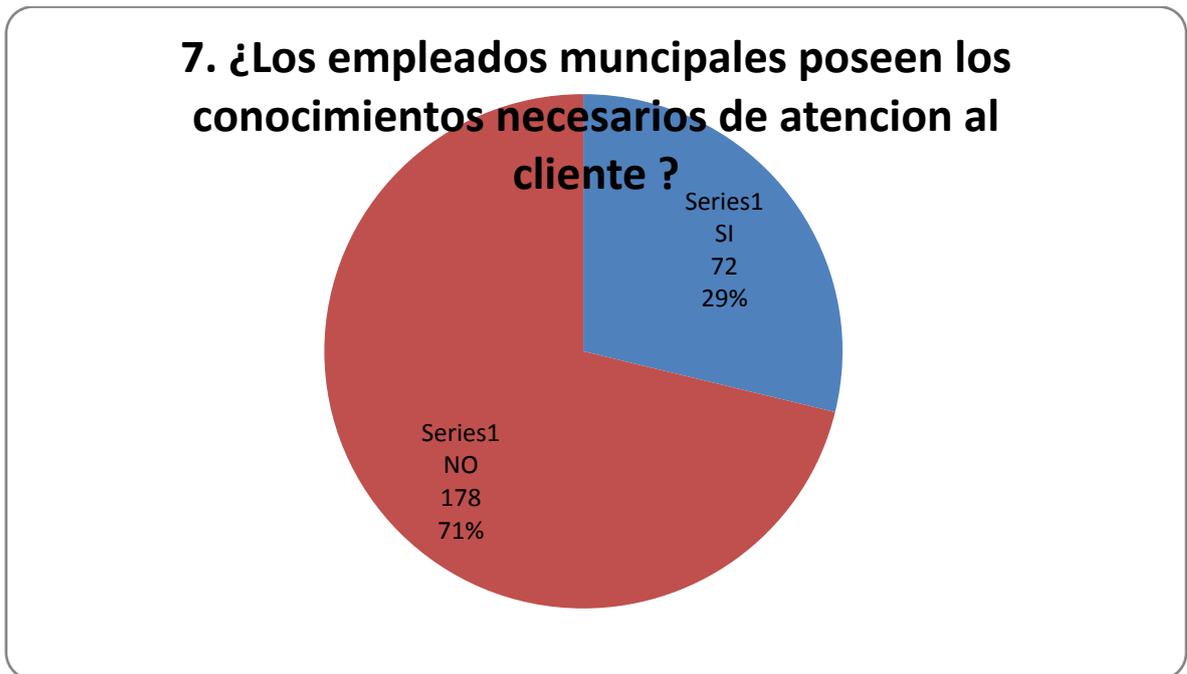
**CUADRO 7**

SI	72
NO	178

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 7**



**Análisis e interpretación:**

Es desalentador obtener estos resultados en los que el 71% de los encuestados manifiestan que la administración actual no ejecuta técnicas de atención al cliente.

## 8. ¿El trabajo de los empleados es sistemático y en equipo?

**CUADRO 8**

SI	165
NO	85

Fuente: Datos de encuestas

Elaborado por: Eda. Fanny Moraima Baldivieso Haro

**GRAFICO 8**



### **Análisis e interpretación:**

La mayor parte de los encuestados indica que el trabajo es en equipo.

Cierto es que, debemos tomar en cuenta que no existe un modelo a copiar pero hay que crear uno nuevo. Las Autoridades y empleados deben propiciar para iniciar una estrategia común con nuevas experiencias que sean el fruto de la capacidad y la creatividad del GADM.