



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**DISEÑO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA PARA LA CONCIENTIZACIÓN
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA
EMASA EP, AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: VERÓNICA JOHANNA GONZABAY MAGALLANES

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**DISEÑO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA PARA LA CONCIENTIZACIÓN
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA
EMASA EP, AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: VERÓNICA JOHANNA GONZABAY MAGALLANES

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “DISEÑO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA CONCIENTIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA EMASA EP, AÑO 2014”, elaborado por la Srta. Verónica Johanna Gonzabay Magallanes, egresada de la Escuela de la Carrera Licenciatura en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. David Batallas González, MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

Deseo dedicar este logro a mi Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, A mis padres por estar ahí cuando más los necesite; en especial a mi madre por su ayuda constante y a mi esposo por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

Verónica Gonzabay

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio, agradezco a mi tutor Econ. David Batallas por su apoyo y guía durante este período de mi vida, un agradecimiento especial a los docentes por la colaboración, paciencia y apoyo que me brindaron en esta etapa de mi vida, a la empresa Municipal de aseo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena a sus colaboradores que estuvieron dispuestos a ayudarme.

Verónica Gonzabay

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Econ. David Batallas González, MSc.
**DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Econ. David Batallas González, MSc.
PROFESOR - TUTOR

Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA
CONCIENTIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA
EMASA EP AÑO 2014**

AUTOR: Verónica Gonzabay Magallanes
TUTOR: Econ. David Batallas González, MSc.

RESUMEN

En la investigación que se desarrolló en el presente trabajo de titulación, se tomó como objeto de estudio a la Empresa Municipal Pública de Aseo de Santa Elena (EMASA EP), donde se identificaron diferentes problemas que tiene esta institución, como la escasa comunicación entre los niveles, el cual provoca que las decisiones se tomen sin información veraz y oportuna, además del irrisorio aprovechamiento de los recursos tecnológicos, humanos y financieros, el cual es deficiente e interfiere en el cumplimiento de los programas y proyectos planificados, conjuntamente con el uso de plataformas que apoyen todos los procesos que tienen a su disposición, todo esto es da como resultado que se proponga un Diseño de un plan de participación ciudadana para la concientización de los servidores públicos de EMASA EP. En primer lugar se planteó la problemática, seguido después del marco teórico, esto estuvo apoyado con diferentes criterios de autores y modelos que fundamentan la misma, para ello se utilizó métodos y técnicas de investigación de las cuales se aprovechó con las herramientas e instrumentos como la encuesta, las mismas que fueron tabuladas y en donde se obtuvieron resultados que fueron analizados, las cuales llevó a formular la propuesta en las que se produjo indicadores que con la implementación de estos se hará más eficiente y eficaz este modelo, así mismo con los tipos y mecanismos de participación en donde se dan a conocer cómo deben actuar antes los problemas e inconveniente, con la aplicación de un reglamento interno permitirá mejorar las relaciones tanto internas como externas de los servidores públicos, lo que se verá reflejado en la atención al usuario, el mismo que se sentirá satisfecho por la iniciativa de involucrar a la ciudadanía en este proyecto a realizarse.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Formulación del problema	5
Sistematización del Problema	5
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN	6
HIPÓTESIS GENERAL	7
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. ANTECEDENTES.....	10
1.2. LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	11
1.3. CONTROL Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS.....	13
1.3.1. Objetivos generales de la gestión por procesos.....	15
1.3.2. Clientes y / o proveedores internos.	16
1.3.3. Desarrollar el mapa de procesos.....	17
1.3.4. Pasos que seguimos en la gestión de procesos:.....	18

1.4. MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	20
1.4.1. La participación ciudadana en Chile	20
1.4.1.1. Participación Ciudadana: Contexto Internacional	20
1.4.2. Políticas de gobierno y participación ciudadana	21
1.4.2.1. Acceso a la información	24
1.4.3. Índice de participación en Chile	24
1.5. MARCO LEGAL	26
1.5.1. Constitución de la República del Ecuador.....	26
1.5.2. Ley Orgánica de Participación Ciudadana	27
CAPÍTULO II	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.1.1 Modalidad de la investigación	31
2. 2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
2.2.1 Investigación Documental.....	32
2.2.2 Investigación Descriptiva.....	32
2.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.3.1 Métodos visita de campo.....	33
2.3.2 Método inductivo y deductivo	33
2.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.4.1 La Encuesta	34
2.5 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
2.6.1 Población.....	35
2.6.2 Marco Muestral	35
2.6.2.1 Muestra.....	35
CAPÍTULO III.....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	36
3.2 CONCLUSIONES	49
3.3 RECOMENDACIONES	50
CAPÍTULO IV	51

“DISEÑO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA CONCIENTIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA EMASA EP AÑO 2014”	51
4.1 PRESENTACIÓN	51
4.2 OBJETIVOS	52
4.2.1 Objetivo general	52
4.2.2 Objetivos específicos	52
4.3 LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	52
4.3.1 Control y gestión de los procesos.....	53
4.3.2 Planeación y análisis de procesos	54
4.3.3 Análisis de datos	55
4.4 ESTABLECIMIENTO DE LOS TIPOS DE PARTICIPACIÓN	55
4.4.1 Tipos de participación	55
4.4.2 Participación Pasiva	56
4.4.3 Participación para dar información	56
4.4.4 Participación consultiva	57
4.5 CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	57
4.6 METODOLOGÍA PARA ESTABLECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	59
4.7 ESTADO, GAD, DISTRITO METROPOLITANO, RÉGIMEN ESPECIAL Y EMPRESAS PÚBLICAS	59
4.7.1 Sociedad Civil	59
4.7.2 Impacto de la actividad	60
4.7.3 Construcción del ciudadano	60
4.7.4 Igualdad ante la ley	60
4.7.5 Participación y la calidad de vida.....	61
4.8 LAS ASAMBLEAS CIUDADANAS.....	63
4.9 MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	66
4.9.4 Veedurías.....	68
4.9.5 Observatorios	68
4.9.6 Consejos consultivos	68
4.9.7 Consulta previa.....	69
4.9.8 Consulta ambiental.....	69
4.9.9 Rendición de cuentas.....	69
4.9.10 Presupuestos participativos	69

4.9.11 Consejo Locales de Planificación	70
CAPÍTULO I.....	71
DE LA FINALIDAD, OBJETIVOS, ÁMBITO Y SUJETOS.....	71
CAPÍTULO II	72
CONCEPTOS Y DEFINICIONES BÁSICAS	72
2.1 Constitucional o Legal.	73
CAPÍTULO III.....	79
CAPÍTULO IV	85
CAPÍTULO V	92
CAPÍTULO VI.....	93
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA.....	97
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	98
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	99
ANEXOS.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1 Programas y proyectos	36
TABLA No. 2 Programas en ejecución	37
TABLA No. 3 Decisiones en conjunto	38
TABLA No. 4 Participación ciudadana	39
TABLA No. 5 Proceso de participación ciudadana	40
TABLA No. 6 Participación activa	41
TABLA No. 7 Deberes y atribuciones	42
TABLA No. 8 Participación ciudadana	43
TABLA No. 9 Convocatoria a participación ciudadana	44
TABLA No. 10 Fortalecimiento	45
TABLA No. 11 Capacitación.....	46
TABLA No. 12 Evaluación.....	47
TABLA No. 13 Calidad de procesos	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1 Programas y proyectos.....	36
GRÁFICO No. 2 Programas en ejecución.....	37
GRÁFICO No. 3 Decisiones en conjunto.....	38
GRÁFICO No. 4 Participación ciudadana.....	39
GRÁFICO No. 5 Proceso de participación ciudadana.....	40
GRÁFICO No. 6 Participación activa.....	41
GRÁFICO No. 7 Deberes y atribuciones.....	42
GRÁFICO No. 8 Participación ciudadana.....	43
GRÁFICO No. 9 Convocatoria a participación ciudadana.....	44
GRÁFICO No. 10 Fortalecimiento.....	45
GRÁFICO No. 11 Capacitación.....	46
GRÁFICO No. 12 Evaluación.....	47
GRÁFICO No. 13 Calidad de procesos.....	48
GRÁFICO No. 14 Asamblea ciudadana.....	64
GRÁFICO No. 15 Asamblea barrial de participación.....	64
GRÁFICO No. 16 Consejo de Planificación.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1 Operacionalización de la variable Independiente.....	8
CUADRO No. 2 Operacionalización de la variable Dependiente	9

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Árbol de Problemas.....	103
ANEXO N° 2 Árbol de Objetivos	104
ANEXO N° 3 Plan de Acción	105
ANEXO N° 4 Presupuesto Referencial.....	107

INTRODUCCIÓN

En el tema de investigación que se desarrolló dentro de EMASA EP, se identificó los problemas como la escasa comunicación entre los niveles el cual provoca que las decisiones se tomen sin información veraz y oportuna, además del escaso aprovechamiento de los recursos tecnológicos, humanos y financieros el cual es deficiente en el cumplimiento de los programas y proyectos, además del uso de plataformas que apoyen todos los procesos que tienen a su disposición, todo esto es da como resultado un mal servicio.

Las bases teóricas o criterios que se implementaron para formar la primera parte de la propuesta esta inmersas en criterio e indicadores que les indica cómo gestionar, desarrollar los proceso con el fin de que sean más eficiente y eficaces para que determinen en qué puntos deben fortalecer y que problemas minimizar.

En la metodología de la investigación se da estructura a todo el diseño, métodos, técnicas, con la aplicación de herramientas que recomiendan autores en donde se obtendrán las primeras informaciones para ir dando forma a la propuesta, además con la aplicación de la misma a los involucrados se reflejaran las necesidades con el tema de participación.

Con la implementación del Diseño de un plan de mejoramiento para concientizar a los servidores públicos de EMASA EP, en donde se establecieron indicadores, tipos y mecanismos de participación, así mismo de los niveles y como están dirigidas estas y con un reglamento que asiste todo el proceso dentro del proceso de convocatoria.

Por lo que este trabajo de investigación contiene cuatro capítulos resumidos a continuación:

Capítulo I: En este capítulo se establecen los conceptos de diferentes autores relacionadas al objeto de estudio y marco legal.

Capítulo II: En este capítulo se detallan como se estructura el diseño de la investigación, los tipos de la investigación, así como la metodología y técnicas, establecimiento del marco muestral, la población, la muestra y la identificación de las personas que se aplicó la herramienta seleccionada.

Capítulo III: En el desarrollo de este capítulo se aplicó la herramienta al personal que laboran en EMASA EP para lo cual se tabuló las respuestas llegando a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV: Se encuentra plasmada la propuesta de un Diseño de un plan de participación ciudadana para la concientización de los servidores públicos de EMASA EP, año 2014.

En cada uno de los capítulos del tema de investigación se explica cómo se procedió a la recolección de la información, procesamiento de la misma y llegar a propuesta de un diseño de un plan de participación ciudadana para la concientización de los servidores públicos de EMASA EP.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

“Diseño de un plan de participación ciudadana para la concientización de los servidores públicos para EMASA EP Año 2014”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa municipal de aseo del cantón Santa Elena en los procesos de participación ciudadana son pocos eficientes, por la escasa planificación de las personas en el involucramiento de ellas hacia la aplicación de herramientas para ser tomados en cuenta en las decisiones de EMASA EP.

Esto dado a la escasa eficiencia de los procesos cuando se realizan los mismos dentro de la organización y por la carencia de comunicación entre líneas hace que no se tomen decisiones para que la población participe activamente en las cuestiones inherentes a sus competencias como los señalan varios artículos en los que están dispuestos.

También la escasa inversión en el talento humano acompañado de los recursos para desarrollar programas en los que se capacite a los servidores públicos de cómo actuar y de cómo brindar información acerca de los procesos, programas y proyectos que se ejecutan en EMASA EP, da como resultado un déficit de calidad en el servicio hacia los usuarios.

Con el mal uso de las herramientas como la tecnología, los sitios web en donde no existe información necesaria para la aplicación de diferentes métodos, en las cuales se ve la limitada organización comunitaria y el desinterés por parte de ellas hacia la irrisoria participación ciudadana en los procesos de EMASA EP.

Situación futura

Luego de haber implementado las recomendaciones en materia de participación ciudadana en EMASA EP los procesos de participación ciudadana son eficientes, por la planificación de las personas y en el involucramiento de ellas hacia la aplicación de herramientas para ser tomados en cuenta en las decisiones de EMASA EP.

Esto dado a la eficiencia de los procesos cuando se realizan los mismos dentro de la organización y por la comunicación entre líneas hace que se tomen decisiones adecuadas para que la población participe activamente en las cuestiones inherentes a sus competencias como los señalan varios artículos en los que están dispuestos.

También la inversión en el talento humano acompañado de los recursos para desarrollar programas en los que se capacitó a los servidores públicos de cómo actuar y de cómo brindar información acerca de los procesos, programas y proyectos que se ejecutan en EMASA EP, da como resultado una buena calidad en el servicio hacia los usuarios.

Con el uso de las herramientas como la tecnología, los sitios webs en donde existe información necesaria para la aplicación de diferentes métodos en las cuales se ve la organización comunitaria y el interés por parte de ellas hacia la participación ciudadana en los procesos de EMASA EP.

Por lo tanto el siguiente trabajo propone las siguientes alternativas como:

1. Desarrollar programas y proyectos para mejorar la participación ciudadana en EMASA EP.
2. Proponer políticas públicas para la participación ciudadana para la concientización en el cantón Santa Elena.

3. Crear el interés por parte de la comunidad en la participación ciudadana y de las autoridades para fortalecer este espacio dentro de la democracia.

Formulación del problema

¿Con el plan de participación ciudadana mejorará la concientización de los servidores públicos en EMASA EP?

Sistematización del Problema

¿La desvaloración de la visión en materia de participación ciudadana ha provocado que la población muestre desinterés en EMASA EP?

¿La escasa participación ciudadana relacionadas con las herramientas como participación y organización ha ocasionado que no tengan acceso a los procesos que se desarrollan en EMASA EP?

¿La disminución por el desconocimiento en participación ciudadana ha provocado una baja cultura por parte del ciudadano?

¿La limitada disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y del talento humano origina una desigualdad en la participación ciudadana?

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un plan de participación ciudadana a través del desarrollo de las competencias para la concientización de los servidores públicos para EMASA EP Año 2014.

Objetivos Específicos

1. Contrastar el plan de participación ciudadana con teorías de diferentes autores que guíen el desarrollo del tema de investigación.
2. Proponer la participación ciudadana mediante el uso de herramientas que permita la actuación de la población en los procesos de EMASA EP.
3. Comprobar si la disminución del conocimiento en materia de participación ciudadana que provoca el desinterés de la comunidad.
4. Comprobar si el uso adecuado de los recursos financieros, tecnológicos y de talento humano aumenta la participación ciudadana.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación propone estudiar los derechos y obligaciones de los ciudadanos en las cuales se tomara como base fundamental en el desarrollo de la propuesta en donde se complementará con sistemas complementarios en donde han dado resultado, pero tomando en consideración las necesidades y la cultura que tiene EMASA EP, su población y representantes.

Esta investigación fue de mucha utilidad no solo para este tema de tesis, sino como base para futuros proyectos relacionados con lo desarrollado, en esta parte de la escudriñamiento se utilizó las encuestas, entrevistas y demás tipos de investigaciones, la cual proporcionó establecer la población sobre el universo de la temática planteada, el cual convalida la validez de las hipótesis planteadas en el diseño del plan para la participación ciudadana.

El diseño de esta propuesta del plan de participación ciudadana puede convertirse en una guía didáctica para otras empresas públicas e instituciones públicas

(municipios, prefectura, juntas parroquiales, comunas, direcciones provinciales, ministerios y gobernación), en donde los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación académica será el complemento de este tema de investigación.

Con las diferentes leyes y normativas, que garantizan la participación activa de la ciudadanía como un ente regulador de los procesos, este es un instrumento que se vuelve vital para la democratización de la información y transparencias en los procesos.

HIPÓTESIS GENERAL

La propuesta del plan de participación ciudadana contribuirá a la concientización de los servidores públicos en EMASA EP en el año 2014.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO No. 1 Operacionalización de la variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La propuesta del plan de participación ciudadana contribuirá a la concientización de los servidores públicos en EMASA EP en el año 2013.	Variable Independiente Plan de participación ciudadana	La participación ciudadana es el resultado de las políticas públicas relacionado a estos programas que destinan recursos en las estrategias para hacer un cambio en los procesos y cultura organizacional.	Estrategias Públicas. Políticas públicas. Programas de capacitación. Recursos. Cultura organizacional. Cambio de procesos.	Satisfacción usuario externo. Eficiencia y eficacia. Gestión gerencial. Automatización de la información. Eficiencia de procesos. Optimización de recursos.	¿Conoce de los programas y proyectos que está ejecutando EMASA EP? ¿Qué programas se encuentra ejecutando? ¿Conoce de los procesos para que sea tomado en cuenta en las decisiones de EMASA EP? ¿Considera se debe brindar mayor información sobre la participación ciudadana en EMASA EP? ¿Si se mejorarán los procesos de participación en donde se debería comenzar? ¿Cree usted que se debería hacer un plan para que la población tenga participación activa en las decisiones de EMASA EP? ¿Conoce de los deberes y atribuciones de un miembro de participación ciudadana? ¿Si le dieran la oportunidad de participar como miembro de participación ciudadana y control social, lo haría o no?	Encuesta Entrevista

Fuente: Investigación directa
 Autor: Verónica Gonzabay M.agallanes

CUADRO No. 2 Operacionalización de la variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La propuesta del plan de participación ciudadana contribuirá a la concientización de los servidores públicos en EMASA EP en el año 2013.	Variable Dependiente concientización de los servidores públicos	Los servidores públicos son medidos por su gestión de acuerdo a sus competencias que desarrollan con la eficiencia, y de acuerdo a los planeado y evaluado para brindar un buen servicio.	Gestión Competencias Eficiencia Evaluación Planeación Calidad en el servicio	Funciones. Organización por áreas. Rapidez en respuesta Responsabilidad Comunicación Capacitación	¿Cómo es el proceso para convocar a la población para que ocupen el puesto de participación ciudadana? ¿Qué se debería fortalecer en EMASA EP? ¿Desearía ser capacitado en participación ciudadana? ¿Cree usted que se debería hacer un plan para que la población tenga participación activa en las decisiones de EMASA EP? ¿Conoce de las formas de evaluación por parte de este organismo? ¿Cree usted que se debería mejorar en la calidad de los procesos? ¿Conoce de los deberes y atribuciones de los miembros de participación ciudadana? ¿Puede mencionar uno?	Encuesta Entrevista

Fuente: Investigación directa
 Autor: Verónica Gonzabay M.agallanes

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Municipal de Recolección, Transporte, Tratamiento de Desechos Sólidos Peligrosos y No Peligrosos, de Aseo y Limpieza; y, de Mantenimiento de Lugares Públicos y Demás del Cantón Santa Elena “EMASA EP”, que se encarga de prestar los servicios recolección, transporte, tratamiento y disposición final de todos los residuos sólidos del Cantón así como el aseo, limpieza y mantenimiento de todos los lugares públicos con las que cuenta el sector tales como parques, plazas, playas, baños públicos, lugares turísticos, etc.

EMASA EP tiene su domicilio en la ciudad de Santa Elena, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonial y se rige por la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la presente ordenanza, los reglamentos que se expidieran para su aplicación, las regulaciones que dicte el Directorio, y las demás que le sean aplicables.

Son funciones de la EMASA EP las siguientes:

a) Barrido: Barrido de calles, aceras, avenidas, plazas, plazoletas y mercados municipales en todo el cantón Santa Elena;

b) Recolección: Que incluye el almacenamiento y la recolección de los desechos sólidos procedentes de los domicilios, comercios, mercados, instituciones, industrias, hospitales, áreas verdes y otras entidades de todo el cantón Santa Elena;

- c) Transporte: Transporte de desechos sólidos desde la fuente de generación dentro de todo el cantón Santa Elena hasta el lugar determinado para el tratamiento y disposición final;
- d) Tratamiento y disposición final: Corresponde a las diversas formas de tratamiento y disposición final que establezca la EMASA EP para los diferentes desechos sólidos; especiales y peligrosos;
- e) La regulación y control del manejo y disposición final de los escombros, maleza, desperdicios y residuos de materiales de construcción dentro de toda la cabecera cantonal de Santa Elena y en el resto del cantón;
- f) La limpieza, aseo, barrido, control ambiental y mantenimiento del Complejo Turístico de Baños Termales de San Vicente “Telésforo Villacreses”, así como otras plazas, dependencias, lugares, mercados, camales u otros lugares donde la Municipalidad le solicite y ordene;
- g) Riego de agua para el cuidado y limpieza de plantas en todo el cantón;
- h) Corte o desbroce de malezas;
- i) Limpieza y recolección de desechos vegetales y malezas;
- j) El mantenimiento de lugares públicos, tales como complejos turísticos, complejos deportivos, mercados, etc.; y,
- k) Otras funciones que sean similares o semejantes.

1.2. LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Cualquier proceso de trabajo, no importando si es pequeño o grande, complicado o sencillo, involucra tres componentes principales:

Entradas: Recursos del ambiente externo, incluyendo productos o salidas de Otros subsistemas.

Procesos de transformación: Las actividades de trabajo que transforman las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del subsistema.

Salidas: Los productos y servicios generados por el subsistema, usados por otro sistema en el ambiente externo. La administración de procesos considera los siguientes pasos: identificación de los procesos principales, análisis de los mismos, identificación de los problemas, búsqueda de soluciones, implementación y evaluación.

En la actualidad, las organizaciones independientemente de su tamaño y del sector de actividad, deben hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes, con la eficiencia económica de sus actividades.

Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales, que dificultan la orientación hacia el cliente. La Gestión de Procesos concibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente.

Es como dice Oster (2010), “Un conjunto de planes que contiene la organización para ayudar a conseguir las metas.” Pág. 8

Supone una visión alternativa a la tradicional, caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico funcional.

La Gestión de los procesos tiene las siguientes características:

Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.

Reconocer la existencia de los procesos internos (relevante):

- ✓ Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la Empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
- ✓ Medir su actuación (Calidad, Costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el cliente.
- ✓ Identificar las necesidades de cliente externo y orientar a la Empresa hacia su satisfacción.
- ✓ Asignar responsabilidades personales a cada proceso.-
- ✓ Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivo de mejora.

Mayes y Whoel Wright (1979), “Se describe la naturaleza dinámica de las elecciones de productos y procesos.” Pág. 72

1.3. CONTROL Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Decisiones

Es así que: los clientes que cada día se encuentran mejor informados, que ostentan el poder, deberán recibir un trato personalizado, con productos que satisfagan sus

expectativas y cubran sus necesidades, a los mejores precios y con mayor valor agregado; la competencia cada día mayor, dispone de una amplia e ilimitada tecnología, orientada al servicio de productos de calidad, con ciclos de vida más cortos y servicios sustitutos; el cambio de los procesos más que de los productos, cada día más penetrante, persistente, acelerado, fuera de las expectativas, en mercados en los que bajo las mismas reglas, triunfan los mejores productores, realizado mediante el entrenamiento para las nuevas técnicas, con sistemas de evaluación y retroalimentación continuos y de reconocimiento de recompensas.

- ✓ Factores que afectan la productividad
- ✓ Supervisión
- ✓ Remuneraciones
- ✓ Objetivos
- ✓ Sindicatos
- ✓ Flujo del proceso
- ✓ Selección del proceso
- ✓ Automatización
- ✓ Equipo
- ✓ Investigación y desarrollo
- ✓ Ingeniería de valor

Meyer (1989), “Todo sistema debe ser realizado con diagramas de flujos de los procesos, se refiere a la forma de un diagrama visual para describir un proceso de transformación dentro de la organización.” Pág. 111

Macro proceso:

Conjunto de procesos organizados con alguna dinámica, común claro inicio y fin, que permiten producir una salida o un resultado específico para un cliente o mercado.

Proceso:

Dependiendo de la complejidad de los macro procesos y para fines de análisis y entendimiento, éstos pueden ser desglosados en subprocesos o en procesos constituyentes.

Actividad: Conjunto de tareas, organizadas con alguna dinámica, con un claro inicio y fin, que permite producir una salida o un resultado para una subsiguiente actividad o cliente.

Tarea: Unidad fundamental del trabajo en un proceso, se puede definir como una acción que produce una salida y que puede utilizar una o varias entradas.

1.3.1. Objetivos generales de la gestión por procesos

El principal objetivo de la Gestión por procesos es mejorar los resultados de la Empresa, consiguiendo niveles superiores de satisfacción de sus clientes, con la entrega de productos o servicios de excelencia y calidad; además persigue incrementar la productividad a través de:

Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).

Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).

Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.

Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente.

Selección de procesos para mejorarlos

Existen cinco aspectos que deben considerarse:

Impacto en el cliente. ¿Qué importancia tiene para el cliente?

Índice de cambio. ¿Es susceptible al cambio?

Condición de rendimiento. ¿Cuán deteriorado se encuentra?

Impacto sobre la empresa. ¿Qué importancia tiene para la empresa?

Impacto sobre el trabajo: ¿De qué recursos se dispone?

Planeación y análisis de procesos

Análisis del proceso productivo de la Empresa.

Descripción de Procesos.

Flujograma.

Evaluación del proceso actual

Planeación de procesos

Propuesta de tecnificación

Selección de equipo

Planeación de requerimientos de materiales.

Planeación de requerimientos de capacidad.

Análisis Económico de la propuesta de tecnificación y compra de equipo

La gestión por procesos ayuda a que las relaciones entre los diversos departamentos, áreas o divisiones de una empresa sean las propias de lo que son:

1.3.2. Clientes y / o proveedores internos.

En las organizaciones transformadoras el cliente pasa a ser el centro de las actividades de todos sus integrantes; todas buscan la consecución de su máxima satisfacción presente y futura. Además, no se trata solo de satisfacer al cliente externo.

Es importante conseguir que los proveedores internos satisfagan a sus clientes, de la misma forma la gestión de los proveedores externos es crucial para conseguir que se genere valor para el cliente final, desde los primeros eslabones de la cadena de creación de valor. Establecer estándares y relaciones de asociación con los proveedores es, con frecuencia, fundamental.”

1.3.3. Desarrollar el mapa de procesos

El mapa de procesos ofrece una visión general del sistema. En él se representan los procesos que componen el sistema y sus relaciones. Esta cantidad de procesos puede variar dependiendo del enfoque de la persona que esté analizando el sistema.

El tamaño o la forma de los procesos, que componen el mapa, no lo alterará. La limitación es que los procesos encajen perfectamente y que sus tamaños sean similares entre sí. Con pocos procesos el mapa será sencillo y fácil de comprender, pero la descripción de cada uno será más compleja.

Al contrario, con muchos procesos la descripción individual será más sencilla, pero el mapa será más complejo.

Lo óptimo será encontrar un punto intermedio entre estos dos extremos. Es recomendable, además, elegir un tamaño de procesos que permita encontrar un único responsable de cada proceso.

También se debe tener en cuenta, al identificar los procesos que cada uno se describe en un único procedimiento, así que la estructura de procesos establece al mismo tiempo la estructura de la documentación del sistema.

En el mapa de procesos es muy útil colorear los procesos para distinguirlos o agruparlos atendiendo a distintos criterios.

La definición del mapa de procesos debería ser establecida por consenso de todo el equipo directivo.

Es conveniente volver a revisar el mapa, y si procede actualizarlo.

Análisis de datos

En esta etapa el objetivo es identificar las causas de raíz que están generando el problema que se quiere reducir o eliminar. Desarrollar criterios, indicadores y estándares.

Criterio:

Aspecto no medible del proceso que interesa evaluar. Objetivo evaluar del proceso.

Por ejemplo: tiempo de espera de un paciente en urgencias no superior a 10 minutos

Indicador: Instrumento que permite medir los procesos y por lo tanto evaluar su calidad. Por ejemplo porcentaje de pacientes que esperan más de 10 minutos.

Estándar: Es el grado de cumplimiento del criterio de calidad. Por ejemplo 90% del total de pacientes deberán esperar menos de 10 minutos para cumplir con el estándar.

1.3.4. Pasos que a seguir en la gestión de procesos:

Compromiso de la dirección: la dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.

Como dice Boudrau y Ramstad (2007), “Argumentan que la razón para esta falta de liderazgo se debe a su inmadurez como disciplina de toma de decisiones” Pág.2

Sensibilizar, educar, entrenar: El Equipo Directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos. Se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.

Identificar procesos: A partir del análisis de todas las interacciones con los clientes externos se realiza un inventario de los procesos. Ver ficha de Gestión de procesos.

Clasificar: entre los procesos que se ha identificado, cuáles son claves, los estratégicos y los de apoyo. Se crea una matriz multicriterio para identificar cuáles son claves.

Relaciones: establecer una matriz de relaciones ente procesos (unos pasan instrucciones, información, comparten recursos, equipos, etc.).

Mapa de progresos: diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.

Norton y Kaplan (1979), dicen que “Un puente directo entre la estrategia de la empresa definida en términos financieros y de las grandes funciones de la compañía conocimiento del cliente interno del aprendizaje y desarrollo.” Pág. 12

Alinear la actividad a la estrategia: los procesos clave van a permitir implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés.

Establecer en los procesos unos indicadores de resultado: las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas,

que permitirán analizar la capacidad de nuestros procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés y comparar con los rendimientos de otras organizaciones.

Realizar una experiencia piloto: para desarrollar la implantación, se concentran los esfuerzos en un área piloto. Hay que establecer un criterio de selección.

Como dice Bagchi y Talse (2000), “La innovación estratégica implica con frecuencia ya sea un cambio de un nuevo modelo de negocio.” Pág. 8

Ciclo PDCA para mantener resultados: se utilizó esta metodología en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, se eligió otros y se amplió el área de actuación.

1.4. MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1.4.1. La participación ciudadana en Chile

Para comenzar y poder contextualizar la situación Chilena en relación a la participación ciudadana en asuntos medio ambientales, es necesario considerar los acuerdos internacionales a los que nuestro país se ha adscrito.

1.4.1.1. Participación Ciudadana: Contexto Internacional

Chile se configura como Estado miembro Naciones Unidas en 1945, instancia desde la cual participa y se adscribe a acuerdos e iniciativas internacionales de muy distinta índole. Entre las numerosas temáticas abordadas por la Organización de Naciones Unidas se encuentra la gestión medioambiental, contexto en el cual se ha desarrollado el concepto de sostenibilidad como un pilar fundamental para su análisis y la generación de directrices internacionales al respecto.

Como el centro de esta tesis dice relación con la participación ciudadana en torno a la responsabilidad ambiental, a continuación se hará una revisión de los principales acuerdos a los que Chile se ha sumado, con objeto de contextualizar en términos éticos el marco de referencia al que el país ha decidido adscribirse.

Cabe señalar que cada uno de los siguientes marcos éticos constituye un sistema de directrices, en el cual cada uno de los aspectos mencionados está imbricado con los demás, sin embargo y con fines prácticos- se señalarán a continuación sólo aquellos que hacen referencia directa a la “participación”.

1.4.2. Políticas de gobierno y participación ciudadana

En coherencia con los acuerdos internacionales a los que Chile se ha adscrito, los gobiernos de los últimos 3 períodos han ido diseñando políticas, proponiendo cambios e implementando estrategias para promover una mayor participación de la ciudadanía en asuntos ambientales; a modo de ejemplificar ello, se considerará 2 importantes posturas Gubernamentales respecto a la participación ciudadana, la primera por constituir la primera iniciativa de potenciación de la participación al pasar de dictadura a Democracia; el segundo, los principios e iniciativas sobre participación que rigieron el último período presidencial, por constituir las supuestas bases en que el país ha debido sustentarse estos últimos años.

En este principio se establece:

- Procurar “que las organizaciones locales puedan informarse y... hasta impugnar los nuevos proyectos en proceso de autorización por causar un impacto ambiental significativo y negativo sobre el ambiente”.
- “Que la sociedad civil representada por los académicos, el sector productivo, los trabajadores, las organizaciones no gubernamentales, serán escuchados en una serie

- “La descentralización del problema ambiental, para que de ese modo sean las propias regiones las que decidan sobre los proyectos que pueden tener impacto ambiental”, quedando en manos de los Gobiernos Regionales “buscar los mecanismos de participación de los municipios”.
- Potenciar la educación “... puesto que las capacidades de las personas de participar en la solución de esta problemática están dados por su nivel de conciencia respecto a la importancia del tema”.
- La creación de un procedimiento público, con etapas y plazos definidos, para fijar normas de calidad ambiental, ya que las normas de calidad ambiental deben ser “... un reflejo de lo que la ciudad está dispuesta a sacrificar con tal de tener menores niveles de riesgo para la salud”

La Participación Ciudadana “es una actividad que intenta, o tiene por efecto, influir sobre la acción del gobierno; ya sea directamente, afectando la formulación o implementación de las políticas o, indirectamente, influyendo sobre la elección de las personas que hacen esas políticas.”

La Participación ciudadana “representa la relación entre Estado y Sociedad Civil; la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales.”

La participación se concibe como "el conjunto de actividades voluntarias mediante las cuales los miembros de una sociedad participan en la selección de sus gobernantes y, directa o indirectamente, en la elaboración de la política gubernamental"

Participación ciudadana en la gestión pública: rol del ciudadano (partícipe y usuario) en las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de acciones públicas.”

Así mismo, se establece los principios en los que debe fundarse la participación de la Sociedad Civil de la siguiente manera:

Principio de la universalidad, que asegura a todos los ciudadanos el derecho a participar en la gestión pública de los órganos de la Administración del Estado.

Principio de la reciprocidad, que establece el deber del Estado de facilitar la Participación Ciudadana como recíproco al derecho ciudadano a participar.

Principio de la voluntariedad, que garantiza que la participación será voluntaria y que el Estado no puede coaccionar a los ciudadanos a la participación

Principio de la no discriminación, que reconoce a todos los ciudadanos, sin distinciones de ningún tipo, igual derecho a participar en la gestión pública de los órganos de la Administración del Estado. Incluye a las personas naturales, como a los ciudadanos organizados o no organizados y a las organizaciones con o sin personalidad jurídica, en cuantos partícipes y usuarios de las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de acciones públicas.

Principio de pluralismo, que establece el deber del Estado de escuchar y atender las distintas opiniones de la sociedad civil con igual grado de diligencia.

Principio de la transparencia, que establece el deber de la Administración del Estado de entregar a la sociedad civil la más amplia información sobre la gestión de sus órganos.

De este modo, el Gobierno declaró que la apertura de mayores espacios de participación traerá beneficios tanto en la generación de políticas más acordes a las necesidades de la población, autoridades responsables frente a las decisiones que toman y asuntos que prometen, así como transparencia en la gestión de los recursos públicos; declara también que a través de la Participación Ciudadana se perfeccionan y complementan las maneras con que el Estado regula las dinámicas

del mercado en dirección a los intereses generales de la comunidad, suponiendo que una mayor participación de la sociedad civil contribuye a la equidad en el gasto y la inversión pública.

1.4.2.1. Acceso a la información

Otro aspecto que se relaciona directamente con la participación ciudadana, y que también atañe a lo legal, dice relación con el “acceso a la información”, asunto de preocupación internacional y nacional.

A saber, el acceso a la información y específicamente a la información ambiental es un derecho ciudadano que consiste básicamente en tener la posibilidad de disponer de la información que es de interés público; configura un correlato de la libertad de expresión, en la medida en que otorga a la población datos que le permiten ejercer dicha libertad individual y consiste en la posibilidad real de tomar conocimiento de la acción de la administración del Estado y de la documentación que se desprende de sus actos para asegurar el ejercicio de los derechos constitucionales o ciudadanos.

1.4.3. Índice de participación en Chile

En los títulos anteriores se ha intentado hacer una breve revisión crítica de la situación de Chile respecto a los aspectos más relevantes sobre participación ciudadana, y su descripción pretende brindar los elementos centrales, relativos a la misma, para poder formarse una impresión de carácter global.

Sin embargo, para complementar la perspectiva anterior y a modo de finalizar este marco conceptual, se expone un trabajo considerado de fundamental relevancia para la presente investigación, debido a que configura una evaluación muy actual del estado y niveles de la participación ciudadana en Chile, ya que es realizado por un organismo de la sociedad civil y a que está contextualizado en Latinoamérica.

En el año 2004, la Corporación PARTICIPA, como parte de la “Red Interamericana para la Democracia” y junto al resto de sus miembros, trabajó en un diagnóstico sobre el nivel de Participación Ciudadana en Latinoamérica; para ello crearon y estudiaron un Índice de Participación aplicado en las principales ciudades de Argentina, Chile, Perú, Brasil, México, República Dominicana y Costa Rica.

Ahora bien, más allá de un análisis comparativo entre países, al observar los hallazgos dentro de la realidad nacional se puede destacar (dentro de lo bajo del índice) que los ámbitos en los que se presenta una más alta participación son:

Actividad de beneficencia o voluntariado

Organizaciones religiosas o actividades religiosas

Clubes deportivos o actividades deportivas

Organizaciones comunales, del barrio o su ciudad como: juntas de vecinos

Y los ámbitos en los que se presenta una muy baja participación son:

Organizaciones como sindicatos

Actividades del ámbito político

Actividades cívicas como ONGs

Actividades de gestión pública

Antes de dar paso a la metodología, que permitió esclarecer muchos de los puntos ya observados, se hace un análisis sintético del material expuesto.

Al hacer una revisión sobre la política y la legislación Chilena respecto a la Participación Ciudadana en asuntos medioambientales y considerando además los diagnósticos sobre participación presentada anteriormente, se puede concluir preliminarmente que:

El país privilegia la construcción social de un ciudadano cuyo rol es pasivo en la relación con el aparato administrativo y con las iniciativas privadas de gestión. Se considera al ciudadano como un beneficiario del Estado que decide, negándole la posibilidad de incidir directamente sobre los asuntos que afectarán su calidad de vida y de sus descendientes.

Se cuenta con mecanismos muy precarios y escasos para la participación de la ciudadanía, más aún sobre asuntos medioambientales, lo que configura una praxis social cotidiana que en cada una de las decisiones, al no considerarlo activamente, vuelve a construir comunicacional y pragmáticamente un ciudadano ignorante de su responsabilidad medioambiental.

Los principios orientadores presentes en la legislación no privilegian la construcción de ciudadanos conscientes de sus derechos, aún en menor medida al tratarse de derechos relativos al medioambiente.

1.5. MARCO LEGAL

1.5.1. Constitución de la República del Ecuador

Título III derechos capítulo quinto derechos de participación Art. 61.- Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos: 5. Fiscalizar los actos del poder público. 7. Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativa, pluralista y democrática, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.

Capítulo quinto Función de Transparencia y Control Social Art. 204.- El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e

impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción.

Art. 209.- Para cumplir sus funciones de designación el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social organizará comisiones ciudadanas de selección, que serán las encargadas de llevar a cabo, en los casos que corresponda, el concurso público de oposición y méritos con postulación, veeduría y derecho a impugnación ciudadana.

De la Ley de Empresas públicas artículo 47.- Control y Auditoría.- Las empresas públicas estarán sujetas a los siguientes controles: 3.- Al Consejo de Participación Ciudadana, en los términos en que su Ley Orgánica lo señale.

1.5.2. Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Artículo 1. Objeto.- La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social.

Artículo 3. Objetivos.- Esta Ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación:

1. Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno; la igualdad de oportunidades de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, en los diversos espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad y el Estado; el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar procesos dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando se manejen fondos públicos;

2. Establecer las formas y procedimientos que permitan a la ciudadanía hacer uso efectivo de los mecanismos de democracia directa determinados en la Constitución y la ley; así como, los procesos de elaboración, ejecución y control de las políticas y servicios públicos;

3. Instituir mecanismos y procedimientos para la aplicación e implementación de medidas de acción afirmativas que promuevan la participación igualitaria a favor de titulares de derechos que se encuentren en situaciones de desigualdad;

Capítulo Cuarto De la revocatoria del mandato Artículo 25. Revocatoria del

mandato.- Las electoras y los electores podrán revocar democráticamente el mandato a las autoridades de elección popular. La solicitud de revocatoria del mandato solo podrá presentarse una vez cumplido el primer año del período para el cual fue electa la autoridad cuestionada y antes del último. La recolección de firmas también se iniciará una vez cumplido el primer año de gestión. Durante el período de gestión de una autoridad podrá realizarse solo un proceso de revocatoria del mandato.

TÍTULO III DEL PODER CIUDADANO Artículo 29. La participación y la construcción del poder ciudadano.- El poder ciudadano es el resultado del proceso de la participación individual y colectiva de las ciudadanas y ciudadanos de una comunidad, quienes, de manera protagónica participan en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos; así como, en el control social de todos los niveles de gobierno, las funciones e instituciones del Estado, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que manejan fondos públicos, prestan servicios o desarrollan actividades de interés público, tanto en el territorio nacional como en el exterior.

Título IV de las organizaciones sociales, el voluntariado y la formación ciudadana Capítulo Primero De las organizaciones sociales Artículo 30. Las organizaciones sociales.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del buen vivir; que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como, de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.

Artículo 40. Mecanismos de formación ciudadana y difusión de derechos y deberes.- El Estado establecerá, entre otros, los siguientes mecanismos de formación ciudadana y difusión de derechos y deberes:

1. Campañas informativas en medios de comunicación masiva y alternativa;
2. Inclusión de los contenidos de la Constitución en las mallas curriculares del sistema educativo, en todos sus niveles;
3. Formación de redes de educación popular mediante talleres y cursos en castellano, kichua y shuar, así como, en los demás idiomas ancestrales de uso oficial para los pueblos indígenas en las zonas donde habitan; y,

4. Difusión de la memoria histórica, las tradiciones nacionales y locales, así como, de los conocimientos y prácticas ancestrales vinculadas a las formas de organización comunitaria de los pueblos y nacionalidades.

Participación ciudadana a nivel local Artículo. 64.- La participación local.-

En todos los niveles de gobierno existirán instancias de participación con la finalidad de:

1. Elaborar planes y políticas locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía;
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo;
3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos autónomos descentralizados;
4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social; y,
5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es una actividad que tiene, en la curiosidad del ser humano, responde a ese deseo permanente de conocer cómo pasan y del porque pasan los fenómenos dentro de una problemática, es por ello que obligan a investigar y buscar soluciones, el problema es la fuente directa y primaria en la cual se debe tener cuidado con la información a utilizar, la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación, la recolección de los datos es mayormente de forma cuantitativa, se enfatizan tanto los procesos como lo resultados, el análisis se da más de modo inductivo y se interesa mucho saber cómo los sujetos reaccionan sobre una temática planteada, y que significado poseen exceptivas pueden aportar desde el punto de vista como un agente externo.

2.1.1 Modalidad de la investigación

Para la realización de un plan de participación ciudadana para EMASA EP, se desarrolló una búsqueda en los procesos de investigación donde se garantizó la obtención de datos de manera directa, basado en un estudio ya que facilitó la documentación relevante estableciendo las diferentes técnicas de investigación, encuestas para distinguir y ampliar el conocimiento de la problemática.

2. 2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Todo trabajo de investigación tiene fines teóricos demostrando que es fundamental el uso de modelos para solucionar un problema y prácticos para llegar a un objetivo que es tomar la mejor decisión o alternativa para la

problemática planteada, ya que se correlacionará la información escrita sobre el tema a investigar, con la descripción de los fenómenos que están envueltos en la temática y de cómo serán detectados para brindar opciones de solución. Los tipos de investigación que se utilizará son la documental y la descriptiva.

2.2.1 Investigación Documental

Tiene el propósito de conocer, profundizar y concluir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre la problemática determinada, basándose en documentos, referencias y otras fuentes primarias, o en libros, revistas, periódicos y otras fuentes secundarias. Este tipo de investigación permitirá realizar un análisis apoyándose en fuentes de carácter primario o secundario lo cual llevará a la conclusión de tomar lo mejor de ello para la elaboración de la propuesta.

2.2.2 Investigación Descriptiva

Las investigaciones descriptivas constituyen el punto de partida de las líneas de investigación, su objetivo es determinar la situación de las variables involucradas en el estudio, la frecuencia con que se presenta un fenómeno ya sea de forma incidental, características de las personas, lugar y año donde ocurre dicho fenómeno, se limita a la observación de los hechos tal como ocurren con el objeto de describirlos.

2.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las metodologías de la investigación son aquellas que se dan de acuerdo a las necesidades que tiene el investigador por demostrar las hipótesis propuestas como se describe a continuación:

Exploratorias: estas investigaciones son las que se realizan sobre fenómenos de los que se tiene poco o ningún conocimiento. Esto hace que sus objetivos sean

enunciar una visión general del objeto a estudiar, en la que se señalan sus aspectos fundamentales. Generalmente, a partir de este tipo de investigación se determinan lineamientos para investigaciones futuras.

Explicativa: estas investigaciones buscan determinar el porqué de los fenómenos por medio de la determinación de relaciones de causa-efecto. Estas investigaciones se concentran en estudiar las causas o los efectos de un determinado hecho por medio de la prueba de hipótesis. Lo que busca es explicar el significado de un aspecto de la realidad a partir de teorías que se toman como referencia.

Descriptivas: esta investigación se limita a señalar las características particulares y diferenciadoras de algún fenómeno o situación en particular. Tienen como objetivo predecir acontecimientos así como también establecer relaciones entre variables y son orientadas por una hipótesis. Las investigaciones descriptivas responden a preguntas como ¿Qué es? ¿Cómo es? ¿Dónde está? ¿Cuánto?

2.3.1 Métodos visita de campo

Al desarrollar este ítem se visualizará los problemas que tiene EMASA EP con respecto a la problemática que serán replanteadas cuando se apliquen las encuestas y entrevistas a los involucrados directos, con ello ayudarán a analizar los conocimientos que tiene la organización sobre participación ciudadana, las capacitaciones del talento humano en materia de las mismas y si existe la necesidad de desarrollar un plan para mejorar la situación actual de la empresa.

2.3.2 Método inductivo y deductivo

Con la descripción de los problemas planteados y la descripción de la situación de EMASA EP, con el antes y después de la aplicación del plan de participación ciudadana y de cómo irán mejorando los procesos en temas de democratización,

es por ello que la información que se requiera debe ser analizada y tomada con responsabilidad para poder tomar las decisiones en bien de la empresa pública.

2.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La herramienta de la investigación como las encuestas la cual es destinadas a EMASA EP en donde se evidencia la problemática detectada y en la demostración del tema de tesis para lo cual se tabulo los resultados obtenidos si es factible o no el modelo de participación ciudadana.

2.4.1 La Encuesta

(Grasso, 2006) Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas

Es una herramienta que se utiliza para profundizar las problemáticas que tiene EMASA EP, en donde con apoyo de la ciudadanía y autoridades se formará el plan de participación ciudadana.

2.5 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para todo proceso de investigación, se necesita del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información que requiere para el desarrollo del mismo. Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se debe analizar la calidad de la información para tener las herramientas precisas al momento del desarrollo de la propuesta.

En la investigación documental se basa en la información de documentos, textos, tesis de grado, monografías, folletos, revistas y páginas webs, que son la fuente principal para obtener información sobre la problemática. En la investigación de

campo para la recolección de información se utilizará un instrumento básico denominado ENCUESTA, se maneja mediante la preparación de un banco de preguntas con la aplicación de la escala según autores, con el propósito de analizar los resultados que serán el punto de partida para comenzar la propuesta. **Ver ANEXO N° 1A y 1B.**

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se considerara como población a los ciudadanos del cantón Santa Elena para determinar el objeto de estudio.

2.6.1 Población

La población que está inmerso en este estudio es el cantón Santa Elena con un universo de 120 (según datos de EMASA EP), a quienes se les realizó las encuestas.

2.6.2 Marco Muestral

Se refiere al mapa en donde pueden extractarse todas las unidades de muestreo de la población, en donde se tomó como sujeto de estudio, esto es los usuarios internos así como los externos del cantón Santa Elena.

2.6.2.1 Muestra

Una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población, con ello se tendrá la probabilidad de cuantas veces el mismo individuo tenga el evento de integrar la muestra, la presente investigación no requiere de una muestra dado que la misma es finita y por ser tan reducida se tomara la totalidad, en la cual se utilizará las encuestas como una herramienta de investigación, con diferentes preguntas para los servidores públicos que laboran en EMASA E.P.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Pregunta 1.- ¿Conoce de los programas y proyectos que está ejecutando EMASA EP?

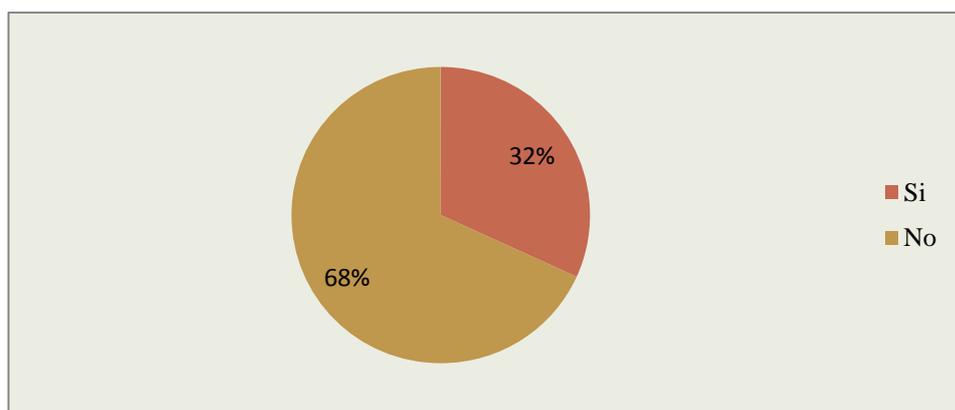
TABLA No. 1 Programas y proyectos

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	35	32%
No	75	68%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Verónica Gonzabay. Magallanes

GRÁFICO No. 1 Programas y proyectos



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Verónica Gonzabay. Magallanes

El 68% de los encuestados manifiesta que no conoce de los programas y proyectos que ejecuta EMASA EP y el 32% indica que si los conoce; lo que demuestra que existe una mínima interrelación departamental y por ende una deficiente difusión de los temas a ejecutar o ejecutados por la empresa.

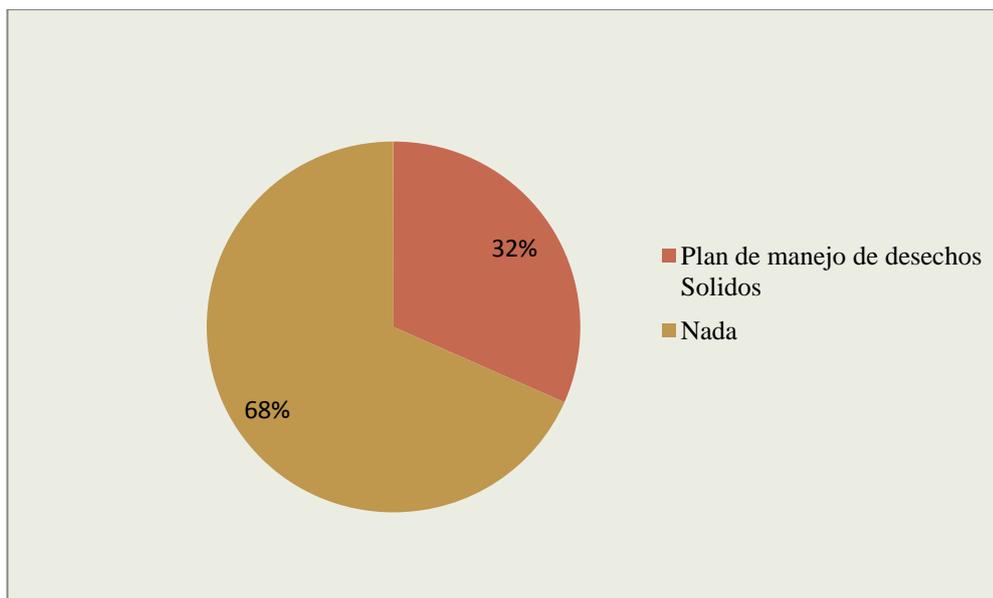
Pregunta 2.- ¿Qué programas se encuentra ejecutando?

TABLA No. 2 Programas en ejecución

Categoría	Resultado	Porcentaje
Plan de manejo de desechos Sólidos	38	32%
Nada	82	68%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

GRÁFICO No. 2 Programas en ejecución



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

El 68% de los encuestando desconocen los proyectos que ejecuta la institución y el 32% tienen un mínimo conocimiento en lo que concierne a programas que son inherentes al plan de manejo de los desechos sólidos, visitas a escuelas, colegios en donde se desarrolla una cultura ambiental.

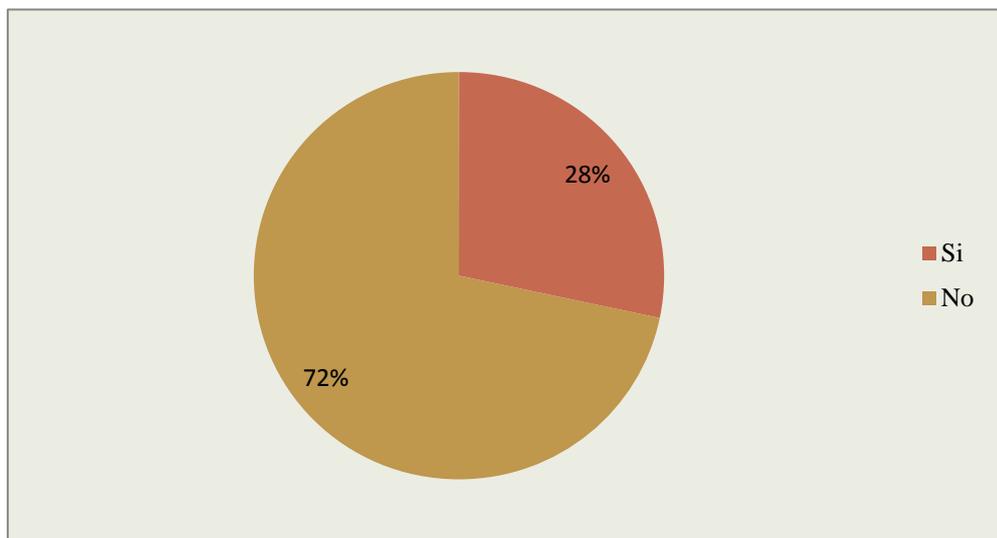
Pregunta 3.- ¿Conoce de los procesos y ha sido tomado en cuenta en las decisiones de EMASA EP?

TABLA No. 3 Decisiones en conjunto

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	34	28%
No	86	72%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gozabay Magallanes

GRÁFICO No. 3 Decisiones en conjunto



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

El 72% desconoce de los procesos y peor aún si son ejecutados, porque no existe la comunicación adecuada de manera interna con el personal que labora en EMASA EP. En cambio el 28 % son consultados en algún trámite dentro de sus competencias.

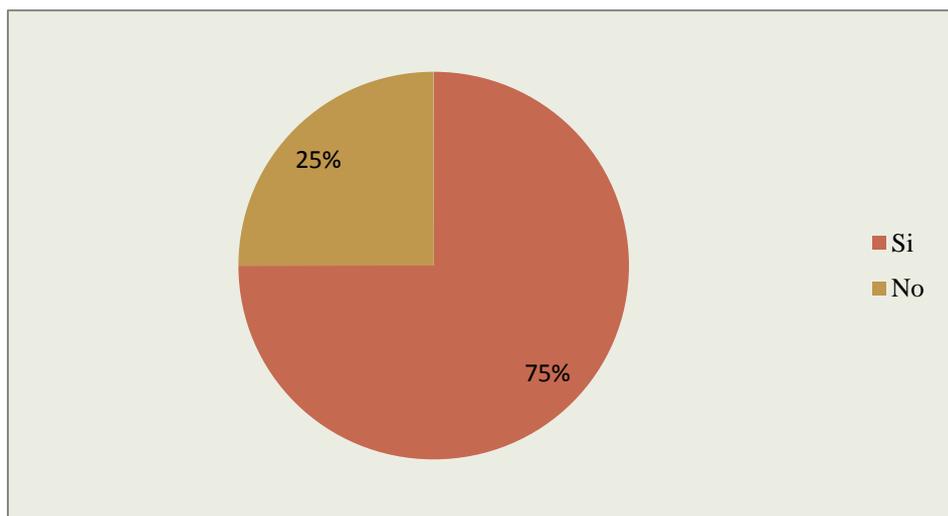
Pregunta 4.- ¿Considera se debe brindar mayor información sobre la participación ciudadana en EMASA EP?

TABLA No. 4 Participación ciudadana

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	90	75%
No	30	25%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

GRÁFICO No. 4 Participación ciudadana



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

En la pregunta en donde se indaga sobre la participación ciudadana y la información que se les da a la población para que participe activamente en las decisiones y el rumbo de EMASA EP el Si tiene un 75% que consideran que se debería dar todas las facilidades para que la gente conozca sobre este derecho, y un 25% considera que no se debería informar sobre este tema a la población en general.

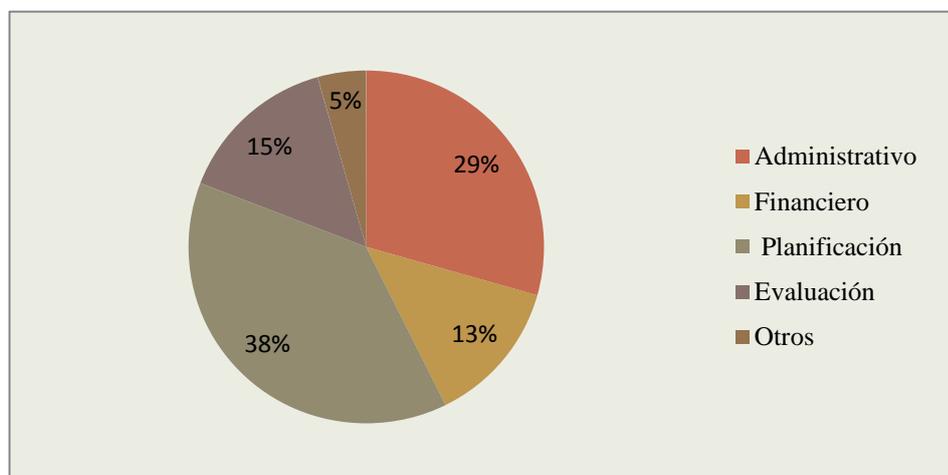
Pregunta 5.- ¿Si se mejorarán los procesos de participación en donde se debería comenzar?

TABLA No. 5 Proceso de participación ciudadana

Categoría	Resultado	Porcentaje
Administrativo	40	29,00%
Financiero	18	13,00%
Planificación	52	38,00%
Evaluación	20	15,00%
Otros	6	5,00%
Total	136	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

GRÁFICO No. 5 Proceso de participación ciudadana



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes.

De acuerdo a los encuestados lo que debería mejorar es la planificación, donde fijen pasos a seguir para cumplir a cabalidad lo que se requiera, el 29% en lo administrativo, el 15% en evaluación, el 13% en financiero, así mismo se considera que en otros departamentos se debería mejorar los procesos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

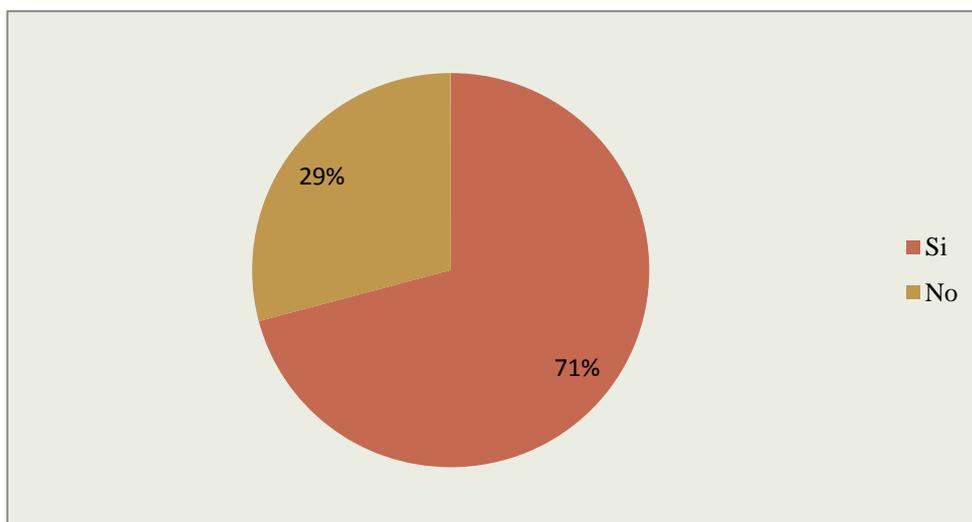
Pregunta 6.- ¿Cree usted que se debería hacer un plan para que la población tenga participación activa en las decisiones de EMASA EP?

TABLA No. 6 Participación activa

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	85	71%
No	35	29%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 6 Participación activa



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

Según los resultados un 71% contestó que hace falta implementar un plan de participación ciudadana y que la comunidad se involucre en ella, siendo parte del cambio de la institución y un 29% que consideran que no es indispensable hacer este plan de participación.

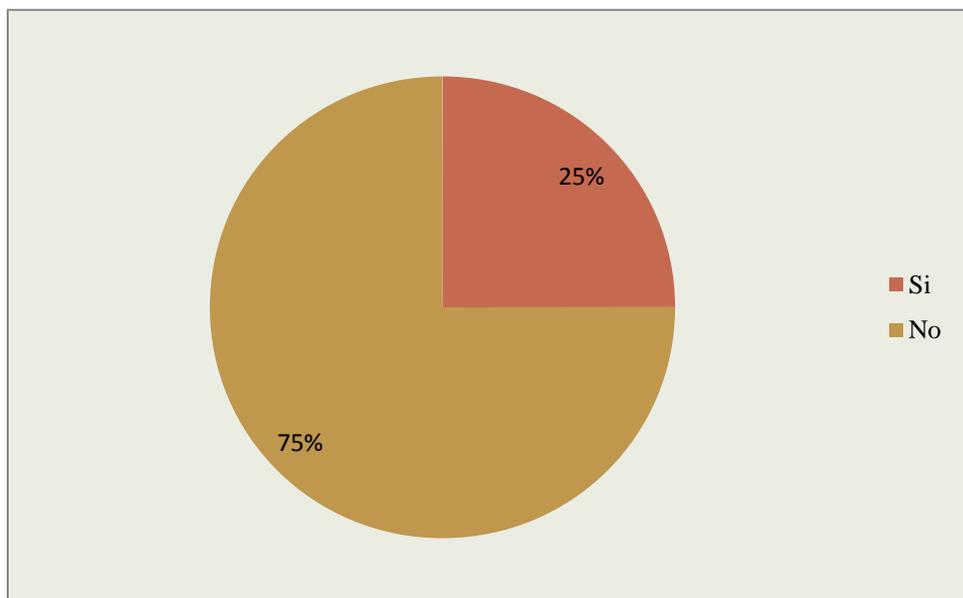
Pregunta 7.- ¿Conoce de los deberes y atribuciones de un miembro de participación ciudadana?

TABLA No. 7 Deberes y atribuciones

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	30	25%
No	90	75%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 7 Deberes y atribuciones



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

En esta pregunta el 75% de los servidores públicos desconocen los deberes y atribuciones de los miembros de participación ciudadana, y un 25% si conocen de la ley vigente

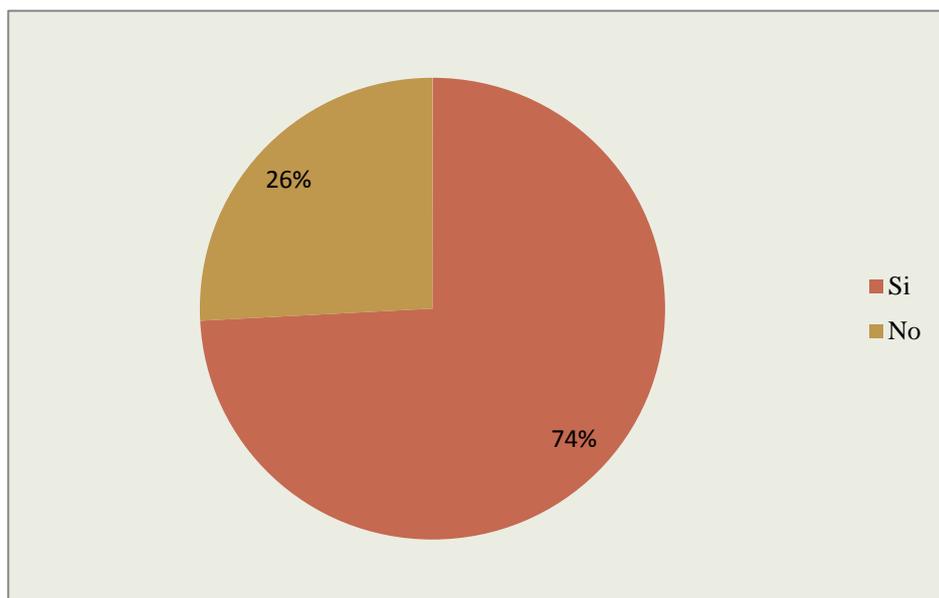
Pregunta 8.- ¿Si le dieran la oportunidad de participar como miembro de participación ciudadana y control social, acudiría al llamado?

TABLA No. 8 Participación ciudadana

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	89	74%
No	31	26%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 8 Participación ciudadana



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

El 74% de los encuestados si les gustaría participar como miembro de participación ciudadana en EMASA EP e irían al llamado para la toma de decisiones, y un 26% que no les llama la atención ser miembros de participación ciudadana.

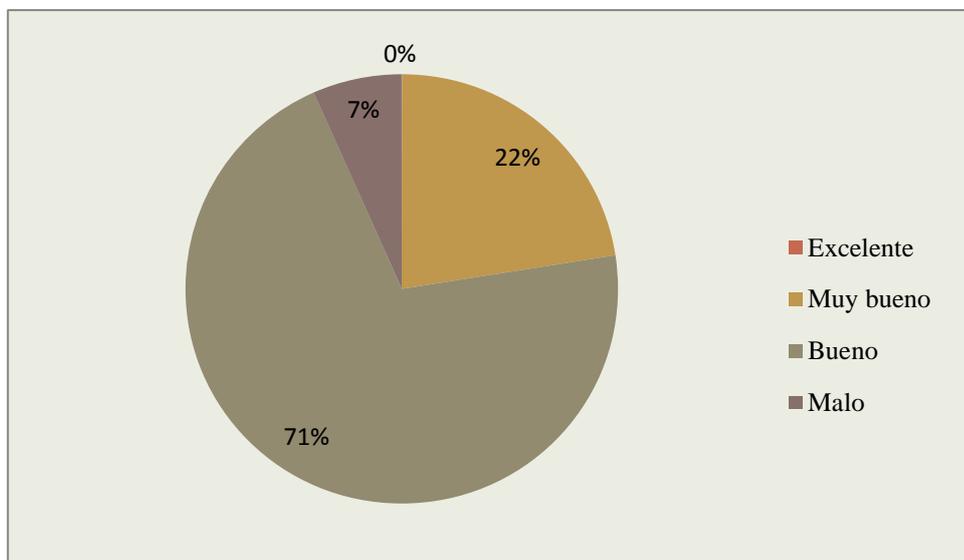
Pregunta 9.- ¿Cómo es el proceso para convocar a la población para que ocupen el puesto de participación ciudadana?

TABLA No. 9 Convocatoria a participación ciudadana

Categoría	Resultado	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	27	22%
Bueno	85	71%
Malo	8	7%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 9 Convocatoria a participación ciudadana



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

El 71% dice que en EMASA EP el proceso para convocar a la población para que ocupen el puesto de participación ciudadana es bueno, aunque este no tiene mucha acogida por la población, un 22% dice que es muy buena y un 7% dice que es malo

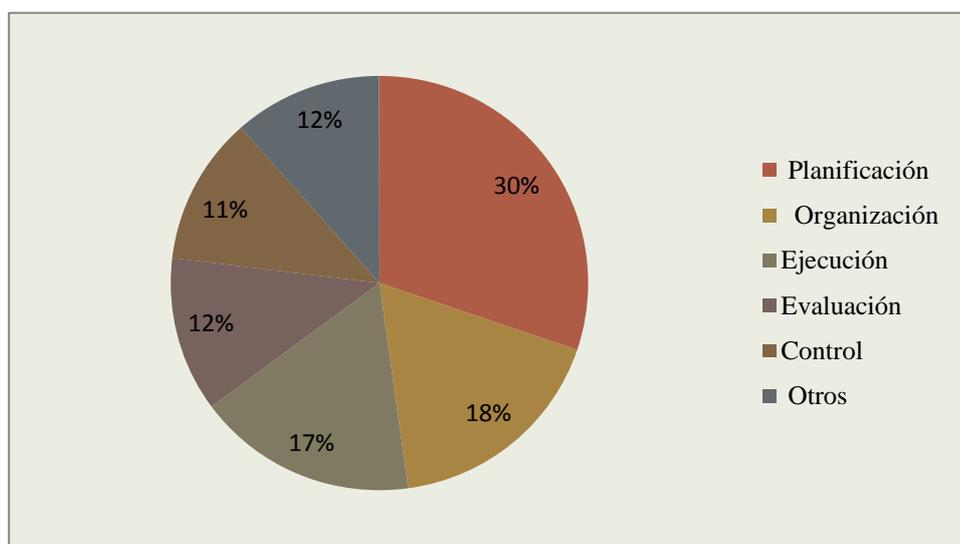
Pregunta 10.- ¿Qué se debería fortalecer en EMASA EP?

TABLA No. 10 Fortalecimiento

Categoría	Resultado	Porcentaje
Planificación	55	30%
Organización	32	18%
Ejecución	31	17%
Evaluación	22	12%
Control	21	11%
Otros	21	12%
Total	182	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay

GRÁFICO No. 10 Fortalecimiento



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay

En la pregunta de que se debería fortalecer dentro de EMASA EP está la planificación con un 30%, la organización con un 18%, la ejecución con un 17%, la evaluación con un 12%, el control con un 11% y otros procesos de fortalecimiento con 12% para que todos los procesos y trámites dentro de la institución sean más eficiente y eficaces.

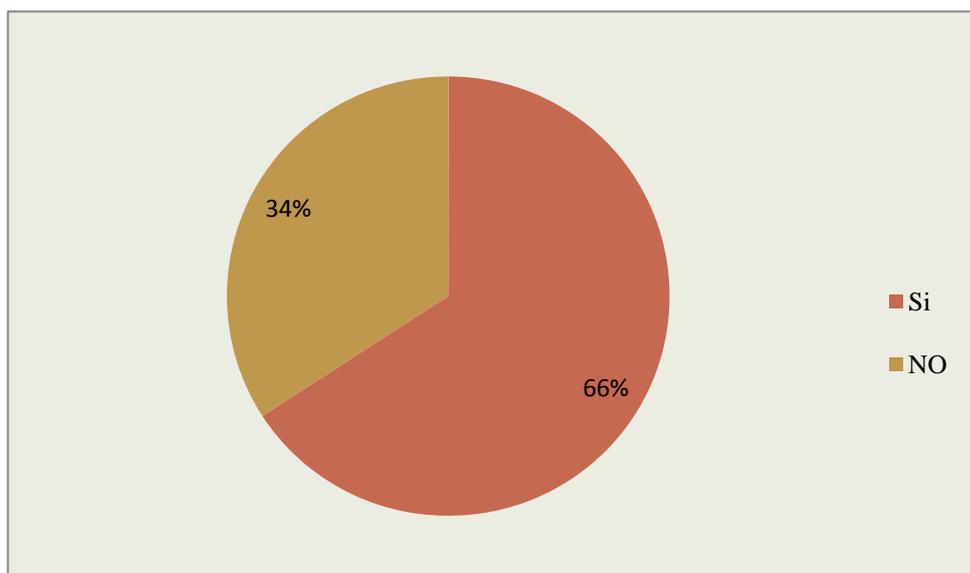
Pregunta 11.- ¿Desearía ser capacitado en participación ciudadana?

TABLA No. 11 Capacitación

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	79	66%
NO	41	34%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 11 Capacitación



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

En esta pregunta un 66% desea ser capacitados en el tema de participación ciudadana para poder nutrirse de información y así conocer sobre que competencias tienen los miembros y un 34% que le es indiferente si los capacitan sobre la participación ciudadana.

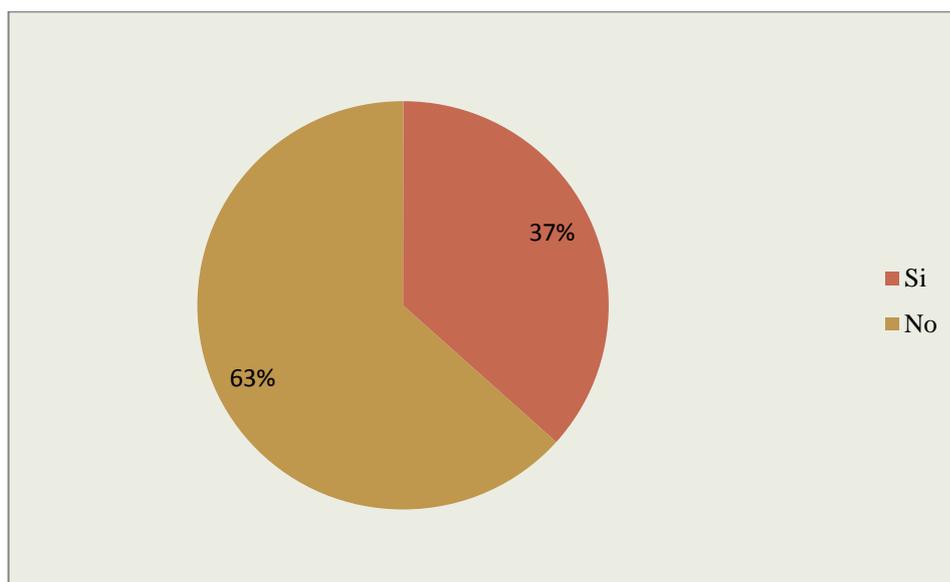
Pregunta 12.- ¿Conoce de las formas de evaluación por parte de este organismo?

TABLA No. 12 Evaluación

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	44	37%
No	76	63%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 12 Evaluación



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay

Según los resultados obtenidos un 63% manifiesta que desconocen las herramientas que tienen en la institución para evaluar y controlar las actividades por parte de los miembros de participación ciudadana y un 37% que saben sobre las formas de evaluación y control

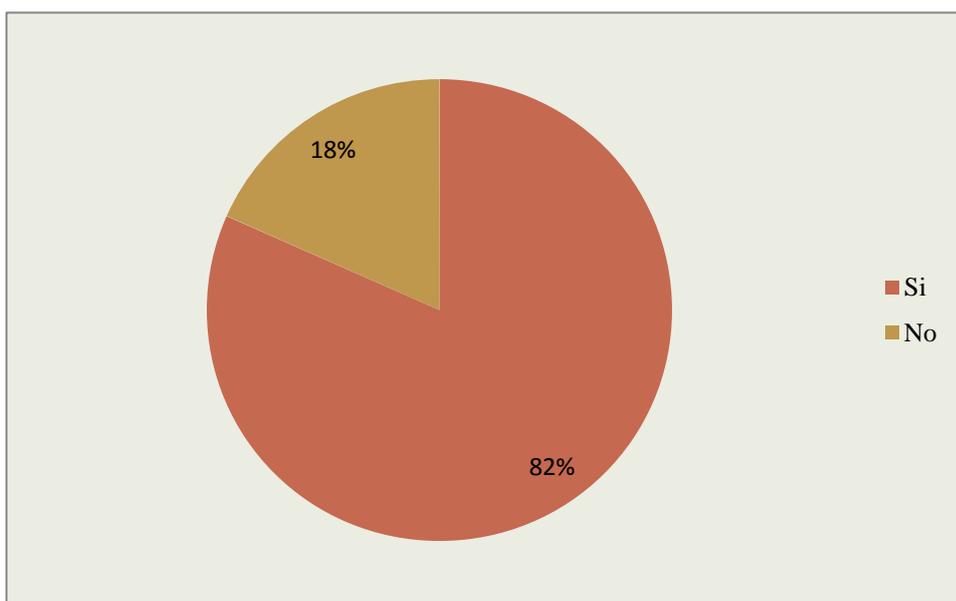
Pregunta 13.- ¿Cree usted que se debería mejorar en la calidad de los procesos?

TABLA No. 13 Calidad de procesos

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	98	82%
No	22	18%
Total	120	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay Magallanes

GRÁFICO No. 13 Calidad de procesos



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Verónica Gonzabay

Como se muestra en el gráfico, el 82% de los encuestados manifiesta que si deben mejorar la calidad de los procesos para trabajar con eficiencia y eficacia, seguido del No con el 18% que consideran que no es necesario mejorar los procesos dentro de EMASA EP.

3.2 CONCLUSIONES

1. Los programas y proyectos que se encuentra ejecutando EMASA EP deben ser mejor manejados y comunicados en todos los niveles de la organización, es por ello que se nota desinformación entre los servidores.
2. EMASA EP debería mejorar y desarrollar nuevos programas y proyectos que van de la mano con las nuevas competencias y responsabilidades en la cual se debería llegar a la eficiencia y eficacia de los programas ejecutados.
3. Los servidores y autoridades tienen un desfase sobre cómo manejar la información de participación ciudadana y las herramientas para que todos conozcan sobre estas para lo cual aún no se ven procesos claros de este poder.
4. Se deben mejorar y fortalecer los procesos administrativos, planificación, financiero y evaluación en la cual se implementen procedimientos que ayuden a mejorar el sistema dentro de EMASA EP.
5. Los servidores públicos no tienen conocimiento sobre la participación ciudadana, así como la ausencia de planes que ayuden a mejorar este sistema de involucramiento de la ciudadanía
6. La ausencia de normas en las cuales dicte las herramientas y formas en que la ciudadanía se pronuncie por la participación de los procesos de EMASA EP.

3.3 RECOMENDACIONES

1. Implementar herramientas de comunicación entre niveles para una mayor afluencia de información y así mantener el nivel de organización optimizando de los recursos.
2. Diversificar los programas y proyectos que tiene EMASA EP hacia la ciudadanía, no solo enfocarse a los desechos sino a otras ramas en las que está en desventajas con otras organizaciones.
3. Implementar procesos de participación utilizando las diferentes herramientas que tiene la ley y otras que garanticen una mejor participación de la ciudadanía.
4. Implementar un sistema de capacitación en todos los procesos y actividades que tiene EMASA EP como administrativos, planificación, financiero y evaluación para llegar a la eficiencia y eficacia de los procesos.
5. Crear planes, proyectos de participación ciudadana en toda la población y este notifique sus ideas para fortalecer a EMASA EP.
6. Crear un manual para que dicte los pasos a seguir en la formación de una sociedad que tenga su espacio y derecho a participar dentro de las decisiones de EMASA EP.

CAPÍTULO IV

“DISEÑO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA CONCIENTIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA EMASA EP AÑO 2014”

4.1PRESENTACIÓN

El trabajo que se presenta en este capítulo es el desarrollo de un Diseño de un plan de participación ciudadana para concientizar a los servidores públicos para EMASA EP, el cual tiene problemas como deficiencia en temas de participación, además de una baja planificación de herramientas de las mismas para tomar decisiones, todo esto acompañado de la poca comunicación entre los miembros de la institución, por consiguiente la escasa información de procesos, actividades, acciones que desarrolla hace que la población sienta un desinterés en los procesos de participación.

El diseño de este plan de mejoramiento se lograra que el personal que labora en EMASA EP, y determinar porque los ciudadanos desaprovechan la oportunidad de establecer mecanismos para que la población conozca las acciones de la organización.

Con la aplicación del diseño del plan de participación ciudadana se considera que los ciudadanos obtengan herramientas que les permita estar atentos a las competencias, proyectos, actividades que desarrolla EMASA EP, asentando los diferentes tipos de participación y de cómo acceder a estas por medio legales.

Para comenzar a establecer estos mecanismos de participación se debe comenzar por establecer los objetivos que se desean alcanzar;

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo general

Aportar con herramientas que permitan conocer a los ciudadanos los diferentes tipos de participación ciudadana y del involucramiento en los procesos, actividades, normas dentro de EMASA EP.

4.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Participar a los ciudadanos de conocimientos necesarios respecto a la importancia de la participación ciudadana dentro de los procesos.
- ✓ Establecer mecanismo o herramientas a la ciudadanía de las formas o tipos de participación en EMASA EP.
- ✓ Proponer herramientas de comunicación y de capacitación sobre participación ciudadana para EMASA EP.
- ✓ Proponer un reglamento para convocar a la participación ciudadana y la población en general.

Para empezar a diseñar el plan de participación ciudadana se debe empezar con las bases para fomentar los procesos que atañen a este tema de tesis como se considera a continuación:

4.3 LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

Todo proceso es cualquier trabajo, no importando si es pequeño o grande, complicado o sencillo, involucra tres componentes principales:

Entradas: Procesos que son de interés para los ciudadanos

Procesos de transformación: Los diferentes mecanismos que se utilizan para llamar a la ciudadanía para que participen en el proceso.

Salidas: Las actividades de trabajo que son las acciones que se discuten en las sesiones de EMASA EP, y que son intervenidas por las personas que están inmersos en la participación ciudadana

4.3.1 Control y gestión de los procesos

Decisiones

La competencia dispone de una amplia e ilimitada tecnología, orientada a la participación ciudadana con ciclos de vida; el cambio de los procesos más que de las expectativas, en otras instituciones se sigue el mismo patrón, triunfan los mejores procesos, realizados mediante el entrenamiento para las nuevas técnicas, con sistemas de evaluación y retroalimentación continuos.

Proceso:

Dependiendo de la complejidad y fines de análisis y entendimiento los procesos deben contener una entrada, un proceso y una salida en donde se informe de las acciones de EMASA EP.

Actividad: Las actividades desarrolladas por EMASA deben estar alineadas a cumplir con los lineamientos y objetivos que se tracen para construir las fases de la participación ciudadana.

Tarea: Son las acciones que se desarrollan para construir la participación ciudadana.

Lo que se busca con la gestión por proceso son los siguientes pasos:

Reducir los costos internos innecesarios.- Con este punto se busca reducir los costos de convocatoria a participación de los ciudadanos para la conformación del sistema de participación.

Acortar los plazos.- se deben acordar los plazos para convocar a la ciudadanía con aportación de información de quienes pueden acceder a la participación ciudadana.

Selección de los tipos de participación para que la ciudadanía se inscriba en qué forma como desean que se desarrolle este mecanismo.

Existen cinco aspectos que deben considerarse:

Impacto en el ciudadano.- Se busca que la población se interese en el proceso de participación ciudadana y conozca de la realidad de la situación de EMASA EP-

Índice de cambio.- El índice de cambio se da cuando las personas tienen el interés para desarrollar herramientas que permitan participar a la ciudadanía.

Condición de rendimiento.- El rendimiento se da cuando se realicen las convocatorias para la participación ciudadana.

Impacto sobre el trabajo.- En el impacto sobre el trabajo se espera que haya aceptación por parte de los ciudadanos para que ingresen a una cultura de vigilancia sobre las actividades de EMASA EP.

4.3.2 Planeación y análisis de procesos

Análisis del proceso de participación verifica las fases de participación y en qué punto debe ser reformulado para futuras convocatorias.

Descripción de Procesos.- Los procesos de participación se deben desarrollar de acuerdo a los diferentes procesos que se traten en las sesiones de EMASA EP.

Evaluación del proceso actual.- Se debe revisar el diagnóstico sobre la problemática que se detectan y verificar con base a nueva información otros problemas existentes en materia de participación ciudadana.

Propuesta de tecnificación.- Se debe utilizar la tecnología para el proceso de convocatoria y de inscripción para aquellos que deseen ser parte de las sesiones de EMASA EP.

4.3.3 Análisis de datos

En esta etapa el objetivo es identificar las causas de raíz que están generando el problema que se quiere reducir o eliminar.

4.4 ESTABLECIMIENTO DE LOS TIPOS DE PARTICIPACIÓN

Los diferentes tipos de participación se dan de acuerdo a las herramientas desarrolladas por el concejo de Participación Ciudadana y Control Social y por las leyes y normativas de este tipo de sistema. A continuación se desarrolla los diferentes tipos:

4.4.1 Tipos de participación

Dentro de los procesos de participación ciudadana se reconocen factores de la sociedad por los cuales ella se organiza indistintamente, generando ciertos niveles de participación por las formas de construcción del sujeto social y básicamente son cuatro:

- ✓ La participación social.
- ✓ La participación comunitaria.

- ✓ La participación ciudadana.
- ✓ La participación política.

La **participación social** esta contempla el entorno de la esfera privada y los fenómenos de agrupación a este nivel, en la participación social los sujetos se relacionan individualmente con otras instituciones sociales o, en muchos casos, la organización es mínima.

La **participación comunitaria**, Se refiere a la participación en un cierto nivel que permite alcanzar mejoras inmediatas en las condiciones y niveles de vida; las mismas que se logran por autogestión o iniciativa propia.

La **participación ciudadana** aquí se muestra un mayor grado de organización e integración, en este nivel los individuos se agrupan y organizan con el fin de intervenir directamente en asuntos de la esfera pública que los afecta.

La **participación política**, esta participación implica el reconocimiento de la existencia de "intereses públicos" o comunes desde la sociedad civil organizada. Además existen otros tipos de participación:

4.4.2 Participación Pasiva

Concibe la participación como información, En él se informa a la comunidad sobre lo que va a pasar, se trata de un trabajo e información llevado a cabo desde cargos administrativos o gerenciales donde no se toma en cuenta la propuesta de la gente y sus opciones.

4.4.3 Participación para dar información

Esta es otra forma de participación instrumentalizada donde la gente participa para proporcionar información a quienes trabajan en la comunidad; allí no hay

oportunidad de exponer puntos de vista o influenciar resultados puesto que la información resultante de las investigaciones o proyectos no son socializados y evaluados por la comunidad.

4.4.4 Participación consultiva

Al igual que el nivel anterior, la gente participa siendo consultada pero son profesionales externos quienes definen cuáles son los problemas de la comunidad como cuáles son las soluciones.

4.4.5 Participación por incentivos materiales

La motivación de la comunidad hacia la participación está dada por la entrega de recursos. Es muy común este sistema de participación en las instituciones locales donde se convoca a la comunidad para que participe con su mano de obra mientras que las instituciones ponen los materiales. En este tipo de procesos se genera un interés aislado pues culmina cuando se terminan los incentivos.

4.5 CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es estratégica la inclusión de los ciudadanos en los procesos de toma de decisión política sobre programas o servicios públicos ya que la capacidad de establecer canales de comunicación, sugerencia, críticas y otro tipo de decisión directa, se acerca a las instituciones administrativas locales y estatales en cuanto más cerca está la comunidad. Si se logra comprender sus intereses y atender sus demandas otorga la confianza y legitimidad.

- ✓ La defensa, protección y ampliación de los derechos sociales;
- ✓ El énfasis en el pluralismo participativo, vinculándolo con el aumento de la representatividad de los usuarios y los ciudadanos;

- ✓ El acceso real de la población en la toma de decisiones a través de una participación activa y directa (ciudadanos individualmente y grupos) y
- ✓ La descentralización de los servicios y programas.

La participación como proceso implica:

- 1) Querer, es decir, que los habitantes tomen conciencia respecto de sus problemas y la comprensión de los aspectos que los explican;
- 2) Saber, es decir, reconocerse con capacidades y comprometerse para transformar la realidad; y
- 3) Poder, es decir, crear contextos favorecedores de la creatividad y la innovación, a través del acceso a la toma de decisiones.

La participación como forma de poder social se ejerce tomando o influyendo en decisiones vinculadas con las políticas, organismos y programas sociales, lo que requiere, en muchas ocasiones, desbloquear accesos al poder. Pero existen otros escenarios menos visibles de poder, concretamente:

- 1) Restringiendo el debate de determinados asuntos;
- 2) Visibilizando conflictos
- 3) Salvaguardando intereses de determinados grupos, manteniendo para ello los sistemas participativos;
- 4) Dedicando recursos insuficientes;
- 5) Estructurando sistemas y lenguajes de participación que impiden que ésta se produzca de manera efectiva y real por determinadas personas y colectivos

- 6) Obstaculizando a determinados individuos y grupos el acceso a la arena de toma de decisiones públicas.

4.6 METODOLOGÍA PARA ESTABLECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es importante recalcar que para ser partícipe de este sistema cada uno de los que conformen parte de la participación ciudadana debe ser un líder el cual enriquecerá con las aportaciones de cada uno de los que miembros para perfeccionar el plan de participación ciudadana.

4.7 ESTADO, GAD, DISTRITO METROPOLITANO, RÉGIMEN ESPECIAL Y EMPRESAS PÚBLICAS

Éste constituye la esfera que cumple con las funciones administrativas, legislativas, judiciales y de control, es por esta razón que los ciudadanos que tienen funciones en esta esfera, que se denomina sector público, deben procurar de manera adecuada la respuesta a las necesidades de la totalidad de la ciudadanía. Deben buscar satisfacer las condiciones mínimas de bienestar, mediante la formulación de políticas públicas que desarrollen para el cumplimiento de las competencias de cada uno.

4.7.1 Sociedad Civil

Es aquella en la que se localizan los ciudadanos organizados para buscar solución a sus demandas o necesidades. Es el lugar donde se generan los elementos que deben ser resueltos por el Estado mediante la definición de políticas públicas. Esta última esfera tiene varias características que de alguna manera definen su comportamiento.

4.7.2 Impacto de la actividad

Al desarrollar las actividades se espera obtener información necesaria para aplicarlos en los procesos de participación con el fin de establecer las bases en los que se sustenta todos los procesos que se desarrollan. El modelo de participación ciudadana permitiría a las asociaciones ciudadanas gestionar programas públicos a través de un supuesto empoderamiento pues existe poco poder de decisión desde la formulación de los planes o proyectos; ello entroncaría no solo con una mayor voluntad de dar un papel relevante a la sociedad, sino también con los mecanismos de externalización de la producción de servicios públicos.

En ningún caso, la elección de una u otra herramienta se libra de la voluntad de los políticos y técnicos en establecer vías para ejercer su función de representantes públicos. La participación ciudadana para que se efectivice necesita contar con espacios efectivos de inclusión y reconocimiento de los ciudadanos bajo un mínimo nivel de igualdad, es importante también concebirla como un eje transversal y no integral para ampliar su espectro de acción hacia núcleos de decisión real, hacia la ejecución y control de políticas públicas.

4.7.3 Construcción del ciudadano

Este apartado describe algunas perspectivas sobre el ciudadano, para ello se partirá desarrollando algunas distinciones relativas a la ética, a los Derechos Humanos y a la democracia, para luego desarrollar el concepto de ciudadano, incluyendo en él la dimensión moral.

4.7.4 Igualdad ante la ley

Esto es la reivindicación de la diferencia individual no puede ser a costa de nuestros ordenamientos públicos a la vez la igualdad de todos no puede descuidar el respeto a la individualidad de cada quien, la igualdad de los ciudadanos ante la

participación dentro del cantón Santa Elena, las decisiones deben tomarse a partir de un voto igual, sino que implica que todos deben ser tratados con igualdad, respeto y consideración, y sus intereses deben ser tomados en cuenta.

Se debe considerar los tres factores que implican la participación ciudadana:

El factor civil: integrado por las capacidades de ejercicio de las libertades individuales fundamentales, tanto relativas a la vida y al desarrollo integral de las personas, de expresión y pensamiento.

El factor político: compuestos por los recursos de participación en lo político con los mecanismos de representación en la legitimación de la autoridad y el poder político.

El factor social: garantizador de las aspiraciones a una vida digna y al bienestar social de los individuos, los aspectos que se corresponden con los estándares legitimados por el conjunto de la sociedad.

4.7.5 Participación y la calidad de vida

La participación se da en relación a la calidad de vida según las competencias que tiene EMASA EP se considera los siguientes:

La dimensión de Bienestar, que supone la provisión de servicios que brinda empleo, cultura.

La dimensión Medioambiental, que se refiere a la calidad del medio ambiente incluyendo lo construido y la relación entre sus partes que atañe a la recolección de los desechos sólidos y de los otros servicios que tiene la Empresa Municipal EMASA EP.

La dimensión de identidad, que es entendida como la necesidad de los individuos de sentirse incluidos en la sociedad, ser parte de ella y colaborar en su construcción y mantenimiento.

Pueden existir algunas barreras en las cuales se pone a consideración de esta propuesta los siguientes puntos:

Alienación: La saturación de servicios impide ser conscientes de la realidad que se está rodeado, es por ello que se debe tener en cuenta las condiciones en que se desenvuelve la empresa pública (EMASA EP).

Represión: Es de dos tipos, la externa (aquella que el poder conformado ejerce sobre los ciudadanos organizados) y la interna (caracterizada por la poca participación de los ciudadanos y la voluntad política).

Jerarquización: cuando una propuesta es debatida en función de los intereses y la estructura de una organización, pierde en riqueza creativa y en probabilidad de transformación en el beneficio de la población y de EMASA EP.

También se puede considerar niveles de participación en la construcción del diseño de participación ciudadana como se explica:

Nivel Informativo: Se relaciona con el derecho a informarse y consiste en los espacios y mecanismos con los cuales la ciudadanía debe contar para que se informe de una decisión y las consideraciones que han llevado a optar por una alternativa de acción en particular. Este derecho implica no solo contar con la información sino que ésta debe ser pertinente y oportuna.

Nivel Consultivo: Es la que se relaciona con el derecho a opinar y dice relación con la posibilidad que deben tener los ciudadanos para dar a conocer su opinión

sobre las materias que afectan a una decisión particular. Este derecho no se remite solamente a aprobar o no una decisión sino que implica la posibilidad de agregar antecedentes, enfoques o preocupaciones relativas a la decisión.

Nivel Resolutivo: Se relaciona con el derecho a influir y se refiere a la consideración de las preocupaciones, conocimientos y experiencias de los propios actores sociales en la toma de decisión propiamente según las condiciones y beneficios que buscan. Los sistemas de participación ciudadana tiene varios niveles, mecanismos e instancias hacer conocidas, aplicadas, informadas y brindar todas las facilidades para que la población ingrese a esta cultura de veeduría en las cuestiones que atañen su beneficios y necesidades.

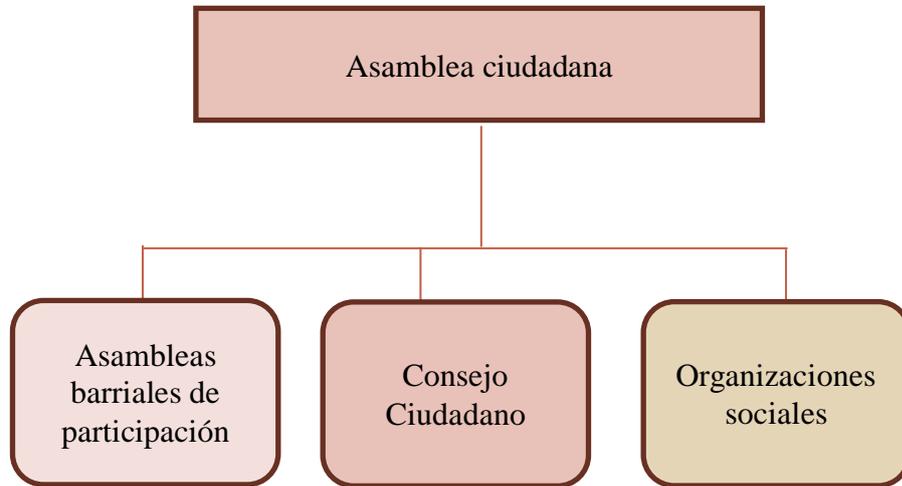
Se debe considerar además otros niveles que se consideran parte del sistema de participación ciudadana el cual tiene diálogo y consulta previa, deliberación pública, planificación y gestión, toma de decisiones y control social para todos los sectores de la sociedad que están inmerso en la cosa pública.

4.8 LAS ASAMBLEAS CIUDADANAS

Estas asambleas se deben dar en cada nivel de gobierno, esto se desarrollar cuando un GAD o empresa pública desea iniciar a en el ciclo de las políticas públicas, estas deben estar conformado según lo dispone el reglamento, estas instituciones deberán establecer si esta asamblea es la máxima instancia dentro de EMASA EP, pero cabe recalcar que no se debería desconocer otras que apoyen la complementación de la gestión.

La idea principal que surjan otras instancias de participación, ya que todo ciudadano o ciudadana de manera individual o colectiva tiene el derecho de ejercer este poder que tiene, como se indica en este grafico de cómo debería ser socializada:

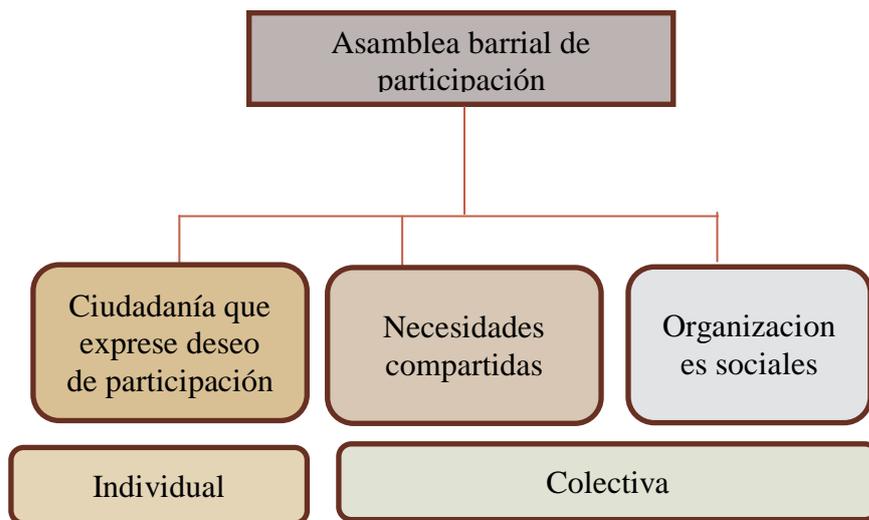
GRÁFICO No. 14 Asamblea ciudadana



Fuente: Investigación directa
Autor: Verónica Gonzabay Magallanes.

Las asambleas barriales de participación son aquellas que se forman en cada barrio o grupos de barrios en donde tengan intereses en comunes y que busquen el bien común entre los barrios quienes la conforman.

GRÁFICO No. 15 Asamblea barrial de participación



Fuente: Investigación directa
Autor: Verónica Gonzabay M.

Las asambleas barriales sean estos de cantones o parroquias se conforman con los ciudadanos que los puede denominar actores sociales, estas están apoyados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control social los cuales pueden dar asesorías y apoyarlos con entrega de fondos para acentuar la participación según criterios de este quinto poder del Ecuador.

Estas asambleas se caracterizan en: acentuar la democracia, equidad de género, rendición de cuentas, alternabilidad, los cuales deben ser plasmados en las normativas o reglamento en las cuales se sustentan, identificar y convocar a las reuniones para socializar los lineamientos de participación y promover la comunicación entre EMASA EP y la población.

Las funciones que tienen las asambleas son:

1. Respetar los derechos y exigir su cumplimiento, particularmente, en lo que corresponde a los servicios públicos por pedido de la mayoría simple de sus integrantes en el ámbito de los territorios locales;
2. Proponer agendas de desarrollo, planes, programas y políticas públicas locales;
3. Promover la organización social y la formación de la ciudadanía en temas relacionados con la participación y el control social;
4. Organizar, de manera independiente, el ejercicio de rendición de cuentas al que estén obligadas las autoridades electas;
5. Propiciar el debate, la deliberación y concertación sobre asuntos de interés general.
6. Ejecutar el correspondiente control social con sujeción a la ética y bajo el amparo de la Ley.

4.9 MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos que se proponen en el presente trabajo de titulación son aquellas pretensiones de participación conformados por autoridades, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad civil, para la implementación de las instancias locales se usan mecanismos, procedimientos e instrumentos. los cuales son aquellos temas que pueden ser tratados de forma individual o en conjunto con la ciudadanía.

Estos mecanismos son:

- ✓ Las audiencias públicas.
- ✓ Cabildos populares.
- ✓ Silla vacía.
- ✓ Veedurías ciudadanas.
- ✓ Observatorios.
- ✓ Consejos consultivos.
- ✓ Consulta previa.
- ✓ Consulta ambiental a la comunidad.
- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Presupuestos participativos.
- ✓ Consejos locales de planificación.

Estos instrumentos se utilizan para la elaboración de planes y políticas, definición de agendas de desarrollo, mejorar la inversión pública, elaboración del presupuesto, rendición de cuentas, control social de proyectos, generar procesos de comunicación entre EMASA EP y la ciudadanía, promover la formación ciudadana.

A continuación se desarrolla cada uno de los mecanismos o instrumentos:

4.9.1 Audiencias públicas

Es la instancia de participación que debería ser habilitada por la autoridad del EMASA EP, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, para atender pronunciamientos o peticiones ciudadanas y para fundamentar decisiones o acciones.

Las audiencias públicas serán convocadas obligatoriamente, en todos los niveles de gobierno.

4.9.2 Cabildos populares

Es una instancia de participación para realizar sesiones públicas de convocatoria abierta a toda la ciudadanía, con el fin de discutir asuntos específicos vinculados a la gestión de la empresa pública de aseo.

4.9.3 Silla vacía

Es la instancia que activa cada Gobierno Autónomo Descentralizado o empresa pública en sus sesiones, en la que se dispondrá de una silla vacía que será ocupada por una o un representante, varias o varios representantes de la ciudadanía, en función de los temas que se van a tratar, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones. En las asambleas locales, cabildos populares o

audiencias públicas, se determinará el/los ciudadanos/ciudadanas que deberán intervenir.

La o las personas acreditadas lo harán con voz y voto. En el caso de que representen posturas diferentes, se establecerá un mecanismo para consensuar. Si no se lograra un consenso, solo serán escuchadas sus posturas sin voto.

4.9.4 Veedurías

Son mecanismos de seguimiento, vigilancia, fiscalización y control social de la gestión pública, de las personas naturales o jurídicas que manejen fondos públicos, presenten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público, para conocer e informarse monitorear, opinar, presentar observaciones, antes, durante o después de la ejecución de los planes, programas y proyectos o acto administrativo, y exigir rendición de cuentas.

4.9.5 Observatorios

Se constituyen por grupos de personas u organizaciones ciudadanas que no tengan conflicto de intereses con el objeto observado. Tendrán como objetivo elaborar diagnósticos, informes y reportes con independencia y criterios técnicos, con el objeto de impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de las políticas públicas.

4.9.6 Consejos consultivos

Los consejos consultivos son mecanismos de asesoramiento compuestos por ciudadanas y ciudadanos, o por organizaciones civiles, que se constituyen en espacios y organismos de consulta. Las autoridades o las instancias mixtas o paritarias podrán convocar en cualquier momento dichos consejos.

4.9.7 Consulta previa

Se reconocerá y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el derecho colectivo a la consulta previa, libre e informada. Cuando se trate sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables, ellos, a través de sus autoridades, participarán en los beneficios; y recibirán indemnizaciones por perjuicios sociales, culturales y ambientales.

4.9.8 Consulta ambiental

La comunidad deberá ser consultada sobre toda decisión o autorización estatal que afecte su ambiente, previo una información amplia y oportuna, quien valorara la opinión de la comunidad, según la Constitución, Leyes e Instrumento Internacionales de Derechos Humanos.

4.9.9 Rendición de cuentas

Es un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios, o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que están obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos las organizaciones podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas.

4.9.10 Presupuestos participativos

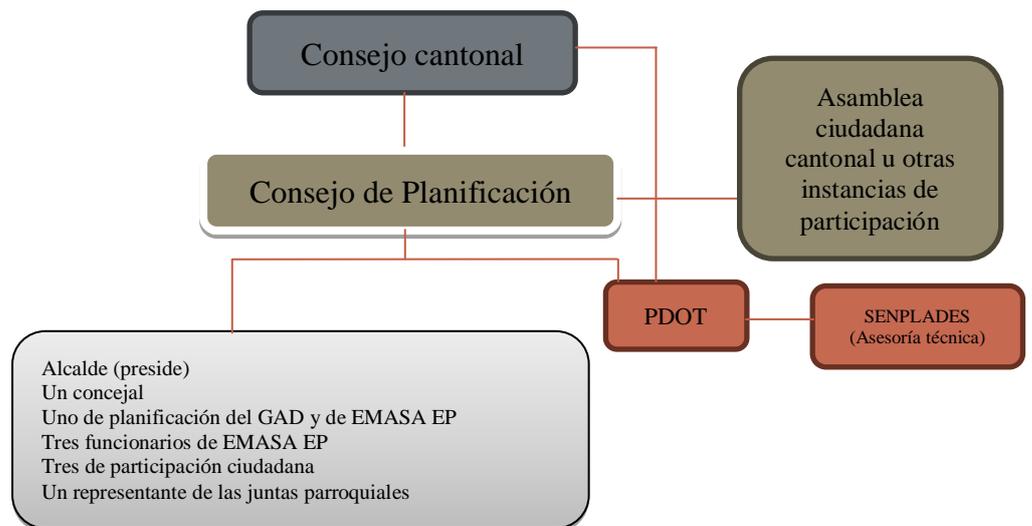
Es el proceso mediante el cual las ciudadanas y ciudadanos contribuyen voluntariamente a la toma de decisiones respecto al presupuesto de EMASA EP. Se implementarán de manera inmediata y obligatoria, el debate del presupuesto se llevará a cabo en el marco de los lineamientos del Plan de Desarrollo o PDOT,

elaborado por el Consejo Local de Planificación del nivel territorial correspondiente.

4.9.11 Consejo Locales de Planificación

Son espacios encargados de la formulación de los planes de desarrollo, así como de las políticas locales y sectoriales que se elaborarán a partir de las prioridades, objetivos estratégicos del territorio, ejes y líneas de acción, definidos en las instancias de participación, estos Consejos estarán integrados por, al menos un treinta por ciento (30%) de representantes de la ciudadanía.

GRÁFICO No. 16 Consejo de Planificación



Fuente: Investigación directa
Autor: Verónica Gonzabay M.

También es necesario que se desarrolle una propuesta de ordenanza para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena y permita que la Empresa Municipal EMASA EP, pueda acogerse a esta ordenanza cual se describe continuación:

CAPÍTULO I

DE LA FINALIDAD, OBJETIVOS, ÁMBITO Y SUJETOS

Artículo 1. Finalidad.- La presente ordenanza tiene como fin institucionalizar y regular espacios y mecanismos de participación ciudadana, acceso a la información pública y transparencia en la gestión del Gobierno Municipal y de sus empresas públicas, y los procesos de planificación participativa para que la población sea parte del desarrollo local, desde todas sus organizaciones y sectores, intercambiando con el gobierno cantonal opiniones y propuestas que propendan mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Santa Elena.

Artículo 2. Objetivos de la Ordenanza.- Son objetivos de la presente Ordenanza:

- a) Generar una práctica de corresponsabilidad entre la población y el gobierno cantonal y sus empresas públicas en la formulación de propuestas, toma de decisiones y ejecución de las mismas para beneficio de la colectividad.
- b) Crear mecanismos de acceso a la información pública municipal y de las empresas públicas.

Artículo 3. Ámbito de Aplicación.- La presente Ordenanza es un instrumento legal de aplicación general y de observancia obligatoria en la jurisdicción del Cantón Santa Elena.

Artículo 4. Sujetos de Participación.- Podrán hacer uso de la presente Ordenanza las personas domiciliadas en el Cantón Santa Elena, así como las personas jurídicas, asociaciones comunales y organizaciones sociales, sin perjuicio de otros grupos poblacionales que deseen tramitar sus intereses frente a la municipalidad y sus empresas públicas, así como grupos de atención prioritaria como niñas, niños y adolescentes o de género y generacional u otros que el gobierno municipal considere según los casos particulares.

CAPÍTULO II

CONCEPTOS Y DEFINICIONES BÁSICAS

Artículo 5. Conceptos y definiciones básicas.- Para los efectos de la presente ordenanza, se entenderá por:

a) Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal constituye la entidad de derecho público, establecida en un territorio determinado propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación ciudadana en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía política, administrativa y financiera, el cual como parte instrumental del municipio es el encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales.

b) Participación Ciudadana.- Es el proceso permanente de organización e inclusión a través del cual la población puede incidir en la vida pública municipal y de las empresas públicas, con visión de los intereses de todos los sectores y trabajando de forma asociada con el gobierno local.

c) Transparencia Municipal.- La transparencia es el acceso público a la información municipal de manera clara, precisa y oportuna a través de mecanismos y espacios generados por el Gobierno Municipal y de las empresas públicas a través de la rendición de cuentas, excepto a los que por su naturaleza tengan carácter de reservado.

d) Mecanismos de Participación Ciudadana y Transparencia.- son las formas o medios que el Gobierno Autónomos Descentralizados Municipal y de las empresas públicas establece para que las personas que habitan y viven en el Cantón, de manera colectiva o individual emitan opinión y sean parte en la toma de decisiones.

e) Acceso a Información.- Es el mecanismo mediante el cual la Municipalidad facilitará la información pública, que por su naturaleza no tenga el carácter de reservada o no éste vedada por mandato

2.1 Constitucional o Legal.

Artículo 6. Principios.- Los principios que rigen la participación ciudadana son:

a) Igualdad.- Es el goce de los mismos derechos y oportunidades, individuales o colectivos de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, para participar en la vida pública del cantón; incluyendo a las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior;

b) Interculturalidad.- Es el ejercicio de la participación ciudadana respetuoso e incluyente de las diversas identidades culturales, que promueve el diálogo y la interacción de las visiones y saberes de las diferentes culturas;

c) Plurinacionalidad.- Es el respeto y ejercicio de la participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano o montubio, y demás formas de organización lícita, conforme a sus instituciones y derecho propios;

d) Autonomía.- Es la independencia política y autodeterminación de la ciudadanía y las organizaciones sociales para participar en los asuntos de interés público del país;

e) Deliberación pública.- Es el intercambio público y razonado de argumentos, así como, el procesamiento de diálogos de las relaciones y los conflictos entre la sociedad y el Estado, como base de la participación ciudadana;

f) Respeto a la diferencia.- Es el derecho a participar por igual en los asuntos públicos, sin discriminación alguna fundamentada en la etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, o de cualquier otra índole;

g) Paridad de género.- Es la participación proporcional de las mujeres y los hombres en las instancias, mecanismos e instrumentos definidos en la presente Ley; así como, en el control social de las instituciones del Estado para lo cual se adoptarán medidas de acción afirmativa que promuevan la participación real y efectiva de las mujeres en este ámbito;

h) Responsabilidad.- Es el compromiso legal y ético asumido por las ciudadanas y los ciudadanos de manera individual o colectiva, en la búsqueda del buen vivir;

l) Corresponsabilidad.- Es el compromiso legal y ético asumido por las ciudadanas y los ciudadanos, el Estado, y las instituciones de la sociedad civil, de manera compartida, en la gestión de lo público;

j) Información y transparencia.- Es el derecho al libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la ley, sin censura previa;

k) Pluralismo.- Es el reconocimiento a la libertad de pensamiento, expresión y difusión de las diferentes opiniones, ideologías políticas, sistemas de ideas y principios, en el marco del respeto a los derechos humanos, sin censura previa; y,

l) Solidaridad.- Es el ejercicio de la participación ciudadana que debe promover el desarrollo de las relaciones de cooperación y ayuda mutua entre las personas y colectivos.

Artículo 7. Derechos de las ciudadanas y ciudadanos.- Son derechos de las ciudadanas y ciudadanos:

- a) Solicitar y recibir información sobre la gestión pública en forma clara y oportuna;
- b) Conocer sobre las decisiones Municipales o Gubernamentales que afecten el desarrollo local;
- c) Conocer los aspectos de funcionamiento del Gobierno Municipal y del manejo administrativo;
- d) Intervenir en la definición de políticas públicas locales;
- e) Informarse de las actividades del Gobierno Municipalidad a través de la rendición de cuentas.
- f) Fiscalizar a través de los mecanismos de participación ciudadana los actos del poder público.
- g) Integrar la Asamblea Ciudadana
- h) Formar parte de las instancias de participación ciudadana que establece la Ley
- i) Ejercer el control social.

Artículo 8. Deberes de las ciudadanas y los ciudadanos.- Son deberes de las ciudadanas y los ciudadanos:

- a) Cumplir con las funciones de representación comunitaria, sectorial o municipal, para los cuales haya sido electa/o;

b) Rendir cuenta de la administración de recursos públicos, comunitarios, o sectoriales, ante su respectiva instancia de participación, sin perjuicio de la rendición de cuentas que en cualquier otra instancia determine la ley;

c) Facilitar la gestión del municipio en todas sus competencias; y, solicitar las licencias, permisos y demás autorizaciones municipales para el ejercicio de cualquier actividad en que la ley o la presente Ordenanza lo exigiere.

Artículo 9. La información pública.- De acuerdo a lo que determina la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, se entenderá por información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena creados u obtenidos por este, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos públicos, así:

a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;

b) El directorio completo de empresas públicas, así como el distributivo de personal;

c) La remuneración mensual de los dignatarios, funcionarios, empleados y obreros por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes de la Municipalidad y de las Empresas Públicas;

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;

e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;

f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;

g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestarios, así como la liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;

h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales a los ejercicios fiscales presupuestarios;

i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;

j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución;

k) Planes y programas de la institución en ejecución;

l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará a fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del

Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés;

m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;

m) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios, funcionarios públicos o de particulares representantes de la ciudadanía;

o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

p) las resoluciones que adoptare el órgano legislativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, sea mediante ordenanzas, reglamentos, acuerdos, o resoluciones, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como los planes de desarrollo local.

Esta información será clasificada de acuerdo a su tipo, población metas, para su comprensión.

No será aplicable esta Ordenanza a la información que no esté documentada al momento de la solicitud.

Si la información solicitada no estuviese documentada al momento de la solicitud, el Gobierno Cantonal contará con un plazo de hasta treinta días para ponerla a disposición de la persona solicitante o se le justificará por escrito las razones por las cuáles no se cuenta con la información solicitada.

Artículo 10. De las Excepciones.- El acceso a la información podrá ser denegado, sólo en los casos siguientes:

a) Información que afecte la intimidad y moral de los servidores así como de los contribuyentes, la confidencialidad de datos y expedientes personales, de igual forma domicilios, teléfonos, fichas personales, fichas médicas, etc.

b) Estados financieros de los contribuyentes;

c) Documentos cerrados entregados en virtud de procedimientos de selección de contratistas, con base a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.;

d) Documentos generados por los abogados de la municipalidad, o preparados a instancia o dirección expresa de los mismos, que contengan la estrategia de litigios o teorías legales preparadas exclusivamente para ser utilizadas en procesos judiciales o administrativos, o en anticipación de los mismos;

e) Toda aquella información que genere detrimento a los intereses del municipio.

f) En General la información que de acuerdo a la Constitución y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública se considere de carácter confidencial.

CAPÍTULO III

DEL SUBSISTEMA DE TRANSPARENCIA PÚBLICA Y CONTROL CIUDADANO.

Artículo 11. De los procesos de Transparencia Pública y Control Ciudadano.-Son formas a través de los cuales se concretará el acuerdo que el gobierno local y la

población del Cantón han tomado para poner en práctica la transparencia pública, contando para ello con la información pertinente y necesaria sobre la administración municipal. Además se reconoce los mecanismos de control ciudadano a la gestión del GAD Municipal del cantón Santa Elena.

La presente Ordenanza establece y reconoce como los procesos de transparencia pública los siguientes:

- a) Rendición de Cuentas
- b) Presupuestos Participativos
- c) Veedurías
- d) Observatorios

Artículo 12.- De la Rendición de Cuentas.-De acuerdo a lo que dispone la Constitución de la República y el “COOTAD”, el Gobierno local rendirá cuentas obligatoriamente por lo menos una vez al año de su administración, informando a los ciudadanas y ciudadanos sobre aspectos relevantes relativos a:

- a) Propuesta o plan de trabajo municipal.
- b) Planes estratégicos, programas, proyectos y planes operativos anuales;
- c) Presupuesto general y presupuesto participativo, con indicación de presupuesto aprobado y ejecutado.
- d) Contratación de obras y servicios, adquisición y enajenación de bienes.
- e) Propuestas, acciones de legislación, fiscalización y políticas públicas;
- f) Propuestas y acciones sobre las delegaciones realizadas a nivel local, nacionales internacional.

g) Aquellos aspectos que el Gobierno Municipal considere de trascendental importancia que conozca la ciudadanía.

Artículo 13. Del acto de Rendición de Cuentas.- El informe a que se refiere el artículo anterior otras formas de acceso, comprenderá lo realizado durante el período de un año, contados a partir del inicio de la gestión del Alcalde, y será presentado por medio de un acto público que se desarrollará los primeros día del mes de abril se acompañará de carteleras y a la información que la municipalidad esté impulsando.

Esta Rendición de Cuentas será preparada con la colaboración de los diferentes funcionarios y/o directivos, servidores de los departamentos y áreas de la municipalidad; y, será el Alcalde en representación de la Corporación Municipal, quien rendirá cuentas a la ciudadanía; para el efecto contará con la colaboración de los funcionarios del nivel directivo municipal quienes de requerirlo la máxima autoridad en el acto de rendición de cuentas darán respuestas a las preguntas de las y los participantes. Del resultado de dicho evento se levantará la respectiva acta municipal.

Artículo 14. Otros mecanismos para la rendición de cuentas.- Se promueve el libre acceso a la información de manera periódica y permanente, a través de otros componentes como: buzón de sugerencia, cartelera informativa, página Web, y entrega de información por solicitud.

Artículo 15.- Del Buzón de Sugerencias.- Los buzones serán colocados en un lugar visible dentro de las instalaciones del Gobierno Cantonal de Santa Elena a disposición de las usuarias y usuarios de los servicios municipales, cada persona visitante podrá escribir sus opiniones y observaciones sobre el desempeño de la administración municipal en la atención al público y/o las áreas que la persona considere oportuno en el formulario que la municipalidad proporcionará para tal efecto.

Los formularios serán recopilados cada mes por el departamento de Recursos Humanos, quien emitirá un informe sobre las opiniones ciudadanas, el mismo que será revisado y evaluado por el Alcalde, quien aplicará, las acciones de estímulos o sanciones para los funcionarios, empleados, obreros, previo la verificación de la idoneidad y la veracidad, según lo establece en las Leyes, de las opiniones vertidas, garantizando el legítimo derecho a la defensa, y el debido proceso.

Artículo 16.- Cartelera Informativa.- Es un medio que permite presentar de forma fotográfica, recortes de prensa o revistas, las diversas actividades y proyectos que la administración ejecutó o ejecuta. Será colocada igualmente en un lugar visible, actualizándose cada mes por la Dirección a cargo de la sección de Relaciones Públicas.

Artículo 17. Página Web.- Es el medio electrónico a través del cual el Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena brindará información sobre su administración en general, dentro y fuera del país, cumpliendo en su contenido con los parámetros de transparencia, eficiencia y acceso a la información descritos en la ley de Transparencia.

Esta página será alimentada por la información que brinden todas las direcciones y sus áreas y será responsabilidad de quien esté a cargo de la página Web, de tenerla permanentemente actualizada.

Artículo 18. De la solicitud de Libre Acceso a la Información Pública, por solicitud.- Las ciudadanas o ciudadanos, podrán solicitar mediante oficio, debidamente firmado y al pie de la misma hacer constar el número de cédula, por escrito con su firma y número de cédula de responsabilidad, la información o documentación sobre la gestión y administración municipal, siempre que por mandato constitucional, legal, o la presente ordenanza, ésta no tenga carácter de confidencial o reservada, y de recibir la información o documentación en forma clara oportuna, sencilla, objetiva y completa.

Cada solicitud escrita será hecha en un formato que la municipalidad brindará, y será resuelta por la máxima autoridad del ejecutivo municipal, o por el funcionario competente en el término máximo de treinta días, contados a partir de la recepción de la solicitud.

Si después de este período el solicitante o la solicitante no reciben respuesta podrá presentar su debido reclamo por “falta de atención a la solicitud” a la Corporación Municipal, quien deberá resolver el particular en el término máximo de diez días.

Artículo 19.- De las Normas de procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, y recursos.- Las ciudadanas y ciudadanos podrán formular, peticiones, quejas, reclamos y recursos ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, cuando consideren que uno o más actos de la administración municipal están vulnerando sus derechos, para tal efecto presentarán la correspondiente solicitud por escrito ante la secretaría Municipal en el formato que para este fin elabore el Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena. Corresponde a los directores departamentales o quienes hagan sus veces en la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en cada área de la administración, conocer, sustanciar y resolver solicitudes, quejas, peticiones, reclamos y recursos de los administrados, excepto en las materias que por normativa jurídica expresa le corresponda a la máxima autoridad administrativa o a la Corporación Municipal.

Toda resolución sobre una petición, queja, reclamo, o recurso los Directores Departamentales deberán motivarlas, es decir, en su contenido debe enunciarse normas o principios jurídicos en que se funda y explicarse la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho.

El plazo máximo para resolver las peticiones, quejas, o reclamos de los administrados será de 30 días, contados desde la fecha en que se presenta, para resolver sobre los recursos, el inferior tendrá un plazo máximo de 8 días, contados

a partir del día en que se presenta el recurso en todo caso se observará lo que establece el “COOTAD”, en los procedimientos administrativos, contemplados en la Sección Segunda.

Artículo 20.- Los Presupuestos Participativos.- es el proceso mediante el cual las y los ciudadanos, de forma individual o por medio de organizaciones sociales, contribuyen voluntariamente a la toma de decisiones respecto de los presupuestos estatales.

Artículo 21.- El Municipio de Santa Elena convocará públicamente a los ciudadanos y organizaciones sociales, a través de la Asamblea Ciudadana Cantonal, para que definan prioridades anuales de inversión de desarrollo en función de los lineamientos del plan de desarrollo y ordenamiento territorial y del Plan Nacional de Desarrollo; y después conocer el anteproyecto de presupuesto, y emitir resolución de conformidad con las prioridades de inversión definidas. Para lo cual reglamentará el mecanismo de implementación.

Artículo. 22.- De las Veedurías.- Se reconoce las veedurías como mecanismo de control ciudadano, mismas que observarán los requisitos establecidos en la Ley y Reglamento General de Veedurías del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Artículo. 23.- De los Observatorios.- Se reconoce a los observatorios como un espacio autónomo, técnico, intersectorial e interdisciplinario de carácter permanente conformado por grupos de ciudadanos/as u organizaciones con el objetivo de elaborar diagnósticos, informes, reportes monitorear, evaluar e incidir en determinadas políticas o procesos a través de fuentes e instrumentos propios y externos en beneficio de los ciudadanos. Los observatorios que se activen en el GAD Municipal del cantón Santa Elena serán sujetos a la ley de Participación Ciudadana y los reglamentos del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

CAPÍTULO IV

DEL SUBSISTEMA DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA

Artículo 24 -. De las instancias de participación ciudadana.- Estas instancias buscan, que la ciudadanía exprese su opinión, aporte o propuestas que contribuyan en la toma de decisiones e incidan en las mismas para garantizar un Gobierno Municipal con desarrollo local integral.

Para efecto de promover la participación de la ciudadanía, la presente Ordenanza reconoce las siguientes instancias, y otras que establezca la Ley:

- a) Asamblea Ciudadana Cantonal
- b) Comité Sectorial
- c) Audiencias Públicas
- d) Silla Vacía
- e) Cabildos Populares
- f) Consejos Barriales y Parroquiales Urbanos
- g) Consejos Consultivos
- h) Consejos de Planificación Cantonal

Artículo 25. De la Asamblea Cantonal.- El Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena, promoverá la creación de la Asamblea Ciudadana, como el máximo espacio para la deliberación pública entre las ciudadanas y los ciudadanos, a fin de fortalecer sus capacidades colectivas de interlocución con las autoridades, de rendir informes sobre las actividades, para conocer y pronunciarse sobre el presupuesto participativo y otras que el ejecutivo considere necesaria para de esta forma conseguir que las políticas públicas, la prestación de servicios y en general la gestión municipal sea orientada al progreso y desarrollo del cantón.

La Asamblea podrá organizarse con representaciones del territorio, de acuerdo a la extensión territorial o concentración poblacional, para este fin el Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena, a través de la Dirección que tenga a su cargo la coordinación de la participación ciudadana o el que designe para el efecto el ejecutivo cantonal buscará mecanismos para que se articule un sistema apropiado para la convocatoria y conformación de la asamblea, observando los principios de pluralidad, interculturalidad e inclusión de las organizaciones sociales y de la ciudadanía, así como, de las diversas identidades territoriales y temáticas con equidad de género y generacional.

El Gobierno Municipal designará un técnico para coordinar y establecer comunicación con la Asamblea Ciudadana. La Asamblea elaborará su propia reglamentación e informará a la autoridad municipal. La entrega de fondos para su funcionamiento se hará en base a lo que señala el artículo 63 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

La Asamblea Ciudadana como máxima instancia de participación cantonal, elegirá democráticamente a los tres representantes ciudadanos al Consejo de Planificación.

La Asamblea Cantonal, estará conformada de manera que garantizará: pluralidad, interculturalidad e inclusión de las organizaciones sociales y ciudadanía, identidades territoriales y temáticas, con equidad de género y generacional; y, se regirá por la Constitución y la Ley.

Artículo. 26.- De la Estructura Interna- La Asamblea Cantonal de Santa Elena, es un organismo de participación cantonal, abarca a todas las organizaciones del cantón y la ciudadanía que desee ser parte de ella.

La Asamblea Cantonal Ciudadana es una instancia cuya titularidad corresponde a la ciudadanía, aun así puede ser convocada por disposición legal del Alcalde, a

través de la Secretaría Técnica del GAD por lo menos dos veces al año, para la actualización del Plan Cantonal de Desarrollo; y, para la evaluación de cumplimiento del mismo; a más de las convocatorias de sus propias reglamentaciones.

El número de delegadas y delegados de cada instancia será determinado en el Reglamento de la Ley; y los reglamentos de la propia asamblea.

Artículo 27. Del Comité Sectorial.- El Comité Sectorial es un espacio de coordinación entre el Gobierno Municipal y las entidades del régimen dependiente que se encuentren en el territorio o que tengan programas o proyectos de influencia en el cantón; son espacios activados para la elaboración y seguimiento del plan de desarrollo y ordenamiento territorial. Su función es la de coordinar la planificación de manera concertada, servir de asesoramiento y consulta.

Las facultades del Comité Sectorial, son:

- a) Contribuir, como instancia de consulta, en la definición y formulación de los lineamientos cantonales para el desarrollo;
- b) Colaborar en el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial;
- c) Evaluar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Ordenamiento Cantonal;
- d) Generar el debate público sobre temas de interés que involucren a las competencias exclusivas y a los sectores de la producción del cantón;
- e) Remitir las resoluciones, compromisos y acuerdos al Consejo de Planificación, para ser considerados en la elaboración del PDOT

Artículo 28.- De la Conformación.- El Comité Sectorial podrá organizarse por Áreas Temáticas a través de mesas en referencia a los sistemas del Régimen de Desarrollo: ecológico-ambiental, económico, socio-cultural, gestión institucional; y los que demande el Ordenamiento Territorial: asentamientos humanos, sistema de movilidad de personas, bienes, energía y conectividad; para cumplir con sus objetivos, estará conformada por los siguientes niveles de representatividad:

a) Autoridades Cantonales

b) Delegados de los Sectores por áreas de Competencias Cantonales Estas mesas serán convocadas para cada una de las fases de elaboración del plan de desarrollo y ordenamiento territorial, quienes participarán conjuntamente con los representantes ciudadanos de la Asamblea Cantonal.

Artículo 29.- De la Estructura Interna.- El Comité Sectorial, es un organismo de participación que abarca a todos los ejes temáticos del desarrollo cantonal, estará conformada por:

a) Un Presidente, electo entre los miembros

b) Un Secretario nombrado por los delegados territoriales

c) Un Secretario Relator Ad-hoc El Secretario/a y el Secretario Relator/a; tendrán dos alternos que lo reemplazarán en caso de ausencia y aportarán para el cumplimiento de sus tareas.

Artículo 30.- De las Audiencias Públicas.- El Alcalde activará audiencias públicas ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, sean estas personas naturales representantes de las personas jurídicas para hacer pronunciamientos, hacer peticiones ciudadanas o fundamentar decisiones tomadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

La ciudadanía podrá solicitar audiencia pública al Alcalde a fin de: solicitar información sobre actos decisiones de la gestión pública;

b) presentar propuestas o quejas sobre asuntos públicos; y

c) debatir sobre problemas que afecten a intereses colectivos.

Los resultados de la audiencia pública deberán ser oportunamente difundidos para que la ciudadanía le haga seguimiento. El Gobierno Municipal llevará un registro de las solicitudes de audiencia y cumplirá los principios de participación en ella.

Artículo 31. De la Silla Vacía.- Para efectos de la participación ciudadana en temas trascendentes del Cantón, se implementará en las sesiones de Concejo la “silla vacía”, que la ocupará un o varios representante de la ciudadanía en función de los temas a tratarse, con el propósito de que participe en el debate para la toma de decisiones del Concejo, para ello la persona natural o la organización social, o representante de la Asamblea Ciudadana solicitará ocupar la silla vacía en función de los temas a tratar.

Artículo 32.- De los requisitos- Los ciudadanos u organización en pleno conocimiento de los temas a tratar en las sesiones del Concejo Municipal y que deseen ser escuchados, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones en el Pleno del Concejo; deben:

a) Tener su domicilio civil en el cantón;

b) Constar en el padrón electoral del cantón;

c) Pueden provenir de cualquier lugar del cantón; ser delegados a la Asamblea cantonal, ser delegados de cualquier otra entidad que se instituya en razón de la participación ciudadana, no deberán ser funcionario público.

Artículo 33.- Del Procedimiento.- Los representantes nombrados en la Asamblea General Cantonal o, la persona natural interesada en intervenir en una sesión específica, para intervenir en el pleno del Concejo, se inscribirán ante la Secretaría del Concejo del GAD, por lo menos con ocho días de anticipación a la fecha de la sesión, especificando el tema de interés, la o las personas que lo sustentará; adjuntando un resumen de su ponencia.

Para lo cual con indicación de sus datos personales, y copia de la cédula de ciudadanía o del instrumento que legitime la representación legal de la organización social o gremial expresará por escrito el tema de su interés, la persona o las personas acreditadas participarán en la sesión con derecho a voz y voto.

En caso de que exista más de un interesado en ocupar la Silla Vacía, el representante se escogerá por sorteo en sesión de Corporación de lo cual dará fe el Secretario Municipal La misma persona natural o jurídica no podrá ocupar la silla vacía en un mismo período fiscal por más de una ocasión. El Gobierno Municipal mantendrá un registro de las personas que ocupen la silla vacía, y clasificadas en aceptadas y negadas. Para esto elaborará un reglamento,

Artículo 34.- Del Derecho al Voto.- Cuando exista un solo ponente, éste participará en el Pleno del GAD con derecho a voz y voto en el debate del tema específico de su representación. Cuando los ponentes tienen posiciones distintas, ninguno tendrá derecho a voto, dejando al Concejo la deliberación y resolución correspondiente.

Artículo 35.- Del Cabildo Popular.- El Cabildo Popular es una instancia de participación cantonal para realizar sesiones públicas de convocatoria abierta a toda la ciudadanía con el fin de discutir asuntos específicos vinculados a la gestión municipal.

La convocatoria deberá aprobarla la Corporación Municipal con el voto conforme de las dos terceras partes de sus miembros y la convocatoria se la realizará en uno de los periódicos de mayor circulación local o provincial, además de los medios locales posibles o por radio, perifoneo, o volantes y deberá señalar: Composición, objeto, procedimiento para difundir el tema o los temas, forma, fecha, hora y lugar del cabildo popular. La ciudadanía deberá estar debidamente informada sobre el tema y la asamblea tendrá carácter de consultiva, el Gobierno Municipal tendrá la obligación de valorar y estudiar los aportes que la ciudadanía entregue en el cabildo popular sobre el tema planteado, las decisiones que adopte la Corporación Municipal respecto a los temas discutidos en el cabildo popular deberán ser publicados con la finalidad de que la ciudadanía conozca públicamente sobre las resoluciones.

Artículo 36.- De los Consejos Barriales y Parroquiales Urbanos.- Se reconoce a los Barrios y Parroquias Urbanas como unidades básicas de participación ciudadana del cantón, quienes serán convocados, informados y se incluirán sus representantes en las instancias de participación que active el gobierno municipal. Los delegados de los Barrios y Parroquias Urbanas, se podrán conformar en Asambleas Barriales y/o Parroquiales Urbanas, de dónde saldrán representantes a la Asamblea Ciudadana Cantonal, que es declarada por este GAD como la máxima instancia de participación ciudadana.

Artículo 37.- De los Consejos Consultivos.- El GAD Municipal del cantón puede convocar a ciudadanos y ciudadanas, o a organizaciones civiles para constituirse en espacios de consulta, sobre todo para la elaboración de sus Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

Artículo 38.- Del Consejo de Planificación.- Se crea el Consejo de Planificación, integrado por las siguientes personas:

a) Alcalde quien preside y tendrá voto dirimente

- b) El Concejal que preside la comisión de planificación
- c) El Director de Planificación
- d) Un representante del Gobierno parroquial, elegido entre ellos de manera democrática
- e) Tres Directores departamentales de: Finanzas, Obras Públicas y Participación Ciudadana.
- f) Tres representantes ciudadanos, elegidos democráticamente por la Asamblea Ciudadana.

CAPÍTULO V

DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

Artículo 39.- Se crea el área de formación ciudadana, que tiene como función formar líderes hombres y mujeres con capacidad para impulsar procesos sostenidos de participación ciudadana en todas las fases de la gestión pública, a fin de incidir en la definición de políticas públicas cantonales. La formación ciudadana impulsará los fundamentos éticos de la democracia y la institucionalidad del Estado, en el marco de la igualdad y no discriminación.

Artículo 40.- El Municipio de Santa Elena definirá estrategias comunicacionales que permita fortalecer la participación ciudadana en su circunscripción territorial; así como de los servidores públicos de las entidades asentadas en el cantón. Así mismo podrá asignar fondos concursales y viabilizar fondos de cooperación para que organizaciones sociales puedan apoyar el proceso de formación y difusión de los derechos y deberes ciudadanos.

CAPÍTULO VI

DE LA CORRESPONSABILIDAD

Artículo 41. De la corresponsabilidad.- Para efectos de la presente ordenanza se entiende por corresponsabilidad el establecimiento y cumplimiento de los compromisos mutuos entre el Gobierno Municipal y la ciudadanía que surjan, para la aplicación de los principios de transparencia y O afines, a elección del GAD.

Participación ciudadana. La principal responsabilidad de los actores será la de divulgar y velar la aplicación de la presente Ordenanza.

Artículo 42. De la responsabilidad del Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena

Le corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena:

- a) Divulgar la presente Ordenanza y toda política pública municipal al interior de sus dependencias para sensibilizar y promover su aplicación integral comprometida con el desarrollo de una gestión transparente, participativa y democrática.
- b) Asignar responsabilidades en funciones a cada una de sus gerencias, direcciones o áreas para que cumplan y hagan cumplir la presente ordenanza.
- c) Desarrollar estrategias de publicidad y defensa de la Ordenanza entre los habitantes del Cantón a fin de que se conviertan en actores de la misma, demandando su cumplimiento y asumiendo las reglas a las que se han comprometido.

d) Generar espacios de capacitación al personal técnico y administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, para que se conviertan en impulsores y ejecutores directos de la Ordenanza desde las funciones y responsabilidades que le competan.

e) Evaluar permanentemente con el personal municipal y con las organizaciones y ciudadanía el cumplimiento efectivo de la presente Ordenanza.

f) Las demás que establezca la Constitución, la Ley de Participación Ciudadana y Control Social y la presente Ordenanza.

Artículo 43. De la responsabilidad ciudadana.- Es responsabilidad de la ciudadanía:

a) Motivar a la ciudadanía para que utilice los espacios y mecanismos establecidos en la presente Ordenanza, para presentar sus demandas, propuestas y opiniones a través de los procedimientos definidos y asumir cultura de responsabilidad compartida de los procesos de desarrollo local.

b) Utilizar responsablemente la información que se brinda y evitar afirmaciones sin que se haya seguido el debido proceso, sobre documentación y revisión con el Concejo Municipal de acuerdo a los mecanismos que se establezcan.

c) Realizar al Gobierno Municipal, propuestas consultivas para beneficio del Cantón.

CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar que EMASA EP, los procesos que desarrolla no se establecen, ya que la poca comunicación entre las líneas estratégicas hacen que no se tomen buenas decisiones.
2. El personal de EMASA EP desconocen el proceso de convocatoria a la ciudadanía para que se conforme el concejo de participación ciudadana, así mismo de los plazos, presupuesto etc.
3. EMASA EP carece de indicadores que permita establecer patrones de ayuda a las personas que individual o colectivamente deseen participar dentro de las convocatorias.
4. El personal de EMASA EP, desconocen de los mecanismos que pueden utilizar dentro de la institución y así cumplir con las disposiciones que emite las leyes y normativas.
5. El personal desabrocha los recursos humano, tecnológico y financiero que tiene a su disposición y esto se refleja en la deficiencia de los resultados aportados,
6. La población tiene poco conocimiento sobre las referencias de participación ciudadana y es por ello que no tiene las herramientas necesarias para actuar ante las autoridades.

RECOMENDACIONES

1. EMASA EP debe que establecer canales de comunicación entre las autoridades para que se desarrollen los procesos y así poder tomar las decisiones con información veraz y oportuna.
2. Se debe capacitar al personal de EMASA EP para que se informen del proceso de convocatoria para las personas que se interesen en formar parte del concejo de participación ciudadana de la institución.
3. Se debe implementar indicadores de calidad para que le permita a EMASA EP establecer patrones para aquellas personas que deseen participar en las convocatorias al concejo de participación ciudadana.
4. Se debe establecer los mecanismos que están determinadas en las en las leyes y normativas y así poder cumplir con lo dispuesto dentro de EMASA EP.
5. El personal debe aprovechar todos los recursos humano, tecnológico y financiero que tiene a su disposición para que refleje eficiencia y eficacia en los resultados aportados.
6. La población debe conocer de las herramientas y proceso que tiene a su disposición para ejercer su derecho a participar dentro de las convocatorias que desarrolla EMASA EP.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

A. Reyes Ponce, Administración del personal, Limusa. México, 2009 Pág. 39

Barcelona. 1997. 132 p.; pág. 43

Biblioteca IESE No. 47; Estudio y Ediciones IESE. Barcelona. 1997. 132 p.; pág. 44

Cambridge, University Press, Hong Kong, 1993, p. 147.

Gestión de procesos; Biblioteca IESE No. 47; Estudio y Ediciones IESE.

Horn, Robert V. Statistical indicators for the economic and social sciences

Introducción a la Teoría General de la Administración", Mc. Graw Hill, México, D.F., Pág. 150.

Jaime A. Grados Esperanza, Toma de decisiones, Editorial Trillas, año 2006

Jonas R. Evans y Wllian M. Linsay, Administracion y control de la calidad, Editorial CengageLeraning año 2008

ROURE, Juan B.; MONINO, Manuel; RODRIGUEZ BADAL, Miguel A.;

ROURE, Juan B.; MONINO, Manuel; RODRIGUEZ BADAL, Miguel A.;
“Gestión de procesos”;

SERRANO, Juan Pablo, Módulo Administración de Procesos, ESPE, 200

Simón Valle y Susan E. Jacksen, La gestión de los Recursos Humano, Mc Graw Hill 2007 Ciudad Madrid.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20HUMAN%C3%8DSTICAS%20Y%20SOCIALES/CARRERA%20DE%20TRABAJO%20SOCIAL/04/planificacion%20estrategica/Capitulo_3.pdf

http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/962/5/Capitulo_2.pdf

http://excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm

http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo5/Pages/5.4/54Autores_sobre_estrategia.htm

<http://johanatov.blogspot.es/>

www.econlink.com.ar/sistemas-informacion/definicion

<http://codigojerry.blogspot.com/2012/10/funciones-subprocesos-en-pseint.html>

<http://www.definicion.org/actividad>

<http://todosobreproyectos.blogspot.com/2009/10/concepto-de-proyecto.html>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividad.- Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

Calidad.- El desarrollo de un sistema de calidad normalmente se entiende como una inversión que incrementa el coste de los productos, pero que se debe de acometer para obtener la certificación en calidad por exigencia de los clientes, y no se aprecian los potenciales beneficios de este proceso.

Cultura.- Consideró la cultura como fenómeno distintivo de los seres humanos cuya característica principal era la universalidad.

Estrategia.- Considera que la información es la base primordial para formular una estrategia por eso la define como un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa, de tal manera que permita la toma de decisiones efectivas en circunstancias de incertidumbre, puesto que las estrategias deben basarse más en criterios y análisis objetivos que en las experiencias o la intuición que en no todas las organizaciones ni a todos los gerentes les funciona.

Gestión.- Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Indicador.- Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...)

diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos”.

Organización.- Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Políticas.- La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.

Procedimiento.- Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

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

Proyecto.-Un proyecto es un instrumento o herramienta que busca recopilar, crear, analizar en forma sistemática un conjunto de datos y antecedentes que permitan estimar la viabilidad de realizar una determinada acción

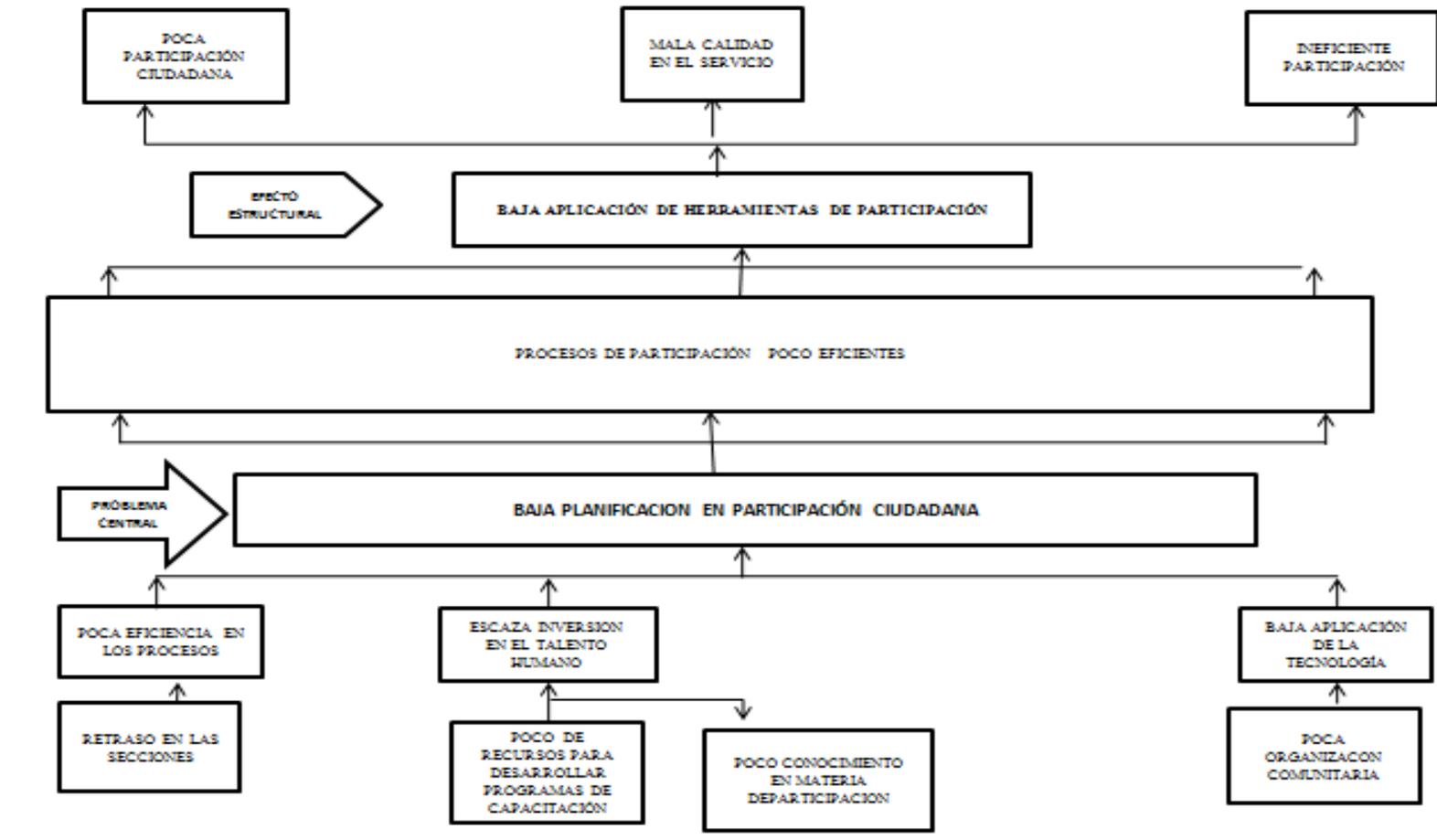
Recurso.- “Un sistema complejo es un representación de un recorte de esa realidad, conceptualizado como una totalidad organizada (de ahí la denominación de sistema), en la cual los elementos no son “separables” y, por tanto, no pueden ser estudiados aisladamente.”

Sistema.- Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones.

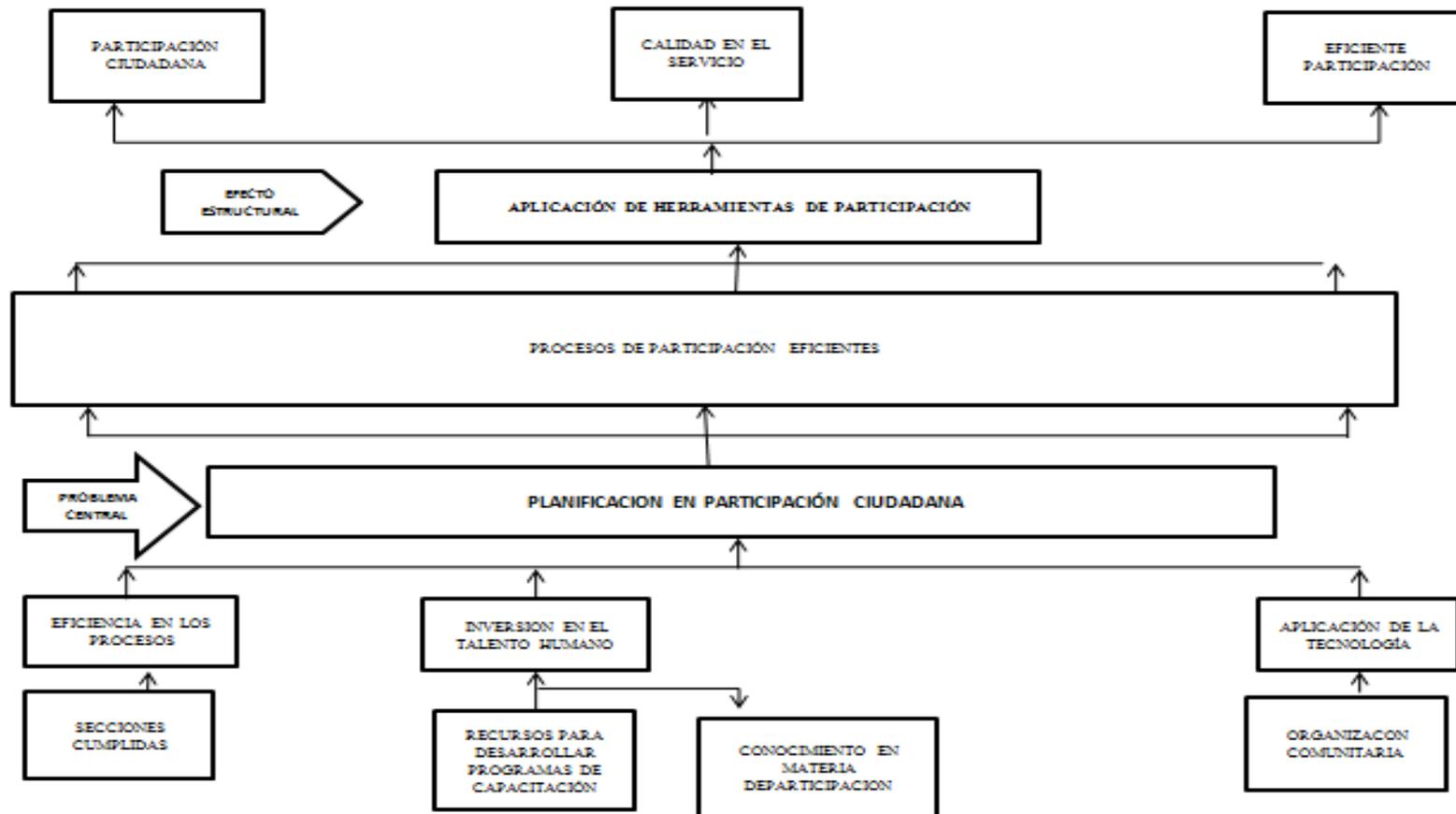
Subprocesos.- Permite la posibilidad de definir funciones al que el creador del mismo bautizó como subprocesos, en este tutorial explicaremos brevemente cómo se tratan dichas funciones.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Árbol de Problemas



ANEXO Nº 2 Árbol de Objetivos



ANEXO N° 3 Plan de Acción

Problema Principal: La incidencia de la limitada participación ciudadana y la inefectiva colaboración del personal, demostrada mediante la aplicación de encuestas al personal de EMASA EP.				
Fin de la Propuesta: Diseñar un plan de participación ciudadana para la concientización de los servidores públicos de EMASA EP.			Indicadores: Participación de la ciudadanía involucrada.	
Propósito de la Propuesta: Aportar con herramientas que permitan conocer a los ciudadanos los diferentes tipos de participación ciudadana y del involucramiento en los procesos, actividades, normas dentro de EMASA EP.			Indicadores: Espacios de participación de EMASA EP.	
Coordinador del Proyecto: Gerente				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Participar a los ciudadanos de conocimientos necesarios respecto a la importancia de la participación ciudadana dentro de los procesos.	Socialización por parte de EMASA EP. Participación activa de la ciudadanía en los procesos de EMASA EP.	Proponer las herramientas de participación ciudadana y hacia los servidores públicos. Establecer espacios de participación.	EMASA EP.	Capacitación a servidores públicos sobre las formas de participación ciudadana. Propiciar los espacios de participación como silla vacía, presupuesto participativo, etc.
Establecer mecanismo o herramientas a la ciudadanía de las formas o tipos de participación en EMASA EP.	Identificar los tipos de participación a utilizar por parte de la ciudadanía y	Diagnosticar los diferentes tipos y recomendar los más adecuados	EMASA EP.	Desarrollar los espacios de participación de los procesos que tiene EMASA EP hacia la

	EMASA EP.	para EMASA EP.		ciudadanía.
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Proponer herramientas de comunicación y de capacitación sobre participación ciudadana para EMASA EP.	<p>Establecer los medios de comunicación entre los niveles de EMASA EP.</p> <p>Proponer programas y proyectos de capacitación a los servidores públicos de EMASA EP en temas de participación.</p>	<p>Gestionar mecanismo de comunicación en dos vías para los miembros de EMASA EP.</p> <p>Desarrollar temas de participación ciudadana que apoyen el proceso de transparencia.</p>	EMASA EP.	<p>Elaborar diferentes comunicaciones como oficios, memos, correo electrónico, etc.</p> <p>Elaborar talleres, seminarios de participación para los servidores públicos.</p>
Proponer un reglamento para convocar a la participación ciudadana en la población en general.	Desarrollar las bases para iniciar las fases de participación ciudadana.	Establecer los puntos y formas de participación y en que procesos deben participar la ciudadanía.	EMASA EP.	<p>Socialización de los pasos para acceder al proceso de participación.</p> <p>Conocer quiénes deben participar dentro de los procesos.</p> <p>Establecer los tiempos de participación.</p>

ANEXO N° 4 Presupuesto Referencial

PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PPC

DESCRIPCIÓN	VALOR	TOTAL
Telecomunicación (Internet y telefonía)	210,00	
Equipos de computación (laptop e infocus)	1.900,00	
Publicidad y difusión	300,00	
Refrigerios	110,00	
Facilitador (500 x capacitación)	3.000,00	
Materiales de oficina	650,00	
Materiales de limpieza y aseo para mingas	580,00	
Otros gastos	300,00	
TOTAL GASTOS DE EJECUCIÓN		7.050,00
TOTAL PRESUPUESTO		7.050,00

Fuente: Santa Elena

Autora: Verónica Gonzabay Magallanes.