

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO “POLICÍA
NACIONAL”**

CARRERA DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“TITULO: INVESTIGACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA JUDICIAL
DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL
DE LA CIUDAD DE QUITO”.**

Estudiante:

Marcelo Hernán Angos Guerra

Tutor:

Ing. Christian Omar Cisneros Santander

D.M. DE QUITO. Febrero 2009

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Chirstian Omar Cisneros Santander con C.C. 171250432-23 en calidad de tutor del Trabajo de Tesis, presentado por el Sr. Marcelo Hernán Angos Guerra, para optar por el Título de **TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, certifico que el trabajo:

“INVESTIGACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”.

reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 18 días del mes de Febrero del 2009

Ing. Chirstian O. Cisneros S.

C.C. N° 171250432-2

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”
REGISTRO INSTITUCIONAL N0. 17- 039P

“INVESTIGACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”.

POR: MARCELO ANGOS GUERRA

El Presente grado de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Tecnológico Superior “Policía Nacional”; en la ciudad de Quito a los 18 días del mes de Febrero del 2009

NOMBRE:

NOMBRE:

FIRMA:

FIRMA:

CC.

CC.

NOMBRE:

FIRMA:

CC.

DECLARATORIA DE AUTORÍA
DECLARATORIA DE AUTORÍA

DEDICATORIA

El esfuerzo y la dedicación que se ha puesto en esta tesis va con mucho cariño a mis padres Miguel A. y Blanca G. por haberme dado la vida y una profesión, a mi esposa Eulalia A. por estar día a día a mi lado en situaciones buenas y malas quien me ha brindado todo su apoyo siempre, a mis hijos Johan Sebastián y Marcelo Joel quienes son mi razón de vivir y me incentivan en mí el deseo de superación y progreso que se verá plasmado en el proyecto propuesto.

Que todos mis esfuerzos sean ejemplos diarios para mi familia y les sirva a lo largo de su vida futura.

RECONOCIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a DIOS, por beneficiarme para llegar hasta donde he llegado, a mis seres queridos que día a día me han sabido apoyar de una u otra manera ya sea directa o indirectamente a la elaboración de esta tesis

A nuestra Coordinadora Ing. Patricia Alexandra Maya Dávila, quien desde el inicio de nuestra carrera a sido un pilar fundamental para nuestro desenvolvimiento en nuestras actividades cotidianas, así como también se a convertido en nuestra amiga y compañera ella nos a colaborado intensa y desinteresadamente en nuestros pequeños o grandes problemas que en al pasar de los días de permanencia en el instituto hemos tenido.

A mi tutor de tesis Ing. Christian Cisneros quien me supo guiar en el desarrolló y la conclusión de este trabajo, además a todos y cada uno de mis compañeros policías, a nuestros profesores que con sus conocimientos nos impartieron su sabiduría y nos ayudaron para culminar nuestra carrera profesional y ser la primera promoción de Policías Tecnólogos en Administración de Empresas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	CONTENIDO	PAG
	INDICE DE TABLAS	
	INDICE DE GRAFICOS	
	RESUMEN	
	INTRODUCCIÓN	
	CAPITULO I: EL PROBLEMA	
1	El problema	1
1.1	Planteamiento del problema	1
1.1.1.	Formulación del problema	8
1.1.2	Preguntas directrices	8
1.2	Objetivos de la investigación.	9
1.2.1.	Objetivo General	9
1.2.2.	Objetivos Específicos	9
1.3.	Justificación e importancia de la investigación.	10
	CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.	
2	Marco teórico	11

2.1	Antecedentes	11
2.1.1	Principios fundamentales de la Policía Judicial	13
2.1.2	Misión de la Policía Judicial	14
2.1.3	Objetivos de la Policía Judicial	15
2.1.5	Área de responsabilidad de la Policía Judicial (límites)	22
2.2.	Fundamentacion Científica	25
2.2.1	El concepto de Procesos	25
2.2.1.1	Interpretación enfoque basado en procesos	28
2.2.1.2	Elementos de los procesos	30
2.2.1.2.1	Responsable o dueño del proceso	31
2.2.1.2.2	Indicador	32
2.2.1.2.3	Tipos de clientes	33
2.2.1.2.3.1	El mapa de procesos	34
2.2.1.2.3.2	Procesos estratégicos	35
2.2.1.2.4	Procesos operativos	35
2.2.1.2.5	Procesos de apoyo	35
2.2.1.2.6	Descripción de los procesos	36
2.2.1.3.	Caracterización de los procesos	37
2.2.1.3.1	Descripción de las actividades del proceso-diagrama de pro.	38
2.2.1.3.2	Descripción de las actividades del proceso-ficha de proceso	38
2.2.1.3.3	Seguimiento y medición de procesos	41
2.2.1.3.4	Significado de desempeño	41

2.2.1.3.5	Técnicas para medición de desempeño	44
2.2.2	Diseño y construcción de indicadores	45
2.2.2.1	Génesis de los indicadores de gestión en la organización	45
2.3	Descripción de variables independientes y dependientes	47
2.4	Fundamentación legal	48
2.4.1	Reglamento de la Policía Judicial	50
2.4.1.1	Naturaleza y atribuciones	50
2.5	Caracterización de las variables	56
	CAPITULO III: METODOLOGÍA	
3	Estudio de diagnóstico	57
3.1	Diseño de la investigación	57
3.2.	Población y muestra	57
3.2.1.	Fuentes	57
3.2.2.	La Entrevista	58
3.2.2.1	Cuando debe emplearse	58
3.2.3	Características de la entrevista	58

3.2.4	Forma de recoger información	58
3.2.4.1	Verbal	58
3.2.5	Forma de realizarlas	59
3.2.5.1	Dirigida	59
3.2.6	Por el universo que abarcan	59
	CAPITULO IV: PROCESAMIENTO DE DATOS	
4	Procesamiento de datos	60
4.1	Procesamiento de datos y análisis de resultados	60
4.2	Resultados	60
4.2.1	Resultados de investigación	60
4.3	Descripción de las preguntas del sondeo de opinión	61
4.3.1	Ciente externo	61
4.3.2	Ciente interno	71
	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5	Conclusiones y recomendaciones	81
5.1	Conclusiones	81
5.2	Recomendaciones	82
5.2.1	Tipo de delito	82
5.2.1.1	Tiempo de demora en el proceso de recepción de la denuncia.	82
5.2.1.2	Disponibilidad de recursos para la presentación de las	83

	denuncias.	
5.2.1.3	Trato que reciben las personas que acuden a la Policía Judicial.	84
5.2.1.4	Guía el personal que recepta las denuncias.	84
5.2.1.5	El personal que recepta las denuncias es el adecuado y está en número suficiente.	84
5.2.1.6	Solución de denuncias anteriores.	85
5.2.1.7	Como es el servicio en la sección de denuncias.	85
5.2.2	Cliente interno	85
5.2.2.1	Conoce usted los procedimientos del servicio	85
5.2.2.2	Dispone de los recursos para el servicio	86
5.2.2.3	Existen disposiciones claras para el servicio	86
5.2.2.4	Recibe capacitación periódica sobre el servicio y la base legal que afecta al servicio	86
5.2.2.5	El número de personal es suficiente para el servicio	87
5.2.2.6	Cuanto tiempo está en el servicio	87
5.2.2.7	Conoce el número de denuncias registradas y solucionadas	88
5.2.2.8	Qué opina de la supervisión en el servicio	88
5.3	Definición del proceso actual y el sugerido	88
5.3.1	Proceso Actual	88
	CAPITULO VI: PROPUESTA	
6	Propuesta	97

6.1	Formulación de la Propuesta	97
	Referencias Bibliograficas Net grafias	100
	Anexos	101
	Croquis	

ÍNDICE DE TABLAS

	TABLA No.1 Estadísticas por tipo de denuncias de la Policía Judicial	06
	TABLA No.2 Sondeo de opinión pregunta 1 (cliente externo)	61
	TABLA No.3 Sondeo de opinión pregunta 2 (cliente externo)	62
	TABLA No.4 Sondeo de opinión pregunta 3 (cliente externo)	63
	TABLA No.5 Sondeo de opinión pregunta 4 (cliente externo)	64
	TABLA No.6 Sondeo de opinión pregunta 5 (cliente externo)	65
	TABLA No.7 Sondeo de opinión pregunta 6 (cliente externo)	66
	TABLA No.8 Sondeo de opinión pregunta 7 (cliente externo)	67
	TABLA No.9 Sondeo de opinión pregunta 8 (cliente externo)	68
	TABLA No.10 Sondeo de opinión pregunta 9 (cliente externo)	69
	TABLA No.11 Sondeo de opinión pregunta 10 (cliente externo)	70
	TABLA No.12 Sondeo de opinión pregunta 1 (cliente interno)	71
	TABLA No.12 Sondeo de opinión pregunta 2 (cliente interno)	72
	TABLA No.13 Sondeo de opinión pregunta 3 (cliente interno)	73
	TABLA No.13 Sondeo de opinión pregunta 3 (cliente interno)	73

	TABLA No.14 Sondeo de opinión pregunta 4 (cliente interno)	74
	TABLA No.15 Sondeo de opinión pregunta 5 (cliente interno)	75
	TABLA No.16 Sondeo de opinión pregunta 6 (cliente interno)	77
	TABLA No.17 Sondeo de opinión pregunta 7 (cliente interno)	78
	TABLA No.18 Sondeo de opinión pregunta 8 (cliente interno)	79
	TABLA No.19 Sondeo de opinión pregunta 9 (cliente interno)	80
	TABLA No.20 Levantamiento de proceso actual de la Policía Judicial de Pichincha	90

INDICE DE GRÁFICOS

	GRÁFICO No.1 Principales denuncias por delitos de la Policía Judicial de Pichincha.	02
	GRÁFICO No.2 Comportamiento de los diferentes tipos de delitos de la Policía Judicial de Pichincha	02
	GRÁFICO No.3 Organigrama de la Policía Judicial de Pichincha	24
	GRÁFICO No.4 Eficiencia de un proceso genérico descrito por la ISO.	26
	GRÁFICO No.5 Modelo de un sistema de gestión de la calidad de un proceso	27
	GRÁFICO No.6 Modelo de un proceso	30
	GRÁFICO No.7 Tipos de clientes en un proceso	33
	GRÁFICO No.8 Tipos de procesos	36
	GRÁFICO No.9 Elementos para la descripción del proceso	37
	GRÁFICO No.10 Caracterización de un proceso	37

	GRÁFICO No.11 Descripción de las actividades del proceso	38
	GRÁFICO No.12 Indicador de gestión para una área	46
	GRÁFICO No.13 Sondeo de opinión pregunta 1 (cliente externo)	61
	GRÁFICO No.14 Sondeo de opinión pregunta 2 (cliente externo)	62
	GRÁFICO No.15 Sondeo de opinión pregunta 3 (cliente externo)	63
	GRÁFICO No.16 Sondeo de opinión pregunta 4 (cliente externo)	64
	GRÁFICO No.17 Sondeo de opinión pregunta 5 (cliente externo)	65
	GRÁFICO No.18 Sondeo de opinión pregunta 6 (cliente externo)	66
	GRÁFICO No.19 Sondeo de opinión pregunta 7 (cliente externo)	67
	GRÁFICO No.20 Sondeo de opinión pregunta 8 (cliente externo)	68
	GRÁFICO No.21 Sondeo de opinión pregunta 9 (cliente externo)	69
	GRÁFICO No.22 Sondeo de opinión pregunta 10(cliente externo)	70
	GRÁFICO No.23 Sondeo de opinión pregunta 1(cliente interno)	71
	GRÁFICO No.24 Sondeo de opinión pregunta 2(cliente interno)	72
	GRÁFICO No.25 Sondeo de opinión pregunta 3(cliente interno)	73
	GRÁFICO No.26 Sondeo de opinión pregunta 4(cliente interno)	74
	GRÁFICO No.27 Sondeo de opinión pregunta 5(cliente interno)	76
	GRÁFICO No.28 Sondeo de opinión pregunta 6(cliente interno)	77
	GRÁFICO No.29 Sondeo de opinión pregunta 7(cliente interno)	78
	GRÁFICO No.30 Sondeo de opinión pregunta 8(cliente interno)	79
	GRÁFICO No.31 Sondeo de opinión pregunta 9(cliente interno)	80
	GRÁFICO No.32 Mapa de proceso sugerido para la Policía Judicial de Pichincha	91

RESUMEN

La presente investigación denominada: **“INVESTIGACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**, se la realizó por cuanto el departamento de denuncias de Policía Judicial de Pichincha no cuenta con objetivos, procesos e indicadores de gestión que permitan administrar la recolección de la información de las denuncias en forma eficaz y eficientemente, y desde mi punto de vista creo conveniente mejorar y actualizar el proceso de toma de denuncias (mejora tecnológica, equipamiento de suministros y equipos de oficina, etc.) especialmente por: la imagen que debe proyectar la institución, la adecuada atención que se merece el público que acude a las oficinas a presentar sus denuncias por diferentes causas o delitos y fundamentalmente para lograr llegar a un término adecuado por cada denuncia presentada.

La administración de los recursos y la distribución adecuada del los turnos de trabajo son los factores que mejoraran el servicio de recepción de denuncias en la Policía Judicial.

La actualización de los procedimientos con las sugerencias del personal que presta el servicio es básica para el mejoramiento en la recolección de la información. La divulgación de los procedimientos actualizados se lo puede hacer con charlas dirigidas estructuradas en un plan continuo de capacitación permanente.

Para mejorar la atención al cliente, el camino más adecuado es la capacitación. Se debe definir un plan de actualización en temas relacionados con la atención al público, tal como relaciones humanas.

El tiempo de entrega de los recursos tecnológicos y materiales para la recolección de la información es el factor determinante para la eficiencia del servicio. Al no proporcionarse estos recursos el usuario tendrá que conseguirlos por su propia cuenta, por ejemplo: copias de documentos. El mantenimiento oportuno de las herramientas para el servicio incide en la atención al público, como es el caso del dispensador de turnos para organizar el servicio.

Al igual que en el trato adecuado que presta el personal policial al cliente, se puede mejorar la competencia recogiendo las sugerencias que aportan, para actualizar los procedimientos con la finalidad de mejorarlos. Luego de que los procedimientos estén mejorados hay que realizar una divulgación de estos al personal involucrado en la atención al público.

La apreciación del cliente interno es casi similar a la del cliente externo, por lo tanto la definición de la asignación de los turnos por sobrecarga de trabajo en ciertas temporadas se convierte en expectativa común.

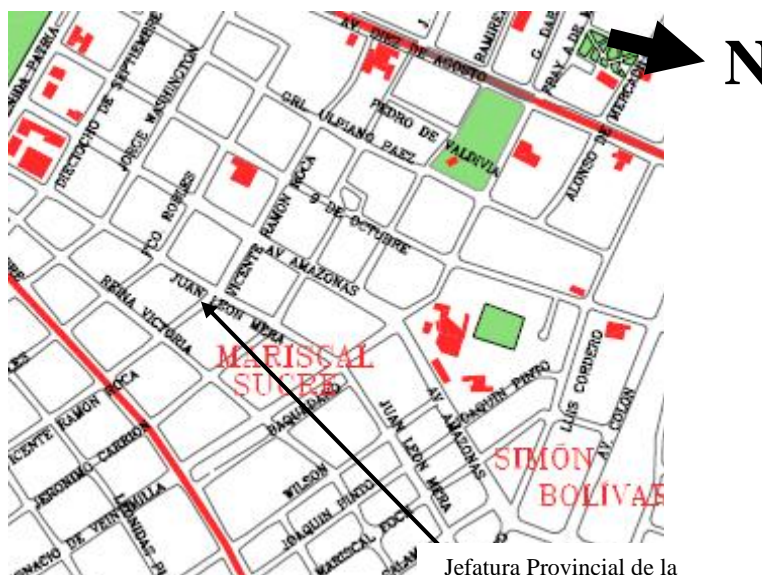
La rotación continua del personal es la causa para que el personal que atiende el servicio tenga menos de un año en el cargo. Se debe revisar las políticas para la rotación de personal y actualizar a la realidad del servicio. Sería aconsejable que el personal policial encargado de la recepción de

denuncias tenga por lo menos un año de experiencia en el cargo, de esta forma la atención será más eficiente y rápida.

Debo señalar finalmente que en esta investigación quedan pendientes realizar la definición detallada de todos los procedimientos correspondientes a los procesos definidos en el Mapa de Procesos. Estos procesos deberán contener detalle de las actividades con sus respectivos responsables y los formularios que permitan administrar correctamente el proceso.

INTRODUCCION

El presente trabajo tiene como finalidad la investigación del “funcionamiento del proceso administrativo en la recepción de denuncias en la Policía Judicial de Pichincha (P.J.P.) para el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito”. Las oficinas en las que se realizan las denuncias se encuentran en la Jefatura Provincial de la Policía Judicial de Pichincha en el centro norte ubicada en la calle Juan León Mera y Vicente Ramón Roca sector La Mariscal, (Cuadro 1). Se encuentra en una zona comercial, en la cual por su naturaleza los parqueaderos son difíciles de ubicar y tienen una gran demanda causando malestar en los usuarios que tienen vehículo y que acuden a las oficinas de la Policía Judicial para realizar sus trámites.



Jefatura Provincial de la
Policía Judicial de
Pichincha

Croquis 1.



Croquis 2.

La atención se realizar las 24 horas, los 365 días del año, se atiende a todas las personas que necesitan realizar las denuncias de delitos comprendidos en las siguientes categorías:

1. Delitos a individuos.
2. Contra la propiedad privada.
3. Contra las personas.
4. Sexuales
5. Contra la seguridad pública.

Siendo los últimos citados los más importantes. Hay que señalar que la Policía Judicial recepta todo tipo de delitos: robo, violaciones, agresiones, hurtos, etc.; pero no se recepta denuncias por pérdidas de documentos o celulares, estos los atienden las Comisarías por cuanto al tratarse de una contravención las Comisarías Nacionales de Policía son las encargadas de recibir o receptar denuncias que no se crean o se califiquen como delitos.

El público que acude a las dependencias de la Policía Judicial son todas las personas que han sufrido algún tipo de delito y que desean que se realice una investigación con el caso denunciado.

Infracciones.- “Son infracciones los actos imputables sancionados por las leyes penales, y **se dividen delitos y contravenciones**, según la naturaleza de la pena peculiar” (Art.10 del código de Penal Ecuatoriano)

Delitos.- “Son conductas que a juicio del legislador causan daños de gran consideración, a una persona, a un grupo de personas de la comunidad, las cuales acarrearán sanción penal del autor y/o participante de ese comportamiento”.

Contravenciones.- “Son aquellos comportamientos humanos que a juicio del legislador causan daños de menor gravedad que los delitos y por eso las sanciones generalmente son leves. Falta que se comete al no cumplir lo ordenado, transgresión de la ley”.¹

¹ titulo II de las infracciones en general, capítulo I Art.10 del código de Penal Ecuatoriano

Este trabajo de investigación está compuesto por cinco capítulos en los cuales está conteniendo toda la información correspondiente al proceso administrativo para la recepción de denuncias en Policía Judicial de Pichincha (P.J.P), dividida de la siguiente manera:

- a) Introducción: la definición de la zona geográfica y el sector de la población a la que presta servicio la Policía Judicial de Pichincha.
- b) Capítulo I: se define la problemática de la investigación, analizando los delitos que se presentan con más frecuencia sustentados en datos estadísticos y su análisis. Para finalmente definir el objetivo general como el específico.
- c) Capítulo II: continúen la sustentación legal y la definición de los delitos de más incidencia, además de la descripción de las herramientas metodológicas que se usarán en el desarrollo de la investigación la caracterización de las variables.
- d) Capítulo III: se establece la muestra de la población a la que se le entrevistará con el fin de recolectar la información necesaria, y las herramientas utilizadas para registrar dicha información.

- e) Capítulo IV: contiene el análisis de los datos presentados en histogramas tipo pastel, indicando las posibles causas para cada una de las tendencias presentadas

- f) Capítulo V: se presentan las conclusiones y recomendaciones, basados en los resultados obtenidos y se establece las acciones que se deben tomar para lograr el mejoramiento del proceso, también se señala que no se logró completar para que posteriores investigaciones puedan completarlas.

Esta investigación se realizó primero definiendo la problemática existente en la unidad en la que trabajo, identificada la problemática se procedió a solicitar la autorización de las autoridades de la unidad para realizar el presente trabajo (ver anexo 4). En la recolección de datos se evaluó al cliente interno (personal policial propio de la unidad) y al cliente externo (el público que se acerca a presentar las denuncias en la P.J.P).

En el análisis de los datos y la determinación de las conclusiones y recomendaciones contó con mi propia experiencia y eventualmente con la de mis compañeros que me la facilitaron a manera de sugerencias.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

Desde fines de los años 80 el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito habla de “seguridad ciudadana urbana según las regiones”, entendiéndose a través de este concepto una nueva forma de producir la seguridad. En política de seguridad ciudadana juegan un rol muy importante, instituciones locales, organizaciones barriales y sociedad civil.

“Según el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana la inseguridad ciudadana es el tema de mayor relevancia en los actuales momentos. Las acciones emprendidas para su control han tenido un impacto limitado, especialmente porque los factores que acompañan a los actos delictivos la comisión de los delitos tienen relación con causas estructurales de la sociedad, debe haber políticas de estado que mejoren la inequidad, debe participar la ciudadanía como un mecanismo de opinión y seguridad ciudadana, las fuerzas económicas y sociales, es decir comprende un abordaje integral”.¹

Ante el crecimiento de la delincuencia en nuestra ciudad que según datos de la Jefatura Provincial de la Policía Judicial de Pichincha dejan ver la tendencia entre las denuncias presentadas y el número de detenidos en el año 2004:

¹ Tomado del observatorio de seguridad Policía Judicial
www.observatorioseguridaddmq.net/antiores/2-informe_ins-delito.htm - 12k -

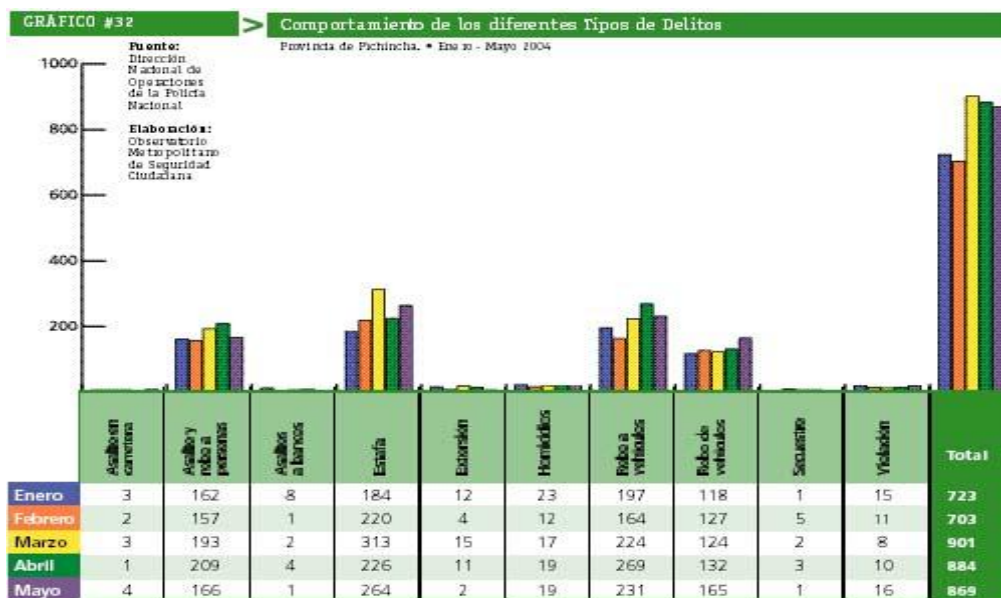
Grafico 1. Función que es realizada en coordinación con el Ministerio Publico, a través del departamento de denuncias de la Policía Judicial.

TABLA #17		Principales Denuncias por Delitos		
Fuente: Dirección Nacional de Policía Judicial, 2004		Provincia de Pichincha • Enero - Mayo 2004		
Elaboración: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.				
Nota: Excepto Santo Domingo de los Colorados				
Delito	Denuncias	Detenidos	% de Detenidos por Delito	
Asalto en Carreteras	13	12	92,31	
Asalto y Robo de Personas	887	217	24,46	
Asaltos a Bancos	16	4	25,00	
Estafa	1207	91	7,54	
Extorsión	44	7	15,91	
Homicidios	90	20	22,22	
Robo a Domicilios	1085	107	9,86	
Robo de Vehículos	666	60	9,01	
Secuestros	12	0	0,00	
Violación	60	29	48,33	
Total	4080	547	13,41	

Principales Denuncias por Delitos

Grafico No. 1

Fuente Dirección Nacional de la Policía Judicial 2004
Elaborado por Observatorio metropolitano de Seguridad Ciudadana



Comportamiento de los diferentes Tipos de Delitos

Grafico No.2.

Fuente Dirección Nacional de la Policía Judicial 2004
Elaborado por Observatorio metropolitano de Seguridad Ciudadana

Como podemos ver el porcentaje de detenidos es del 13.41 % con respecto a las denuncias presentadas, esto hace presumir que la efectividad de la investigación de las denuncias es baja según fuentes de la Policía Judicial por las siguientes razones: falta de recursos, desinterés del denunciante, y por la falta de información veraz recogida en la denuncia. Este último factor es la fundamentación del siguiente trabajo de investigación.

En el año 2004 la Municipalidad de Quito para combatir la inseguridad ciudadana ha fortalecido institucionalmente a la Policía Nacional, con la construcción de Unidades Operativas de la Policía Comunitaria, entregando equipamiento como vehículos, helicóptero, equipos de comunicación, instalación del sistema de video vigilancia y del Centro de Atención para Emergencias 101, para citar los más importantes. De la misma forma apoya a las demás instituciones encargadas de velar por la seguridad tales como:

Centros Metropolitanos de Equidad y Justicia (CEMEJ) para llevar estos servicios lo más cerca del ciudadano; centros de apoyo integral de protección para personas víctimas del maltrato intrafamiliar; sistemas de protección a grupos vulnerables, entre los proyectos implementados.

Lo más importante es el fomento de la participación ciudadana a través de las Jefaturas de Seguridad de las 8 Administraciones Zonales, la nominación y capacitación de 30 veedores, el importante aporte de la Policía Comunitaria, la instalación de sistemas de alarmas comunitarias, capacitación a organizaciones barriales, cursos para líderes y ciudadanía, en fin, apoyo a la comunidad para que pueda ser parte de la solución de este problema.

Tomando como referencia la línea de base presentada, en donde se muestran los datos correspondientes al año 2004 obtenidos de la Dirección Nacional de Policía Judicial, se puede establecer la comparación del número de denuncias realizadas.

Los delitos con mayor cantidad de denuncias en la Policía Judicial son: asalto y robo a personas, robo a domicilios, robo de vehículos.

El número de detenidos no tiene una relación directa con el número de denuncias lo que no permite que se aprecie verdaderamente la gestión de la Policía Nacional en este caso, una misma persona puede ser autor de varios delitos, además, de acuerdo al código penal, “por la simple sospecha no se puede detener a ninguna persona, sino única y exclusivamente por orden expresa de los jueces o en caso de delito flagrante (art. 162 CPP).². Hay que considerar que la ley concede al Fiscal determinado tiempo para que dicte una sentencia y proceda a emitir la orden de arresto a un delincuente. El mayor porcentaje de detenidos ocurre en «asalto en carreteras con 92,31 %» y «violación con 48,33 %».

La Policía Nacional, órgano ejecutor de las detenciones, requiere de una rápida y oportuna intervención del Fiscal competente, situación que exige reformar y adecuar las leyes para que los delitos no queden en la impunidad. Mejorar los procesos del Sistema Judicial permitirá que la ciudadanía, a su vez, mejore su percepción sobre la credibilidad en el sistema y en sus órganos ejecutores. De acuerdo a las percepciones ciudadanas, hay poca credibilidad en el sistema de justicia, por estos motivos el

² Código de Procedimiento Penal, Libro III, La Aprensión Capítulo II Art. 162.

Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana desarrollaron procesos de capacitación que permiten el mejoramiento de la calidad en la atención a la comunidad, dirigidos a todas las instancias en donde se denuncian los hechos delictivos, esto debe acompañarse de medidas adecuadas para mejorar la administración de justicia.

La mayor cantidad de denuncias se realizan en el sector de la «La Mariscal», esto puede inducir a un error de interpretación porque la Policía Judicial tiene solo un local para la recepción de las denuncias el cual está ubicado en «La Mariscal», quiere decir que solo se logran registrar las denuncias de los delitos cometidos en barrios cercanos, puesto que los delitos que ocurren en las periferias de Quito, posiblemente no son denunciados a la PJ, con seguridad si lo hacen en las Unidades de Policía Comunitaria (UPC), **pero éstas no están facultadas para receptor y procesar las denuncias, solamente actúan en el auxilio y corrección de los delitos que afectan en el momento mismo de las denuncias**, son instancias de prevención de delitos mediante la coordinación y organización ciudadana.³

Pese a las medidas de mejoramiento tomadas en los anteriores años, los delitos aumentan y los indicadores lo reflejan claramente en el siguiente cuadro, en el que se representa la información correspondiente a los años 2006 y 2007 en el año 2005 no se realizó levantamiento de estadísticas.⁴

³ Tomado del observatorio de seguridad Policía Judicial
www.observatorioseguridaddmq.net/antiores/2-informe_ins-delito.htm - 12k -

⁴ Datos proporcionados por la brigada de Inteligencia, sección estadísticas de la Policía Judicial de Pichincha

		
POLICÍA NACIONAL		
JEFATURA DE LA POLICIA JUDICIAL DE PICHINCHA		
ESTADISTICA POR TIPO DE	AÑO 2006	AÑO 2007
DENUNCIAS		
C.PROPIEDAD	14004	15092
Abigeato	41	63
Abuso de confianza	98	90
Estafa	388	594
Extorsión	49	34
Hurtos	783	847
Robo Domicilio	2282	2503
Robo/Asalto personas	1879	2963
Robo/Asalto Bancos	5	8
Robo/Asalto Carretera	48	25
Robo/Asalto Comercial	691	1114
Robo/Asalto carros	2192	2044
Robo Motos	304	430
Robo de accesorios de vehicul	5244	4377
C.PERSONAS	2231	2763
Desaparición Pers.	281	474
Asesinatos	27	51
Homicidios	212	206
Tentativa Asesinato /Homicidio	592	743
Heridas / lesiones	880	1107
Plagio o Secuestro	78	64
Tentativa Secuestro	0	0
Secuestro Express	6	4
Suicidios	155	114
SEXUALES	449	670
Acoso Sexual	13	49
Tentativa Violación	128	201
Rapto	80	104
Trata de Blancas	0	0
Violaciones	228	316
C. S. PUBLICA	686	1047
Intimidación/Amenazas	686	1047
Rebelión / Atentados	0	0
Tenen.legal Armas	0	0
C.FE.PUBLICA	2038	2431
Falsificación	53	45
Tráfico de Migrantes	2	0
Tráfico M. Falsa	0	0
Usurpación/suplan	12	32
Otros Robos	1971	2354
Varios	812	904
TOTALES	22191	25261

Tabla 1.

Fuente, Estadísticas Anuales de la brigada de Inteligencia de la Policía Judicial de Pichincha de los años 2006-2007

Elaborado por Marcelo Angos Guerra

Estos datos han sido procesados por la Policía Judicial de Pichincha clasificándoles por tipo de delito, los cuales reflejan las denuncias presentadas pero no indican los casos resueltos. Tomando en cuenta el porcentaje de detenidos presentado en el año 2004 que fue el 13.41 % podríamos inferir que en el año 2006 se crecerá a 2875 detenciones, en el caso que se haya podido mantener el porcentaje de efectividad⁵. De todas formas el incremento de denuncias es evidente y los procesos, procedimientos, objetivos e indicadores ya no son efectivos frente a la cantidad de delitos denunciados, los recursos tanto financieros, humanos y logísticos tienen que ser revisados para que el servicio al público pueda llegar a satisfacer sus expectativas.

En los años 2006 y 2007 los delitos contra la propiedad son los que tienen mayor número de denuncias, se recibieron 14004; dentro de estos delitos, destacan entre los principales son el robo de accesorios de vehículos, el robo a domicilios, asalto a las personas, asalto a los carros y hurtos en general. Los delitos contra las personas es el segundo tipo de delito con más denuncias entre estos destacamos: las lesiones, el homicidio, la desaparición de las personas y los suicidios.

Entre los de menos incidencia en el número de denuncias tenemos: los sexuales, seguridad pública y contra la fé pública. La incidencia es baja pero no dejan de ser delitos que afectan en forma directa a la ciudadanía y por lo tanto deben tener una prioridad adecuada para su investigación.

⁵ Tomado del Grafico 1.

1.1.1 Formulación del problema

Existe un levantamiento, racionalización y definición de los procesos, procedimientos, objetivos e indicadores para el proceso administrativo de la recepción de una denuncia en la Policía Judicial de Pichincha del sector de la Mariscal.

El levantamiento y racionalización de procesos nos permiten gestionar el servicio de recepción de denuncias de una manera controlada y periódica, utilizando indicadores que permitan tener información en tiempo real del estado del servicio. Dentro de la Policía Judicial se determina la situación actual del servicio, y proponer un proceso de recepción de denuncias mejorado. Posteriormente se deberá proponer un modelo de planificación estratégica que nos permita definir adecuadamente procesos, procedimientos, objetivos e indicadores de gestión adecuados a la realidad del servicio y que permita posteriormente mejorar estas herramientas de gestión.

1.1.2 Preguntas directrices

1. ¿Que tipos de denuncias se realiza en la Policía Judicial?
2. ¿Cuántas personas laboran en la recepción de denuncias?
3. ¿El funcionamiento de procesos administrativos actuales satisfacen los requerimientos del cliente externo?
4. ¿Existe una debida información para la captación de una denuncia?
5. ¿Cuáles son los pasos para realizar una denuncia?
6. ¿Hay mucha burocracia en la recepción de una denuncia?

7. ¿Falta personal en el departamento de denuncias?
8. ¿Tienen capacitación los miembros policiales para la recepción de una denuncia?
9. ¿Existen suficientes medios logísticos para la recepción de una denuncia?
10. ¿El funcionamiento del proceso de aprobación de la denuncia por parte del fiscal de turno acelera el proceso de investigación?
11. ¿Cuáles son los pasos para que empiece la investigación de una denuncia?
12. ¿Porque no se llega a la solución de las denuncias?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Realizar una investigación de los procesos administrativos en la recepción de denuncias en la Policía Judicial de Pichincha sector de la mariscal de la ciudad de Quito.

1.2.2 Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar el servicio en la atención al cliente en la recepción de denuncias.
2. Investigar y racionalizar los procesos administrativos para la recepción de una denuncia en la Policía Judicial de Pichincha de mariscal en la ciudad de Quito.

3. Esbozar (bosquejar, diseñar, trazar, planificar) una propuesta de mejoramiento de procesos para la recepción de denuncias.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

Al ser la Policía Judicial un cuerpo auxiliar del Ministerio Público, y al tener la potestad de receptor las denuncias según lo establece el artículo 43 del Código de Procedimiento Penal en vigencia, se ve en la necesidad ante el incremento de los delitos contra las personas y sus bienes y a la gran demanda de los usuarios analizar su funcionamiento en el proceso de la recepción de una denuncia, es por tal motivo que dentro de esta investigación se realizará un estudio de los pasos que se debe realizar para la recepción de una denuncia, así como también si el servicio que está prestando el departamento de recepción de denuncias de la Policía Judicial es satisfactorio a criterio de la ciudadanía.

Tomando como punto de partida la información que se va a recoger del mencionado departamento como son: cuadros estadísticos, pasos que se sigue, tipos de denuncias, requisitos, entre otros. Vale la pena destacar que los datos a recopilar los vamos tomar con cierta accesibilidad por cuanto en mi calidad de integrante de la Jefatura de la Policía Judicial tengo interés de conocer sobre el proceso de recolección de denuncias.

Es importante recalcar que la denuncia puede ser de manera verbal o escrita, cuando la denuncia se presenta ante la Policía Judicial, se la debe remitir

inmediatamente al Fiscal, único facultado para proceder a su reconocimiento, con la documentación correspondiente

Así como también al hacer una investigación sobre la manera de cómo se está desarrollando el proceso administrativo en la sección denuncias de la Policía Judicial podríamos hacer una recomendación u observación para el buen funcionamiento del proceso para la recepción de una denuncia para de esta manera en lo posterior dar un mejor servicio a los usuarios y por ende a la ciudadanía.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La presente investigación aplica varios conceptos teóricos, por tal razón y con el propósito de fundamentarla se ha indagado a través de diferentes medios entre textos, fichas, Internet y otros, veo conveniente definir los delitos más comunes para entender el tipo de investigación que realiza la institución, así como también la función específica de la Policía Judicial de Pichincha.

Robo con violencia.- Casos en que un objeto es sustraído a una persona con alto riesgo de que esta resulte herida, sea por el uso concreto de violencia o de amenazas.

Robo sin violencia.- Hurtos personales, casos en que un objeto es sustraído a una persona sin riesgo de que resulte herida.

Lesiones o amenazas.- Casos en que una persona es víctima de agresiones físicas, o de amenazas de tales agresiones.

Ofensas sexuales.- Casos en que una persona es objeto contra su voluntad de actos de connotación sexual.

Daño psicológico.- Casos en los cuales se afecta por agresiones de la pareja, familiar o amigos en términos de humillación.

Robo en vivienda.- Todo caso en que alguien ingresa a un domicilio, en ausencia de sus ocupantes, sin autorización y sustrae uno o más objetos. Las preguntas van dirigidas al sujeto entrevistado y comprenden al resto de la familia conviviente.

Robo de vehículos.- Casos en que un automóvil es sustraído del poder de disposición de su dueño contra su voluntad. Se excluyen los casos de uso de violencia contra las personas. Las preguntas van dirigidas al sujeto o algún familiar conviviente.

Fraude.- Casos en que con el empleo de un medio engañoso una persona obtiene de otra una prestación económica perjudicial para la víctima del engaño.

Corrupción (Cohecho/soborno).- Casos en un funcionario público solicita a un particular una suma de dinero u otro bien, a fin de hacer o de dejar de hacer algo que le compete en su calidad de tal.⁶

Las funciones de la Policía Judicial según su reglamento son las siguientes:

2.1.1 Principios fundamentales de la Policía Judicial

Art. 1. - La Policía Judicial en el desempeño de sus funciones, observará irrestricto respeto a la Constitución y leyes de la República que consagran los derechos de las personas, y en especial de las víctimas y de los imputados. Le está especialmente prohibido:

- a) Utilizar cualquier forma de maltrato físico o psicológico sobre las personas; y,
- b) Obrar de cualquier manera que implique la incitación al delito con el fin de obtener informaciones o auto incriminaciones.

Art. 2. - Al momento de producirse la privación de la libertad de una persona, el miembro de la Policía Nacional que la practique está obligado a explicarle

⁶ Tomado del observatorio de seguridad Policía Judicial
www.observatorioseguridaddmq.net/antiores/2-informe_ins-delito.htm - 12k -

claramente sus razones, la identidad de los agentes que la efectúan (en su oportunidad, la identidad de quienes le interrogarán).

En toda detención se exhibirá la orden de la autoridad competente, salvo el caso de delito flagrante.

Art. 3. - Los miembros de la Policía Judicial o de la Policía Nacional, al momento de detener a una persona, están obligados a informarle sobre sus derechos:

1. A permanecer en silencio;
2. A solicitar la presencia de un abogado; y,
3. A comunicarse con un familiar o con cualquier persona que indique.

La misma información deberá ser suministrada por los agentes de la detención a la persona de confianza que indique el detenido y a su abogado defensor

2.1.2 Misión de la Policía Judicial:

La Policía Judicial realiza la investigación de los delitos de acción pública y de instancia particular, bajo la dirección y control del Ministerio público, a fin de reunir o asegurar los elementos de convicción y evitar la fuga u ocultamiento de los sospechosos.

El Policía Judicial cumple con los principios de inmediación, celeridad y eficacia, al desarrollar las investigaciones pre procesales y procesales penales

en forma técnica, eficiente y oportuna; tendiente a proteger el bienestar e integridad personal y material de los ecuatorianos.

El conocimiento del Derecho Procesal, los postulados básicos del Debido Proceso y los procedimientos técnicos jurídicos de investigación constituyen a no dudarlo los pilares fundamentales de la actuación del Policía Judicial.

2.1.3 Objetivos de la Policía Judicial

- **Mejorar los niveles de seguridad de la población ecuatoriana, contrarrestando con oportunidad y eficiencia el auge de la delincuencia en todas sus formas, así como del apareamiento de grupos insurgentes de esta manera brindar protección, seguridad al Estado y a la Sociedad en general.**
- **Brindar un servicio profesional y oportuno, para prevenir y contrarrestar ágilmente la acción delictiva con capacidad y eficacia.**
- **Capacitar a los miembros de la Institución Policial, en especial a aquellos elementos que laboran en el área de inteligencia en las respectivas unidades técnicas-profesionales, con la finalidad de optimizar el recurso humano, obtener inteligencia útil y oportuna.**

La Constitución Política de la República del Ecuador reformada en el año 2008, y aceptada bajo referéndum mediante consulta popular realizada el 28 de septiembre del 2008; de la cual citamos dentro su Sección Décima, en el artículo 194, en la que textualmente dice “La Fiscalía General del Estado es un

organismo autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera. La fiscal o el Fiscal General son su máxima autoridad y representante legal y actuara con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso”.

Art. 195.- “La Fiscalía dirigirá, de oficio o a petición de parte, la investigación preprocesal y procesal penal, durante el proceso ejercerá la acción pública con sujeción a los principios de oportunidad y mínima intervención penal, con especial atención al interés público y a los derechos de la víctimas. De hallar mérito acusará a los presuntos infractores ante el juez competente, e impulsará la acusación en la sustanciación del juicio penal.

Para cumplir sus funciones la Fiscalía organizará y dirigirá un sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, que incluirá un personal de investigación civil y policial; dirigirá el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes en el proceso penal; y cumplirá con los demás atribuciones establecidas en la ley”.⁷

Regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad:

- Levantamiento de cadáver
- Conocimiento del Hecho e Inspección Ocular
- Entrevistas e Interrogatorio

⁷ Constitución Política del Ecuador 2008, sección décima, Art. 195,195, paginas 101, 102

- Búsqueda de Información y Verificaciones
- Análisis de Laboratorio y Examen Medico Legal
- Reconocimientos e Identificaciones
- Allanamientos y registros
- Localización de personas
- Capturas
- Careos
- Citaciones, Comisos
- Planificación de Operativos y operaciones estratégicas.
- Elaboración de partes e informes policiales.

Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos:

La Policía Judicial de Pichincha con todos sus elementos y medios logísticos, como organismos auxiliares de la administración de justicia, realiza acciones investigativas e indagatorias para el esclarecimiento de hechos punibles, las cuales se sustentan en procesos y métodos técnicos y científicos orientados a la búsqueda de evidencias que permitan permanentemente identificar, localizar capturar a los infractores del orden jurídico establecido, y así prevenir la impunidad en el cometimiento de los ilícitos en la provincia de Pichincha. Alcanzar una imagen de excelencia, de tal forma que la Policía Judicial sea

conocida y reconocida por su gestión, tanto en el contexto Nacional como Internacional.

2.1.4 Funciones de la Policía Judicial

La Policía Judicial de Pichincha, con su personal especializado en las investigaciones que determina el Código de Procedimiento Penal y su reglamento de la Policía Judicial, ha conformado las Brigadas de Investigación de acuerdo a los delitos como son:

1. Brigada de Delitos contra la Propiedad
2. Brigada de Delitos contra las Personas
3. Brigada de Misceláneos
4. Brigada de Automotores
5. Brigada de Capturadores
6. Brigada de Inteligencia
7. Grupo de Apoyo Operacional. GAO.
8. Sección denuncias y guardia
9. Unidades descentralizadas (CEMEJ Centro de Equidad y Justicia).

El personal de la Policía Judicial de Pichincha están designados a cumplir operaciones ordinarias y extraordinarias como: Investigación del delito, detención de infractores, Patrullaje diurno y nocturno, guardia de las Instalaciones, colaboración en acciones de salvamento, accidentes graves.

La distribución del personal de la Policía Judicial de Pichincha es el siguiente: siete Jefes, (Coronel, Teniente Coronel, Mayor) treinta y cuatro oficiales sub alternos (capitán, teniente, subteniente), cuatrocientos veintes y tres agentes repartidos de la siguiente manera:

Brigada de delitos contra la propiedad

La Brigada de delitos contra la propiedad de la Policía Judicial cuenta con veinte agentes operativos, es la encargada de cumplir las disposiciones emanadas por el Fiscal y el Juez competente, con miras a investigar, localizar, capturar y neutralizar a los infractores que cometen delitos de: robo, hurto y abigeato

Brigada de delitos contra las personas

Con un número de treinta agentes operativos y se encarga de investigar delitos contra las personas tales como asalto y robo a mano armada, homicidios, asesinatos, violaciones, heridas, lesiones, plagio, o secuestro de personas, desaparición de personas, amenazas, anónimos, atentados, tenencia ilegal de armas, trata de personas y todo delito que atente contra las personas.

Brigada de delitos misceláneos

La Brigada de delitos misceláneos cuenta con un numérico de veinte y dos agentes operativos y es la encargada de investigar los delitos contra la fé pública, abuso de confianza, defraudación, estafas, asociación ilícita,

destrucción de bienes, desacato, prevaricato, extorsión, intimidación, amenazas, tráfico de emigrantes, tenencia de armas/explosivos, falsificación de documentos, falso testimonio-perjurio, tráfico y tenencia de moneda falsa, cohecho, peculado, enriquecimiento ilícito, concusión rebelión, atentados, usurpación de funciones, invasiones, allanamientos , uso doloso de documentos públicos y privados, suplantación de identidad, delitos informáticos, robo de combustible, delitos energéticos, derechos de autor, patrimonio cultural, y otros que atentan contra el estado y particulares.

Brigada de automotores

La Brigada de automotores cuenta con veinte y tres agentes operativos, se encarga de las investigaciones con respecto al robo de vehículos, robo de accesorios y el establecer los diversos modus operandi empleados por los delincuentes para el cometimiento de estos ilícitos.

El personal que integra esta Brigada, está encargada de proceder a la búsqueda, recuperación y posterior entrega de los vehículos a sus legítimos propietarios, cumpliendo para estas operaciones procedimientos enmarcados acorde a lo estipulado en las Leyes y Reglamentos.

Brigada de capturadores

La Brigada de capturadores cuenta con veinte y dos agentes operativos, se encarga de dar cumplimiento a todas las órdenes, notificaciones,

comparecencias, boletas de captura y oficios de diferentes autoridades judiciales y policiales para lo cual se procederá de acuerdo a cada diligencia solicitada.

Unidad de Inteligencia

La Brigada de Inteligencia cuenta con un número de personal de cinco agentes operativos, se dedica específicamente a la búsqueda de información mediante operaciones básicas de inteligencia para establecer los sitios de mayor índice delincencial, los diferentes modus operandi, en que vehículos se movilizan, el número de antisociales que integran determinado grupo o banda y el grado de peligrosidad de los mismo tendiente a contrarrestar la delincuencia.

Grupo de apoyo operacional “Gao”

El grupo de apoyo operacional con diecinueve agentes operativos, es la unidad de ejecución de funciones operativas sensitivas tendientes ala desarticulación de bandas organizadas de crimen común, contribuyendo a las necesidades de seguridad y tranquilidad ciudadana, mediante labores básicas de inteligencia, prevención , investigación y control del hampa, abarcando tentativas y consumación de delitos a bancos, cooperativas de ahorro y crédito , casas comerciales , estaciones de servicio, lavado de dinero, falsificación de moneda, entre otros, considerados por los antisociales la plataforma del cometimiento de redes ilícitas del crimen organizado.

Sección denuncias y guardia

La sección denuncias esta conformado por 12 agentes operativos los cuales están divididos por tres turnos de servicio (cuatro por turno), los mismos que cumplen las funciones de recopilar información y receptar las denuncias que por diferentes delitos la ciudadanía se acerca hasta la Policía Judicial a denunciarlos; el servicio de guardia con un número de 18 agentes operativos se encarga de la seguridad del edificio donde funciona las oficinas de la P.J.P.

Unidades descentralizadas (CEMEJ Centro de Equidad y Justicia).

Los Centros Metropolitanos de Equidad y Justicia (CEMEJ) fueron creados por el Distrito Metropolitano de Quito con el fin de llevar los servicios que cumple la Policía Judicial lo más cerca del ciudadano; así como también en dicho centro existen unidades de apoyo integral de protección para personas víctimas del maltrato intrafamiliar; sistemas de protección a grupos vulnerables, entre otros.

Estas unidades descentralizadas cuenta con setenta y cuatro agentes operativos, cumplen con las mismas funciones de la Policía Judicial pero en diferentes sectores, tales como en la Delicia en el sector de la Prensa, las tres Manuelas en el sector de la 24 de mayo, Quitumbe, Calderón, Sangolquí, zona sur, y otros.

2.1.5 Área de Responsabilidad (LIMITES)

La Policía Nacional del Ecuador esta dividida a Nivel Nacional por cuatro distritos dividida de la siguiente manera:

Primer Distrito: encargado de la supervisión y control de un General de Distrito: los siguientes Comandos Provinciales: Esmeraldas, Napo, Pichincha, Galápagos, Francisco de Orellana, Imbabura, Carchi, Sucumbíos, y Santo Domingo de las Tsachilas.

Segundo Distrito: encargado de la supervisión y control de un General de Distrito: los siguientes Comandos Provinciales: Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua, Bolívar y Pastaza.

Tercer Distrito: encargado de la supervisión y control de un General de Distrito: los siguientes Comandos Provinciales: Azuay, Loja, Morona Santiago, Cañar y Zamora Chinchipe.

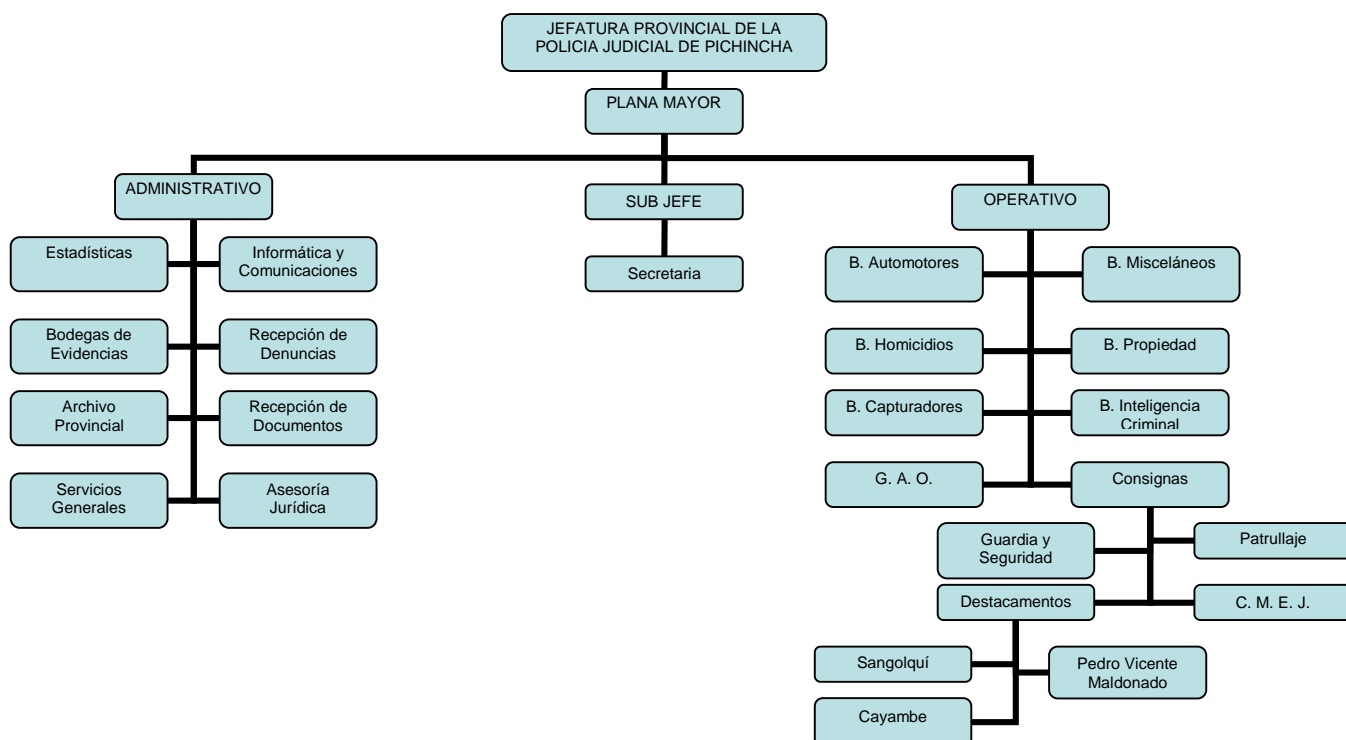
Cuarto Distrito: encargado de la supervisión y control de un General de Distrito: y abarca los siguientes Comandos Provinciales: Guayas, El Oro, Los Ríos, Manabí y Santa Elena.

La Provincia de Pichincha se encuentra dentro del Primer Distrito de la Policía Nacional; donde el Comando Provincial Pichincha No. 1 tiene Unidades Descentralizadas como son Unidad de Vigilancia Centro Occidente, Unidad de Vigilancia Centro Oriente, Unidad de Vigilancia Norte, Unidad de Vigilancia Sur, Unidad especial Valle de los Chillos y otros; y dentro de sus distintos servicios

Policiales como tema de investigación se encuentra la Policía Judicial de Pichincha.

Se hace constar que el trabajo de la Policía Judicial es la investigación de los delitos y lo hace bajo la dirección del Ministerio Público. El investigador de la Policía Judicial, debe contar con al respectiva ACREDITACIÓN, la que es otorgada por el Ministerio Público a través de su titular el Ministro Fiscal General de la Nación, pues solo ese documento es el que permite ejercer funciones de Policía Judicial, la ausencia de esa acreditación anula el trabajo policial. En tanto que es importante anotar que el trabajo de la Policía Judicial no es alejado del resto de la Policía Nacional.

ORGANIGRAMA DE LA POLICIA JUDICIAL DE PICHINCHA



Organigrama recopilado desde la base de datos de la oficina de P3 (operaciones) de la Policía Judicial de Pichincha

Nota: no existe ningún documento oficial determinado.

Grafico No. 3

Dentro de la estructura de la Policía Judicial de Pichincha, nuestra investigación se realizará en el departamento de denuncias. En la cual realizaremos un mejoramiento en el proceso de recolección de información para la investigación de los delitos presentados.

2.2 Fundamentación Científica

2.2.1 El concepto de Procesos.

Existen varias definiciones del término “procesos” dadas por diferentes autores de las cuales se citan algunas a continuación:

- ñ Dybå y Moe⁸ lo plantean como la “Secuencia de tareas o el conjunto de actividades y decisiones para producir un producto final”.
- ñ D. Nogueira⁹, A. Medina y C. Nogueira resumen la definición de proceso de varios autores como una “Secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (*inputs*) en salidas o resultados programados (*ouputs*) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado. Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan

⁸ Tomada de “Control de la Calidad”, Juran, 1990

⁹ Tomada de “Administración por procesos”, Noriega, 1995

a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios)”

- Ñ Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno.
- Ñ Una valoración similar la emite la ISO 9000 donde refiere que un Proceso puede definirse como un “Conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren de la asignación de recursos tales como personal y material. En la figura se muestra el proceso genérico descrito por la ISO.

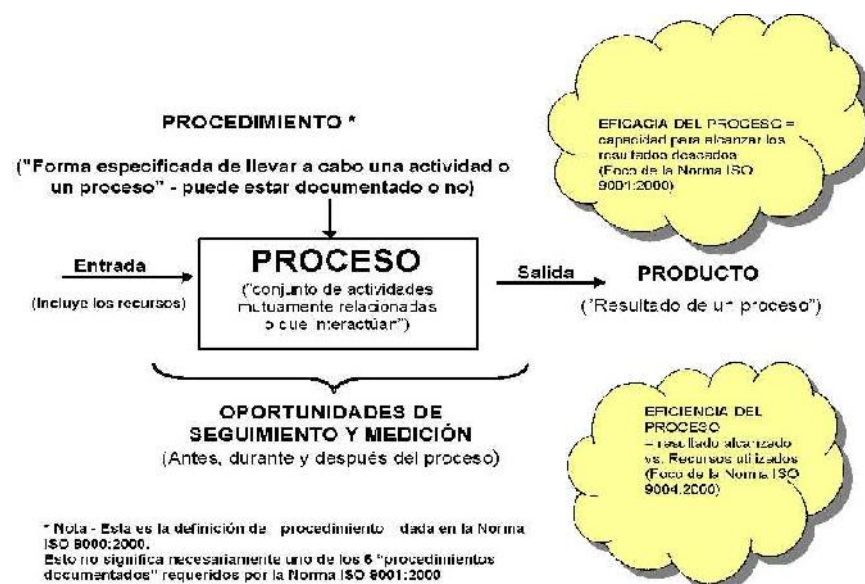


Grafico No. 4

Proceso Genérico descrito por la ISO.¹⁰

¹⁰ Tomado de “Normas fundamentales sobre gestión de la Calidad y documentos de orientación para su aplicación”, ICONTEC, 2004

A grandes rasgos se hace alusión a que los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles (tal como equipos, materiales o componentes) o intangibles (tal como energía o información). Además de que, los resultados también pueden ser no intencionados o no deseados.

La norma ISO explica que cada proceso tiene clientes y otras partes (quienes pueden ser internos o externos a la organización) que son afectados por el proceso y quienes definen los resultados requeridos de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

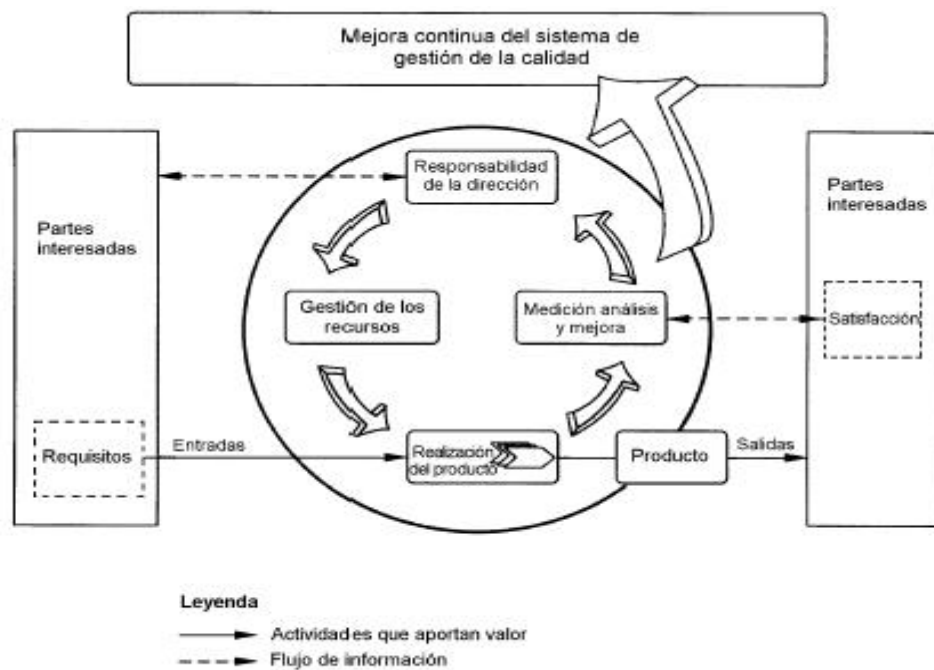


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

11

Grafico No. 5

¹¹ Tomado de "ISO 9001:2000 Requisitos elemento 0.2"

2.2.1.1 Interpretación enfoque basado en procesos

Al interior de esta norma existe un modelo conceptual (Figura 1), que es importante entender. La norma se refiere a éste como un “modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos” puesto que resalta los procesos principales que hacen parte integral de esta norma. Es probable que estos procesos ya existan en la organización, aunque puede que no se hayan visto antes de manera particular. Este modelo adopta el concepto de que la calidad empieza y termina en el cliente. El modelo vincula los elementos de aseguramiento de la calidad con mejora continua y gestión de la calidad total (Ciclo de Deming).

A finales de los 80s y principios de los 90s varios negocios tradicionales comenzaron a pasar por un período de cambios dramáticos. Varios de ellos tuvieron que cambiar la forma de operar y quizás por primera vez, pensar continuamente sobre sus procesos de negocios. Esto conllevó el crecimiento de la Reingeniería del Proceso de Negocio o *Business Process Reengineering* (BPR). En aquel entonces existieron varios *gurus* de BPR, todos con sus propios métodos, pero con un tema común, que para la reingeniería era necesario, entender los procesos existentes. Esto conllevó el crecimiento de la Modelación del Proceso de Negocios *Business Process Modelling* (BPM): la captura, documentación y análisis del proceso de negocio.

Aunque muy similar a los conceptos de proceso antes mencionados, en la literatura se suele dar una especificación acerca de Procesos de negocio, a la cual se le refiere como la definición de tareas y secuencias de esas tareas necesarias para entregar una función de negocio. De la misma forma se deriva que la Modelación de Procesos es la documentación, análisis y diseño de la estructura de procesos de negocios, sus relaciones con los recursos necesitados para implementarlo y el ambiente en el cual van a ser usados.

La modelación de procesos tiene como objetivos: alcanzar un entendimiento común de los procesos con el menor esfuerzo posible, poder realizar un análisis económico y un análisis de costos de procesos individuales, mejorar la calidad de los procesos y optimizar la producción.

Luego, para entender cómo operan los negocios modernos se precisa entender no solo los procesos de negocios, sino también los datos, sistemas, organizaciones, objetivos de negocios, productos, métricas, riesgos, regulaciones, interfaces, experiencias e incluso cultura y entorno. Además, entenderlos aisladamente no es suficiente, lo importante son sus relaciones e interacciones. A esto se le suele llamar Modelación de Negocios.

Idealmente, lo primero en una empresa son los objetivos de negocios; que para lograrlos se diseñan los procesos, los sistemas, organizaciones, datos, etc. que deben soportar el proceso. Pero se debe tener bien claro que esto solo pudiera lograrse con compañías de nuevo comienzo, ya que en las compañías

existentes se consta de complejos sistemas y modelos de datos, y muchas veces los procesos tienen que ser diseñados en torno a las complejidades de los sistemas ya existentes.¹²

2.2.1.2 Elementos de los procesos



Elementos de un Proceso.¹³

Grafico No. 6

Todos los procesos bien definidos y administrados tienen las siguientes características:

- Responsable del proceso.
- Alcance del proceso con los límites bien definidos.

¹² Artículo tomado de "Gestión por Procesos", Ing. Paul Revelo

¹³ Tomado del curso sobre "Administración por procesos", NOVATECH, 2004

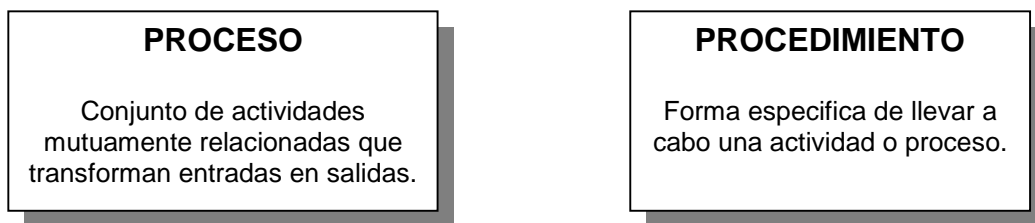
- Entradas y salidas.
- Flujo de información.
- Responsabilidades internas.
- Interacciones bien definidas.
- Método de ejecución clara (escritos solo si fuera necesario).
- Requisitos de calificación del personal.
- Mecanismos de retroalimentación cercanos al punto en el cual se ejecuta la actividad.
- Objetivos y medidas de evaluación.

2.2.1.2.1 Responsable o dueño del proceso.

- Funcionario a cargo de asegurar la correcta ejecución, de principio a fin.
- Debe medir y dar seguimiento a su eficiencia y eficacia (indicadores).
- Debe mantener la interrelación con los otros procesos.
- Debe asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Debe asegurar que el método a ser aplicado en dicho proceso esté claramente definido (documentado se así se decidiera).
- Debe asegurar que se disponga de la información necesaria.
- Debe coordinar acciones con las áreas funcionales de la organización.
- No necesariamente es el gerente de un área.
- Típicamente se escoge al funcionario que tiene la “mayor influencia o participación en dicho proceso”.
- No es el jefe del proceso. Es un coordinador de su ejecución.

- Debe tener la habilidad de mirar el proceso completo.
- Debe asegurar que el proceso genere “valor” para el cliente y para los objetivos de la Organización.

Antes de continuar es importante hacer una reflexión y aclarar la diferencia entre proceso y procedimiento.



Diferencia entre proceso y procedimiento¹⁴

El hecho de considerar actividades agrupadas en procesos, permite a la organización concentrarse en “áreas de resultados”, que son importantes para conocer y analizar el control conjunto de las actividades y conducir a la organización a alcanzar resultados deseados.

2.2.1.2.2 Indicador.

Soporte de información que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite tomar decisiones sobre parámetros de actuación (variables de control) asociados. Para que un indicador se pueda considerar adecuado debe reunir una serie de características:

¹⁴ Tomado del curso sobre “Administración por procesos”, NOVATECH, 2004

- Representatividad.
- Sensibilidad.
- Rentabilidad.
- Fiabilidad.
- Relatividad en el tiempo.

2.2.1.2.3 Tipos de clientes.

En un proceso, pueden existir hasta cinco tipos diferentes de clientes¹⁵

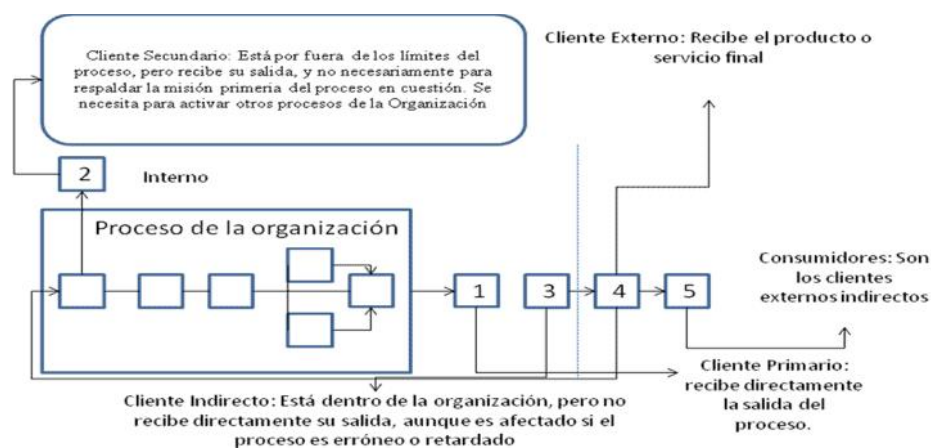


Grafico No. 7

¹⁵ Tomado del curso sobre "Administración por procesos", NOVATECH, 2004

2.2.1.2.3.1 El mapa de procesos

Esquema que describe el proceso, pueden emplearse técnicas tales como, flujogramas, métodos de vías alternas, despliegue de mapas y flujogramas trans – funcionales.

En un esquema se describe el proceso, una Herramienta gráfica que describe la organización según sus procesos y sus relaciones con los principales grupos de interés de la Organización. Pueden emplearse técnicas tales como:

- Flujogramas,
- Métodos de vías alternas,
- Despliegue de mapas y
- Flujogramas trans –funcionales.

Esta herramienta debe utilizarse cualquiera que sea el enfoque utilizado para identificar los procesos clave.

- Puede desplegarse por niveles según sea preciso
- Ayuda cuando y donde debe efectuarse la recolección de datos
- Muestra actividades redundantes
- Muestra actividades que no añaden valor
- Pueden representarse al menos tres versiones del proceso: lo que pensamos que es, lo que realmente es y como deseamos que fuera

2.2.1.2.3.2 Procesos estratégicos.

Están vinculados a procesos de la dirección y principalmente a largo plazo. Se refieren principalmente a procesos de planificación.

2.2.1.2.4 Procesos operativos.

Están ligados directamente con la realización del producto o la prestación del servicio. Tienen un mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.

2.2.1.2.5 Procesos de apoyo.

Proveen los recursos que necesitan los demás procesos. Están relacionados con recursos.

Tomando en cuenta estos tres tipos de procesos deberá identificar estos tres tipos de procesos y representarlos tal como se muestra en el siguiente diagrama (recuerde también que existen procesos que generan subprocesos):

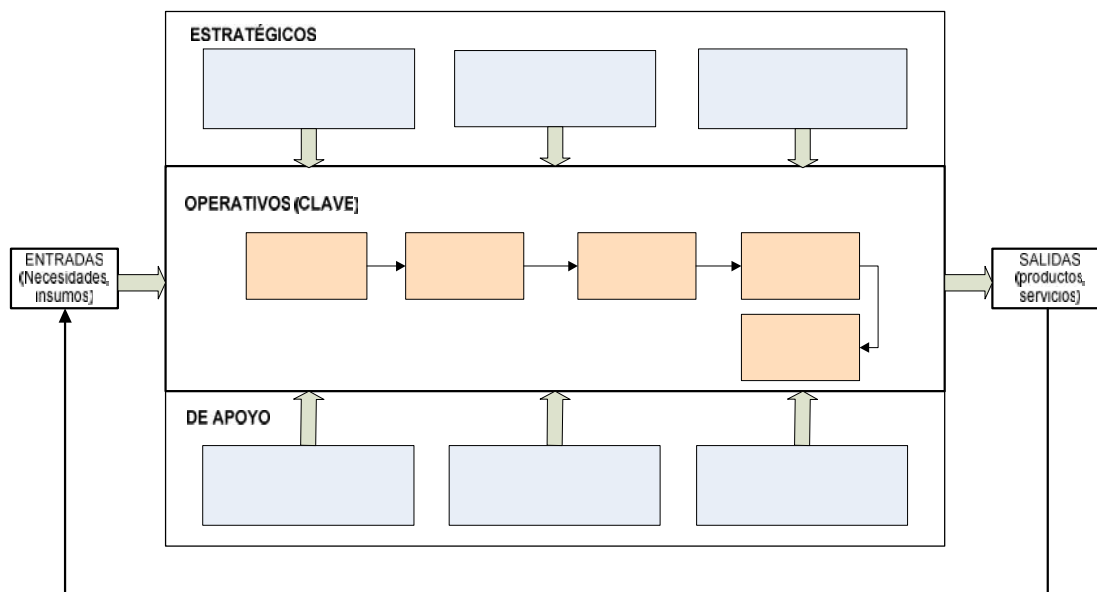


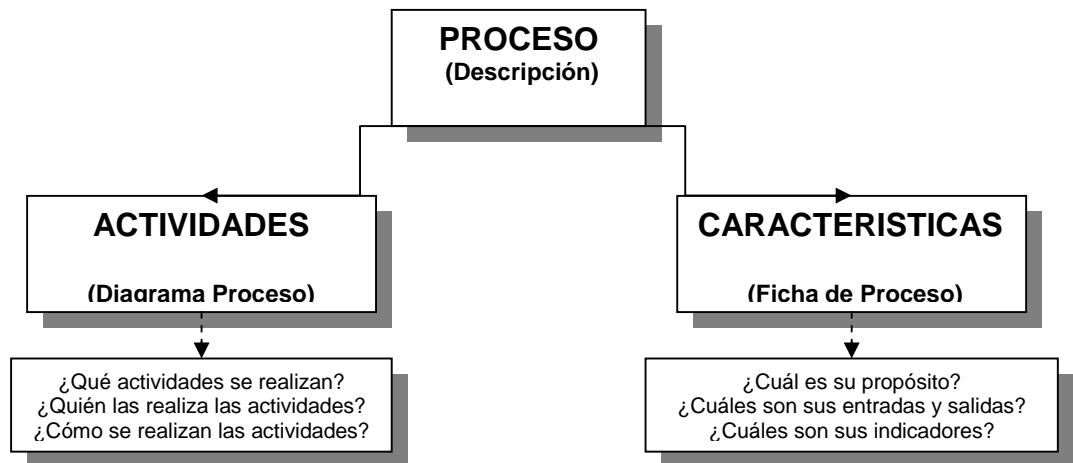
Grafico No. 8

2.2.1.2.6 Descripción de los procesos.

El mapa de procesos permite identificar los procesos y conocer su estructura, reflejando las interacciones entre los mismos, pero no permite conocer lo que ocurre dentro de cada proceso y como permiten las transformaciones de entradas en salidas.

La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades de dicho proceso se lleven de manera eficaz, al igual que el control del mismo,

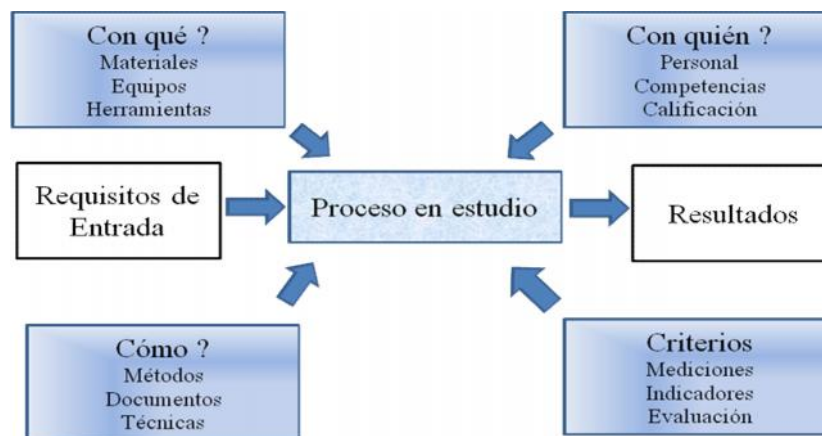
En este sentido, se deben describir las actividades y características de cada proceso a través de un diagrama de proceso y una ficha de proceso.



Elementos para la descripción del proceso¹⁶

Grafico No. 9

2.2.1.3 Caracterización de los procesos.



Caracterización de un proceso¹⁷

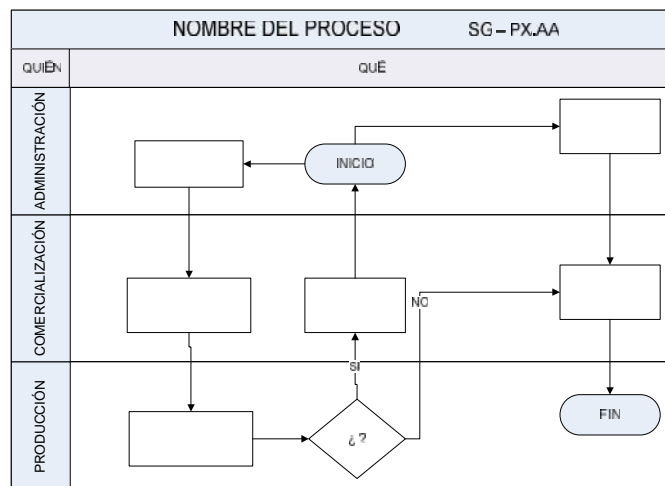
Grafico No. 10

¹⁶ Tomado del curso sobre "Administración por procesos", NOVATECH, 2004

¹⁷ Tomado del curso sobre "Administración por procesos", NOVATECH, 2004

2.2.1.3.1 Descripción de las actividades del proceso – Diagrama de proceso.

La descripción de las actividades de un proceso deberá llevarse a cabo a través de un diagrama de proceso, donde se pueda representar estas actividades de manera grafica y escalonada, tal como se muestra en el siguiente diagrama.



Descripción de las actividades del proceso¹⁸

Grafico No. 11

2.2.1.3.2 Descripción de las características del proceso – Ficha de proceso.

¹⁸ Tomado del curso sobre “Administración por procesos”, NOVATECH, 2004

Se realizará, mediante una ficha de proceso, que es un soporte de información que recaba las características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

A continuación se muestra un formato de la ficha de proceso con su respectivo instructivo para su fácil llenado.

POLICIA JUDICIAL		FICHA DE PROCESO	SG - PC.01
P L A N E A R	PROCESO: Nombre del proceso	PROPIETARIO: Responsable del proceso	
	OBJETIVO:		
	ALCANCE:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Empieza: Donde empieza el proceso. • Incluye: Que elementos incluye. 		
	PROVEEDOR: Quienes alimentan el proceso.	CLIENTE: A quienes se entrega los productos o resultados del proceso.	

	ENTRADAS:	SALIDAS:
H	REGISTROS:	VEA DIAGRAMA DEL PROCESO:
A	Formatos o sistemas en los cuales se va	Indica el diagrama de proceso
C	registrando la información como resultado o	relacionado.
E	desempeño del proceso.	
R		
V	VARIABLES A CONTROLAR:	INSPECCIONES/CONTROLES:
E	Parámetros sobre los cuales se puede	Inspecciones o controles que se
R	intervenir y cuya modificación puede alterar	aplica al proceso para verificar el
IF	los indicadores de desempeño del proceso.	cumplimiento de los requisitos.
I	INDICADORES:	
C	Índices que permiten hacer seguimiento y medición del cumplimiento de los	
A	objetivos del proceso, así como planificar los valores esperados para los mismos.	
R		
A	PRODUCTO NO CONFORME:	
C	ACCIÓN PREVENTIVA:	ACCIÓN CORRECTIVA:
T	Acciones para prevenir fallos o corregir	Acciones que se debe tomar dentro
U	tendencias negativas que apuntan a salir del	del proceso, para mantenerlo bajo
A	control del proceso	control en caso de desviaciones
R		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Fecha:

Formato para la ficha de proceso

2.2.1.3.3 Seguimiento y medición de procesos.

El seguimiento y la medición constituyen, la base para saber que se esta obteniendo, en que extensión se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras.

En este sentido los indicadores permiten conocer la capacidad y la eficacia del proceso alineado a su objetivo que persigue. Asimismo es importante aclarar que no todos los procesos pueden ser medidos cuantitativamente, en este sentido la Gestión basada en procesos es flexible y permite medir procesos de forma cualitativa.

2.2.1.3.4 Significado del desempeño

Logro de resultados con base en normas establecidas. Administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Se define desempeño como aquellas acciones que son relevantes para lograr los objetivos de la organización, y que pueden ser medidas en términos de contribución a las metas de la empresa.

El desempeño es un concepto relativamente nuevo y, en principio, nos conduce a un concepto plural, que busca englobar diversos factores en un elemento medible y cuantificable. Se puede interpretar el desempeño como

una noción estratégica, en la que se asocian las metas logradas y los recursos organizativos utilizados para este fin, enmarcados en condiciones de exigencia particular que le impone el medioambiente a la organización. El “performance”, traducido deficientemente al castellano como desempeño, tiene como esencia conceptual, la realización de las responsabilidades gerenciales con atributos de calidad. En ese sentido se relaciona con la rentabilidad, eficiencia y productividad, productos, insumos, resultados, recursos, efectividad, medios, gastos, ingresos, oportunidad, congruencia y factibilidad en la toma de decisiones

Harold Gennen, solía decir lo siguiente: “...existe una inmutable ley en el mundo de los negocios: las palabras son palabras, las explicaciones son explicaciones, las promesas son promesas, pero lo único real es el desempeño”¹⁹. De esta frase surgen de manera inmediata dos afirmaciones, pero también dos preguntas. Las afirmaciones son:

El desempeño es un fenómeno real.

Si el desempeño es un fenómeno real, entonces se puede medir, o manejar, o planear, o mejorar, etc.

Las preguntas son:

¿Qué es el desempeño?

¹⁹ Tomado del “Manual de Control de la Calidad”, Juran, 1990

¿Qué pueden hacer las organizaciones para medirlo, manejarlo, planearlo y mejorarlo?

La respuesta a la primera pregunta induce a decir que “el desempeño de una organización, grupo o persona está definido por una integración sistémica de lo que debió lograrse en el pasado, lograr en el presente y podría lograrse en el futuro. Entendiendo el logro como una función integrada entre el QUE (objetivos/resultados) y el COMO (competencias/comportamientos)”.

La respuesta a la segunda pregunta presenta un gran número de opciones, ya que son muchas las estrategias y acciones que pueden encarar las organizaciones para manejar el fenómeno del desempeño. La administración del desempeño (o performance management, como se conoce en su versión en inglés) “es un sistema complejo de elementos de la gestión organizacional que acopla la administración por objetivos con la gestión por competencias, permitiendo especificar, revisar y mejorar de manera continua los desempeños organizacionales, grupales e individuales conducentes al logro de la misión empresarial”.

Los elementos fundamentales de un sistema de administración del desempeño son tres:

Objetivos

Competencias

Indicadores de gestión

Los objetivos tienen como finalidad guiar el desempeño hacia el logro de la estrategia organizacional.

Las competencias tienen tres finalidades: la primera es orientar el desempeño a través de la definición de los comportamientos requeridos por la organización, la segunda es controlar riesgos, ya que los objetivos pueden ser logrados en el corto plazo mediante comportamientos inapropiados perjudicando de ese modo el desempeño organizacional en el futuro, y la tercera finalidad es la de explicar los desvíos en el logro de los objetivos a partir de la identificación de los comportamientos disfuncionales de una persona o grupo.

Los indicadores de gestión tienen la finalidad de guiar y controlar el desempeño objetivo y comportamental requerido para el logro de las estrategias organizacionales.

Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente ha sido el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la metas.

2.2.1.3.5 Técnicas para medición de desempeño

- Cuadro de mando integral (Balanced scorecard)

- Mediciones del proceso
- Costos de Calidad
- Sistemas integrados de información
- Costeo basado en actividades (ABC)
- Administración basada en actividades (ABM)
- Técnicas estadísticas (SPC)²⁰

2.2.2 Diseño y construcción de indicadores

2.2.2.1 Génesis de los indicadores de gestión en la organización

1. **Los derivados de un plan estratégico:** Se establecen desde el nivel estratégico del negocio, hacia los departamentos; generalmente son indicadores que se asocian con los objetivos o proyectos.
2. **Indicador de gestión para un área derivados del área misma:** Son los considerados típicos o normales para los departamentos y se asocian con los indicadores derivados del plan estratégico como es aumentar la productividad, mejorar la calidad, mejorar el bienestar de los trabajadores, aumentar las ventas, todos estos exigen de cada departamento que sus factores claves de éxito tendrá ahora niveles más exigentes en cuanto a su rango de gestión se refiere.

²⁰ Tomado de "Gestión por Procesos", Ing. Paul Revelo

Los indicadores para un área tienen su base en los procesos en los cuales ella interviene, y tiene que ver con procesos, estructura, desempeño y clientes.

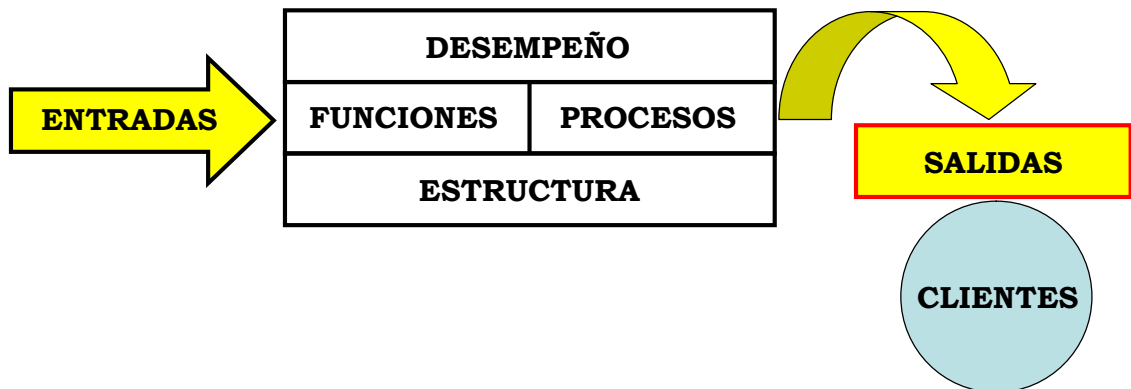


Grafico No. 12

FUCIONES: La función del área es, en resumen, la razón de ser. Es el fundamento del área y constituye la guía primordial para comprender el papel del área en la gestión global de la organización.

PROCESOS: muestran la manera como el área transforma las entradas (datos, información, materiales, mano de obra, energía, capital y otros recursos) en salidas (resultados, conocimientos, productos y servicios útiles), los puntos de contacto con los clientes, la interacción entre los elementos o sub componentes del área.

ESTRUCTURA: más que el organigrama del área, presenta la forma como están alineados los elementos que la componen para operar.

DESEMPEÑO: Es la relación que existe entre lo que se entrega al área, con lo que se produce y lo que se espera que esta entregue.

CLIENTES: Las salidas o productos del área, bien sean bienes, servicios o ambos, son para alguien, ya un cliente interno o externo, ya que los clientes tienen unas necesidades y expectativas respecto de lo que reciben del área.

2.3 Descripción de variables independientes y dependientes.

La declaración de las variables se genera en base a los objetivos específicos:

1. Diagnosticar el servicio en la atención al cliente en la recepción de denuncias.
Variable independiente: diagnóstico del servicio de recepción de denuncias.
Variable dependiente: mejoramiento del servicio de recepción de denuncias.

2. Investigar y racionalizar los procesos administrativos para la recepción de una denuncia en la Policía Judicial de Pichincha en el sector de la Mariscal en la ciudad de Quito.
Variable independiente: procesos administrativos para la recepción de una denuncia en la Policía Judicial de Pichincha en el sector de la Marisca en la ciudad de Quito
Variable dependiente: mejoramiento del servicio de recepción de denuncias.

3. Esbozar una propuesta de mejoramiento de procesos para la recepción de denuncias.
Variable independiente: propuesta de mejoramiento del proceso de recepción de denuncias.
Variable dependiente: mejoramiento del servicio de recepción de denuncias.

2.4 Fundamentación Legal

Constitución Política de la república del Ecuador

Código Penal

Código de Procedimiento Penal

Ley orgánica de la Policía Judicial

Reglamento de la Policía Judicial

Esta información por ser de utilidad para la justificación de la tesis y sobre todo basándose en el orgánico funcional ha sido tomada de una manera textual ya que no puedo alterar los preceptos legales en sus diferentes artículos.

Siendo la Fundamentación legal la base principal para la realización del presente trabajo podemos partir desde el punto primordial que es la actual Constitución Política del Ecuador reformada en el año 2008, y aceptada bajo referéndum mediante consulta popular realizada el 28 de septiembre del 2008; de la cual citamos dentro su Sección Décima, en el artículo 194, en la que textualmente dice “La Fiscalía General del Estado es un organismo autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera. La fiscal o el Fiscal General es su máxima autoridad y representante legal y actuara con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso.

Art. 195.- La Fiscalía dirigirá, de oficio o a petición de parte, la investigación preprocesal y procesal penal, durante el proceso ejercerá la acción pública con sujeción a los principios de oportunidad y mínima intervención penal, con

especial atención al interés público y a los derechos de la víctimas. De hallar mérito acusará a los presuntos infractores ante el juez competente, e impulsará la acusación en la sustanciación del juicio penal.

Para cumplir sus funciones la Fiscalía organizará y dirigirá un sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, que incluirá un personal de investigación civil y policial; dirigirá el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes en el proceso penal; y cumplirá con los demás atribuciones establecidas en la ley.

Que el Art. 2, inciso tercero de la Ley Orgánica del Ministerio Público dispone que la Policía Judicial estará a órdenes del Ministerio Público para el cumplimiento de sus funciones;

Que el Art. 4, literales b) y d) de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, en concordancia con los artículos 54 literal c) y 56 del mismo cuerpo legal, otorga a la Policía Nacional las funciones de prevenir la comisión de delitos, investigar las infracciones penales y la aprehensión de los presuntos infractores;

Que el Código de Procedimiento Penal, publicado en el R.O. No. 360 del 13 de enero del 2000, en el libro Cuarto, Título I, Capítulo I, artículos 207 al 214, determina en forma clara las funciones que debe desempeñar la Policía Judicial como órgano auxiliar del Ministerio Público y de la Administración de Justicia;

2.4.1 Reglamento de la Policía Judicial

Título II

2.4.1 .1 Naturaleza y atribuciones

Art. 4. - La Policía Judicial es un cuerpo auxiliar del Ministerio Público, integrado por personal especializado de la Policía Nacional. Su funcionamiento se sujetará a las disposiciones contempladas en la Constitución Política de la República; en la Ley orgánica del Ministerio Público; en la Ley Orgánica de la Policía Nacional; en el Código de Procedimiento Penal; y, en el presente reglamento.

Art. 5. - La Policía Judicial realizará la investigación de los delitos de acción pública de instancia oficial y de instancia particular, bajo la dirección jurídica y control del Ministerio Público, a fin de reunir o asegurar los elementos de convicción y evitar la fuga u ocultamiento de los sospechosos, en el tiempo y según las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Penal.

Art. 6. - Las funciones de la Policía Judicial comprenden también todas las diligencias investigativas que realicen los diferentes servicios de la Policía Nacional bajo la dirección y control del Ministerio Público, como el de antinarcóticos, investigación de accidentes de tránsito, de secuestros y extorsión, y otros que por necesidad de prevenir y combatir el delito existen o se crearen.

Art. 7. - Los miembros de la Policía Judicial; dependen jerárquica, disciplinaria, administrativa y operativamente de la Policía Nacional; el control y la dirección jurídica de las investigaciones corresponden al Ministerio Público.

Art. 8. - Son deberes y atribuciones de la Policía Judicial:

1. Trabajar bajo la dirección del Fiscal, a quien se le dará aviso en forma inmediata y detallada de cualquier noticia que tenga sobre un delito de acción pública;

2. Recibir y cumplir las órdenes que impartan el Fiscal y el Juez competente para el descubrimiento de los hechos delictivos y la individualización e identificación de sus responsables;

3. Requerir al Fiscal y en caso de urgencia al Juez, sin perjuicio de notificar de inmediato al Fiscal, la realización de un acto probatorio o la ejecución de allanamientos y detenciones en colaboración con el personal especializado en vigilancias, seguimientos y otras operaciones de campo:

4. Recibir las denuncias que sean presentadas por delitos de acción pública y poner inmediatamente a conocimiento del Fiscal;

5. Proceder a la aprehensión de las personas sorprendidas en delito flagrante y ponerlas dentro de las veinticuatro horas a órdenes del Juez competente, junto con el parte informativo, del hecho se informará simultáneamente al Fiscal;

6. Proteger, recolectar y preservar los elementos, materiales y documentales que constituyan vestigios en la escena del delito, en apoyo y colaboración a

las actividades desarrolladas por el personal de Inspección Ocular Técnica, cuidando el manejo eficaz de la cadena de custodia de las evidencias;

7. Proceder a la identificación y examen del cadáver, en la forma establecida en el Código de Procedimiento Penal;

8. Prestar auxilio y asistencia inmediata a las víctimas del delito; y,

9. Practicar previo conocimiento y autorización del Fiscal, las diligencias que conduzcan al debido esclarecimiento del hecho delictivo, empleando de manera eficaz las técnicas de investigación en entrevistas, obtención de información, manejo de informantes.

Art. 9. - Las anuas u otros instrumentos con que se hubiese cometido el delito y los objetos, bienes y valores que provengan de su ejecución serán ocupados por la Policía Judicial y puestos a disposición del Fiscal mediante inventario, pero bajo la estricta responsabilidad de la Policía la misma que extenderá el correspondiente recibo de las anuas, instrumentos, bienes o valores materia e la incautación.

La práctica de estas diligencias se sujetarán a las normas relativas a la cadena de custodia.

Art. 10. - Los bienes y valores ocupados que no tengan relación con el hecho investigado, serán devueltos a sus legítimos propietarios previa disposición de autoridad competente.

Si no se conociere al legítimo propietario, tales bienes serán exhibidos públicamente, hecho que se anunciará por la prensa para que puedan ser reclamados por los interesados.

Si en el plazo de un año contado desde la exhibición pública de los bienes muebles que no fueren reclamados, serán objeto de remate cuyo producto se destinará al equipamiento y al fortalecimiento técnico científico de la Policía Judicial.

Así mismo en lo referente al capítulo de denuncias que es el tema de nuestra investigación dentro del Código de procedimiento penal en vigencia determina

Capítulo II

2.4.2 LA DENUNCIA

Art. 42.- Denuncia.- La persona que conociere que se ha cometido un delito de acción pública, excepto aquella a quien la ley se lo prohíbe, puede presentar su denuncia ante el Fiscal competente o ante la Policía Judicial.

Art. 43.- Denuncia ante la Policía Judicial.- Cuando la denuncia se presente ante la Policía Judicial, se la debe remitir inmediatamente al Fiscal, único facultado para proceder a su reconocimiento, con la documentación correspondiente.

Art. 44.- Publicidad.- La denuncia será pública.²¹

²¹ Véase Anexo 3, formatos utilizados para el registro de las denuncias

Art. 45.- Prohibición.- No se admitirá denuncia de descendientes contra ascendientes o viceversa, ni de un cónyuge contra el otro, ni de hermano contra hermano, salvo los siguientes casos:

- a) Los previstos en las leyes de protección de la mujer y la familia; y,
- b) Cuando entre ofendido e imputado exista uno de los vínculos mencionados en el primer párrafo de este artículo.

Presentada la denuncia, el Fiscal asignado, salvo las excepciones mencionadas, exigirá al denunciante que, bajo juramento, exprese si se encuentra comprendido en algunas de las prohibiciones de este artículo.

Art. 46.- Reconocimiento.- El Fiscal ante quien se presente la denuncia hará que el autor la reconozca sin juramento, advirtiéndole sobre las responsabilidades penales y civiles originadas en la presentación de denuncias temerarias o maliciosas.

Art. 47.- Acta.- La declaración juramentada y el reconocimiento serán asentados en acta suscrita por el Fiscal y el denunciante. Si este último no supiere o no pudiere firmar, estampará su huella digital y firmará por él un testigo.

Art. 48.- Denuncia escrita.- La denuncia escrita deberá estar firmada por el denunciante, si supiere firmar; si no supiere o no pudiere firmar, lo hará por él un testigo y además estampará la huella digital.

Art. 49.- Denuncia verbal.- Si la denuncia fuere verbal se la reducirá a escrito, en acta especial, al pie de la cual firmará el denunciante. Si éste no supiere firmar se estará a lo dispuesto en el artículo 47.

Art. 50.- Contenido.- La denuncia debe contener los nombres y apellidos, la dirección del denunciante y la relación clara y precisa de la infracción, con expresión de lugar y tiempo en que fue cometida. Además, en cuanto fuere posible, se harán constar los siguientes datos:

1.- Los nombres y apellidos de los autores, cómplices y encubridores, si se los conoce, o su designación; así como los de las personas que presenciaron la infracción, o que pudieran tener conocimiento de ella;

2.- Los nombres y apellidos de las víctimas y la determinación de los daños causados; y,

3.- Todas las demás indicaciones y circunstancias que puedan conducir a la comprobación de la existencia de la infracción y a la identificación de los culpables.

La falta de cualquiera de estos datos no obstará la iniciación del proceso.

La denuncia por mandatario requiere poder especial.

Art. 51.- Responsabilidad.- El denunciante no será parte procesal, pero responderá en los casos de denuncia declarada como maliciosa o temeraria

2.5 Caracterización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Diagnóstico del servicio de recepción de denuncias.	Nivel de efectividad en el proceso de recepción	Efectividad: Efectiva Medianamente efectiva Ineficiente
Procesos administrativos para la recepción de una denuncia en la Policía Judicial de Pichincha en el sector de la Marisca en la ciudad de Quito	Nivel de efectividad en los procesos	Efectividad: Efectivos Medianamente efectivos Ineficiente
Propuesta de mejoramiento del proceso de recepción de denuncias.	Nivel de mejora	Mejora: Cumplió los objetivos Cumplió parcialmente No cumplió

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3. ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO

3.1 Diseño de la Investigación

Como se indicó al inicio del presente trabajo, la metodología que se realizará dentro de la investigación será eminentemente Analítico o Explicativo y Descriptivo o Exploratorio, por cuanto el propósito de la investigación de los procesos administrativos en la recepción de denuncias en la Policía Judicial de Pichincha sector la Mariscal de la ciudad de Quito, consiste en identificar además del proceso, las causas y efectos que estos se encuentran inmersos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Fuentes

Se utilizarán las siguientes fuentes de recolección de datos:

- a)** Entrevistas a personal calificado que estén al tanto del tema del procedimiento de recepción de denuncias en la Policía Judicial.

- b)** Entrevistas a las personas que se acerquen a poner sus denuncias en la PJ de la Mariscal. Esta investigación de campo será realizada de la siguiente manera:

3.2.2 La entrevista.

“Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas, el entrevistador (investigador) y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de éste. La entrevista es una técnica antigua pues ha sido utilizada desde hace algunos años en psicología y desde su notable desarrollo en sociología y en educación. De hecho en esas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable por que permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil conseguir”²²

3.2.2.1 Cuando debe emplearse.

“Cuando la población o universo es pequeño y manejable o cuando se trata de personas que constituyen una muestra representativa”.

3.2.3 Características de la entrevista

“Cuando se entreviste a varias personas sobre un mismo tema o asunto, la entrevista tiene que ser estandarizada, es decir que todos deben responder a las mismas preguntas. Esto facilita tabular los datos obtenidos y extraer las conclusiones debidas”.

3.2.4 Forma de recoger información:

3.2.4.1 Verbal: Es cuando se manifiesta información mediante la opinión verbal al encuestador, sin que este, modifique las respuestas.

²² Nociones de Investigación Científica Quinta Edición.- prof. Francisco Leiva Zea. 1980, Pág. 24

3.2.5 Forma de realizarlas:

3.2.5.1 Dirigida: Las encuestas dirigidas van induciendo las opiniones del entrevistado hacia temas concretos para el investigador. No se debe confundir inducir con manipular.

3.2.6 Por el universo que abarcan:

- Individuales: Son encuestas que se van realizando de uno en uno. Véase el Anexo 1 y 2.

Dentro de la realización de las entrevistas se pretende determinar que existen personas que, según su criterio, podrían identificar las causas y efectos que producen la inadecuada comunicación.

Tomando en cuenta este punto, se seleccionará a 100 personas de diferentes sexos y edades para la realización de la entrevista y 12 al personal policial que recepta las denuncias.

Para determinar la muestra simple utilizamos los datos del total de las denuncias del año 2007 que es 25261 (cuadro 3) utilizo la raíz cuadrada del universo mensual que es 2105. Por lo tanto el resultado es de 45 entrevistas.

Total denuncias año 2007 → **25261/12 mensual =2105**

$$\sqrt[2]{2105} = 45$$

Por la facilidad para la recolección de la información recojo 100 encuestas a los clientes internos, y 12 encuestas al cliente interno.

CAPITULO IV

4. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1 Procesamiento de datos y análisis de resultados

Para la recolección de la información en el sondeo de opinión, se determinó que los días más apropiados son los lunes, miércoles y viernes de 10:00 hasta las 15:00 horas. Impresas las encuestas se procedió a solicitar la ayuda de dos compañeros policías para realizar la tarea.

Utilicé el formato de encuesta referido en el Anexo 1, el tiempo utilizado en la recolección de datos fué dos semanas calendario. Obtenidos los resultados se tabularon en la hoja electrónica Excel, utilizando la técnica de clasificar por pregunta y a su vez por ítem, el histograma más apropiado para graficar la información es el tipo pastel.

4.2 Resultados

4.2.1 Resultados de investigación

El número de la muestra para el sondeo de opinión es de 100 evaluaciones, las cuales fueron dirigidas a los clientes externos al proceso, es decir a las personas que van a presentar las denuncias por diferentes delitos. Se realizó un sondeo de opinión a todo el personal que labora en la sección denuncias de la Policía Judicial de Pichincha en el sector de la Mariscal (12 personas), los

cuales se encargan de recibir, recolectar y distribuir las diferentes denuncias presentadas por diferentes delitos.

Estos elementos nos permitirán realizar el análisis del desenvolvimiento del proceso actualmente. Las opiniones de los dos tipos de clientes (internos: personal que recepta las denuncias, externos: el público que acude al Policía Judicial) permitirá tener una opinión imparcial del estado del proceso.

4.3 Descripción de las preguntas del sondeo de opinión

4.3.1 Cliente externo. Las personas que se acercan a la Policía Judicial de Pichincha sector La Mariscal.

1. Clasificación por sexo

Num. Pregunta	Criterio de generales	M	F
1.-	Sexo	55	45

Tabla No. 2



Gráfico No. 13

Análisis.

- La población evaluada está dividida en partes iguales entre hombre y mujeres. Existe una ligera tendencia mayor con los hombres la diferencia es del 10.
- En la veracidad de la información proporcionada se debe indicar que los hombres aparte de ser mayores colaboradores proporcionan información con mayor grado de exactitud.

2. Tipo de delito.

Num. Pregunta	Tipo de delito	Si
2.-	Robo de domicilio	21
	Robo de vehículo	22
	Contra las personas	29
	Estafa	13
	Otros	18

Tabla No. 3

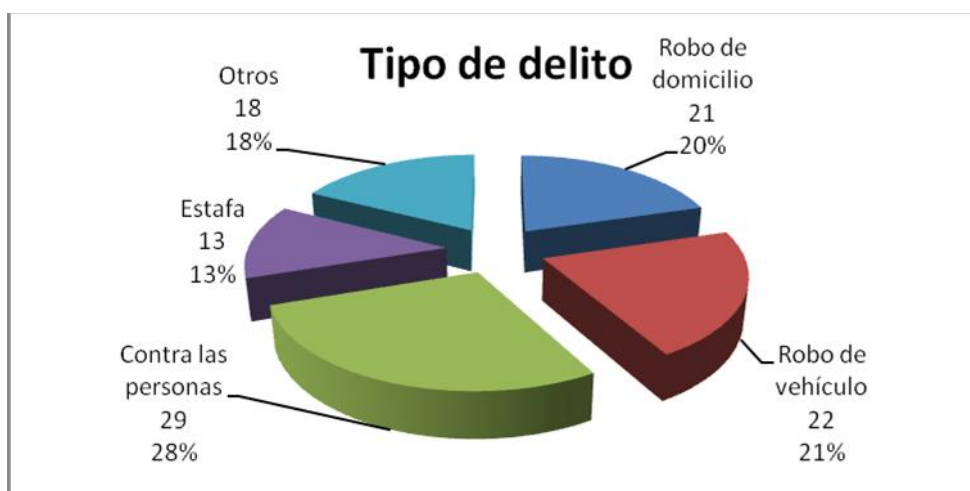


Gráfico No. 14

Análisis.

- Las denuncias de delitos con mayor frecuencia son: contra las personas 28 %, robo de vehículo 21 % y robo a domicilio 20 %. Es decir los delitos más frecuentes son: robo con violencia, robo sin violencia, lesiones y amenazas, ofensas sexuales y daño psicológico.
- El 18 % en el atributo otros es un valor muy alto para agrupar tipo de delito generales. El valor que considero adecuado para este tipo de atributo está entre el 0 % al 2 %. Por lo tanto se deja a criterio de las autoridades de la Policía Judicial averiguar que tipo(s) de delitos se encuentran agrupados en este atributo.

3. Tiempo de demora en el proceso de recepción de la denuncia.

Num. Pregunta	Tiempo de demora	#
3.-	Rápido	61
	Aceptable	29
	Demora mucho	10

Tabla No. 4

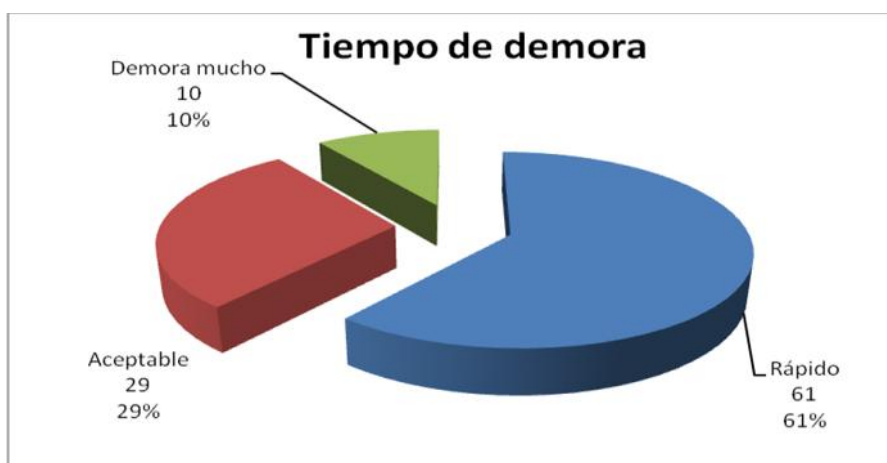


Gráfico No. 15

Análisis.

- A primera vista la atención en el servicio de recepción de denuncias es rápida, se debe anotar que el servicio es rápido cuando se dispone de los recursos necesarios para prestar el servicio. Por lo tanto se debe realizar un análisis comparativo con la oportunidad en la entrega de los suministros adecuados y la tecnología que necesita el proceso.

4. Disponibilidad de recursos para la presentación de las denuncias.

Num. Pregunta	Disponibilidad de recursos	#
4.-	Si proporciona	59
	Medianamente	18
	No proporciona	23

Tabla No. 5

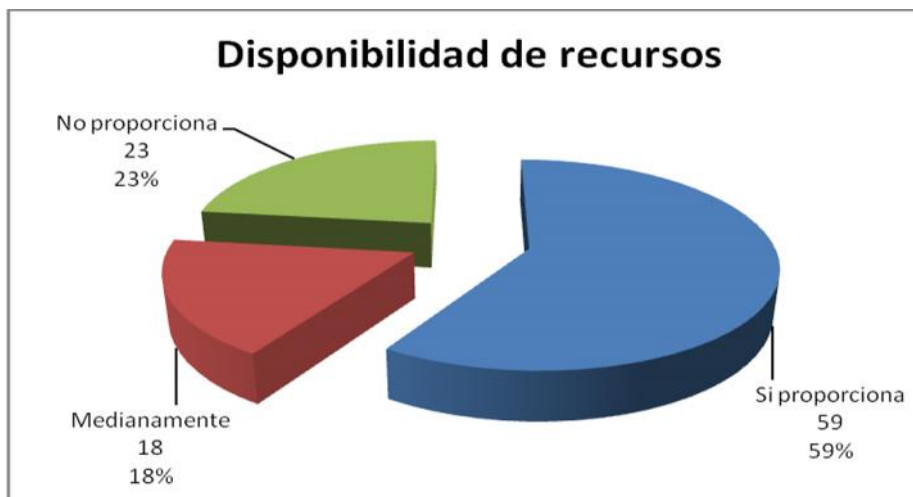


Gráfico No. 16

Análisis.

- La disponibilidad de recursos es oportuna según la evaluación realizada, esto es verdad, pero en el caso de que no se logre proporcionar en forma oportuna inside directamente en el tiempo de servicio, aumenta en forma proporcional en el tiempo para proporcionar los recurso y el tiempo de demora en la recepción de la denuncia.

5. Trato que reciben las personas que acuden a la Policía judicial.

Num. Pregunta	Es adecuada la forma de trato del persona de la PJ	#
5.-	Si	91
	No	5
	No opinó	4

Tabla No. 6

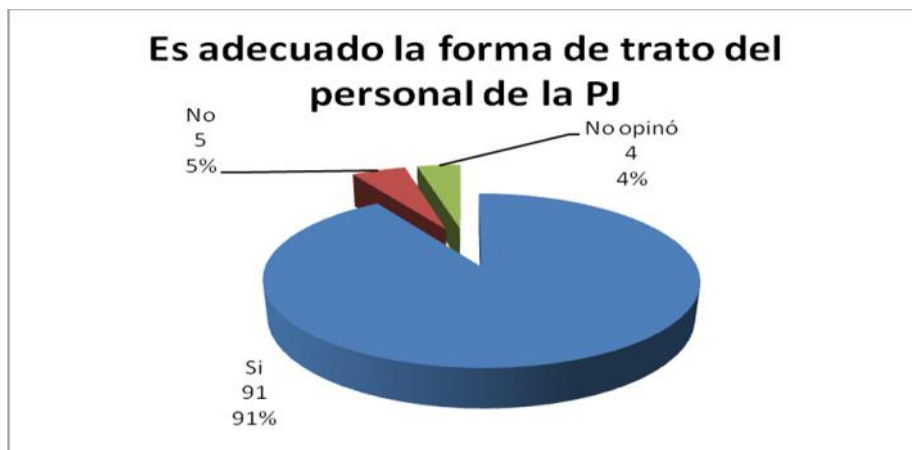


Grafico No. 17

Análisis.

- Es grato reafirmar que el personal encargado de la recepción de denuncias tiene la competencia necesaria en atención al cliente, sin

embargo esta es la oportunidad de mejorar la atención proporcionando al personal actualización en temas relacionados.

6. Competencia del personal que recepta las denuncias.

Num. Pregunta	Competencia del personal de la PJ	#
6.-	Si tiene competencia	83
	Tiene medianamente	17
	No tiene competencia	0

Tabla No. 7

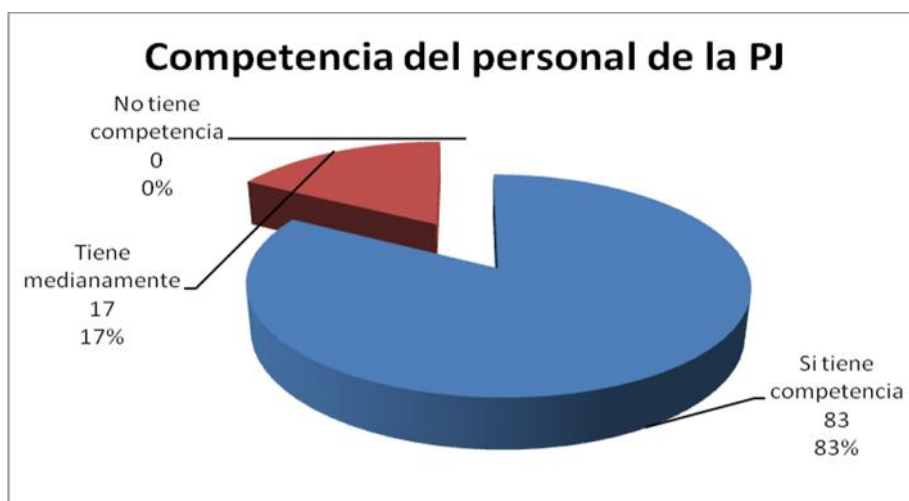


Gráfico No. 18

Análisis.

- El porcentaje del 83 % demuestra que el personal encargado de recibir las denuncias tiene conocimiento del proceso, y que puede guiar a las personas que acuden a la Policía Judicial para utilizar este servicio. Sin embargo como en el caso de la forma de trato es oportunidad de mejorar

revisando los procedimientos actuales para mejorarlos y disminuir el tiempo de atención.

7. Guía el personal que recepta las denuncias.

Num. Pregunta	Personal de la PJ le guió en la denuncia	#
7.-	Si	88
	No	3
	Medianamente	9

Tabla No. 8



Gráfico No. 19

Análisis.

- El valor del 88 % indica que el personal es capaz y guía a los clientes externos del proceso. Esto no es sorprendente pues según el análisis anterior en el cual determinamos el nivel de conocimiento del personal va de la mano en forma directa con la capacidad de poder guiar al público que acude a la Policía Judicial.

8. El personal que recepta las denuncias es el adecuado y está en número suficiente.

Num. Pregunta	Personal de la PJ es adecuado y suficiente	#
8.-	Si	77
	No	12
	Medianamente	11

Tabla No. 9

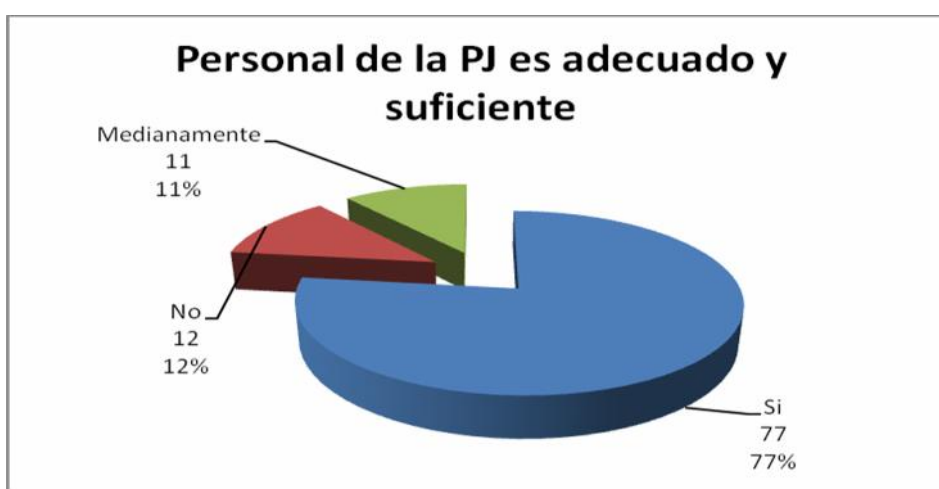


Gráfico No. 20

Análisis.

- La percepción del cliente externo es que si existe el número adecuado de personal para la recepción de las denuncias. Sin embargo se debe tomar en cuenta que en este atributo, la sobrecarga de trabajo que se presenta los fines de semana y en los días feriados obliga al personal a realizar turnos de trabajo más forzados. La revisión de la planificación en la distribución de dichos turnos es una necesidad apremiante para liberar un poco la presión existente actualmente en el personal involucrado.

9. Solución de denuncias anteriores.

Num. Pregunta	Fue solucionado denuncias anteriores	#
9.-	Si	53
	No	44
	En trámite	2

Tabla No. 10



Gráfico No. 21

Análisis.

- La apreciación del cliente externo con respecto a la solución de casos anteriores es positiva pues tiene el 54 %, valor que contrasta con el histórico de 13.41 %. Esto demuestra que existe una mejora en la solución de los casos presentados, se determina también que existe un 44 % de denuncias no solucionadas, es la oportunidad de mejorar el proceso de seguimiento los actuales procedimientos.

10. Como es el servicio en la sección de denuncias.

Num. Pregunta	Como es el servicio de denuncias	#
10.-	Satisfactorio	61
	Bueno	36
	Malo	2
	Deficiente	1

Tabla No. 11

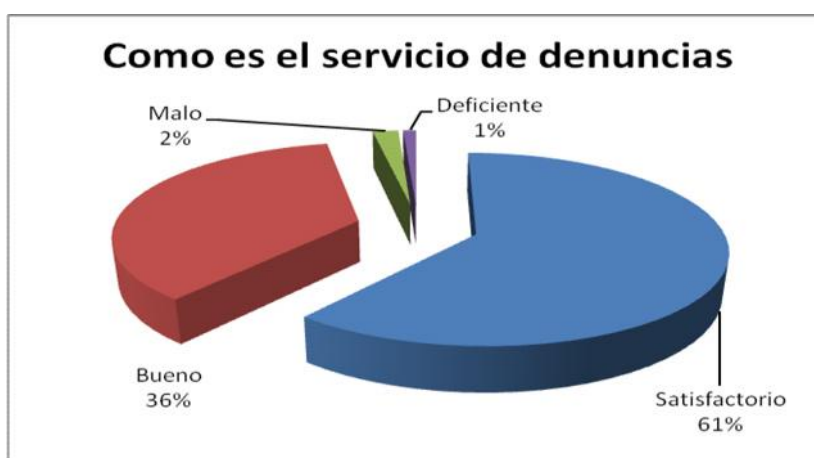


Gráfico No. 22

Análisis.

- La calificación para el servicio de denuncias es de satisfactorio con el 61 %, evidentemente existe un cumplimiento con el cliente externo. Esto es una consecuencia del buen trato proporcionado y la capacitación que posee el personal que atiende la recepción de las denuncias.
- Donde se debe tomar medidas emergentes es en la distribución de los recursos adecuados y la distribución adecuada del trabajo dividido en turnos de servicio.

4.3.2 Cliente interno. El personal policial que atiende en las oficinas de la Policía Judicial de Pichincha sector La Mariscal.

1. Conoce usted los procedimientos del servicio.

Num. Pregunta	Conoce usted los procedimientos del servicio	#
1.-	Muy bien	8
	Bien	4
	No conozco	0

Tabla No. 12

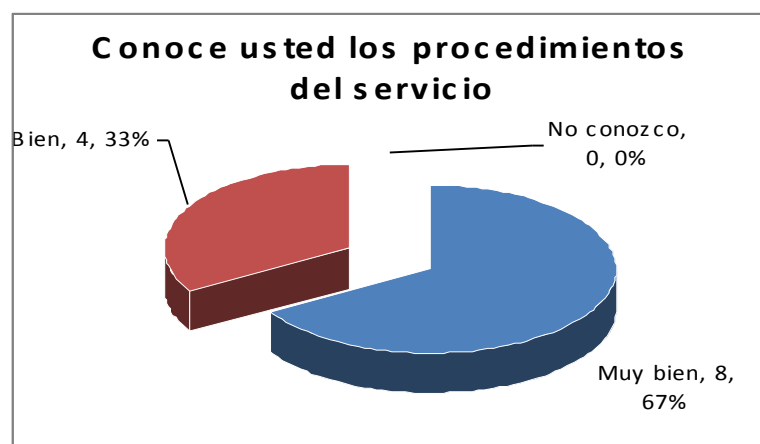


Grafico No. 23

Análisis.

- El 67 % del personal indica que conoce Muy Bien los procedimientos y el 33 % que conoce Bien, si sumamos estos porcentajes tenemos que el 100 % tiene un conocimiento adecuado de los procedimientos del servicio esto permite indicar que los errores por toma de información en las denuncias se reducen al mínimo.

- Sin embargo esta es la oportunidad para que los procedimientos sean revisados para su actualización, dando como consecuencia un mejoramiento en atención al público en la toma de denuncias.

2. Dispone de los recursos para el servicio.

Num. Pregunta	Dispone de los recursos para el servicio	#
2.-	Si	0
	No	8
	Medianamente	4

Tabla No. 12

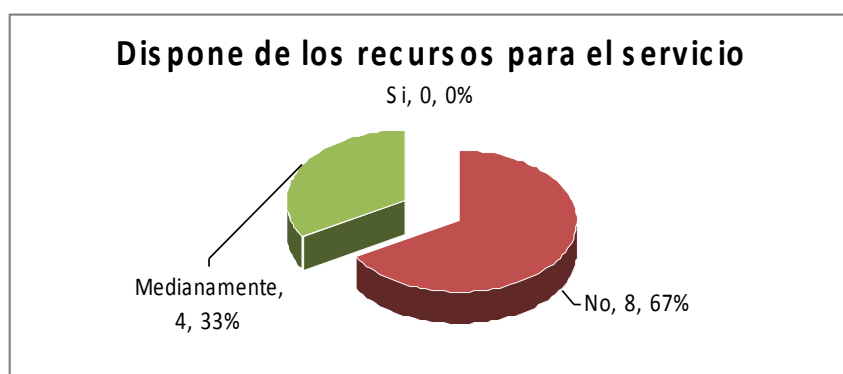


Grafico No. 24

Análisis.

- El 67 % del personal indica que carece de los recursos adecuados para prestar una atención adecuada al público que acude a la Policía Judicial a presentar sus denuncias, mientras que el 33 % indica que dispone medianamente de estos recursos.
- Se debe hacer notar que nadie indica que dispone de los recursos a tiempo.

- Bajo este contexto la atención es baja en cuanto a la calidad, dando como consecuencia retrasos, falta de implementos necesarios, tecnología inadecuada. Esto genera malestar en el público y por lo tanto aumento en el número de quejas y de esta manera la imagen de la institución se ve perjudicada.

3. Existen disposiciones claras para el servicio.

Num. Pregunta	Existen disposiciones claras para el servicio	#
3.-	Si	3
	No	3
	Parcialmente	6

Tabla No. 13



Grafico No. 25

Análisis.

- Un 25 % indica que si existen disposiciones claras en cuanto a los procedimientos del servicio.
- Un 25 % dice que no existen disposiciones claras y un 50 % que parcialmente. En el mejor de los casos si sumamos estos dos

porcentajes tendremos que un 75 % conoce de disposiciones en forma parcial.

- Este escenario refleja que las autoridades no tienen una planificación ni comunicación en cuanto se refiere a las disposiciones diarias. El desenvolvimiento se ve afectado por que al no haber disposiciones claras, el personal no sabe cuales son las metas, objetivos y la manera de controlar y monitorear el servicio.

4. Recibe capacitación periódica sobre el servicio.

Num. Pregunta	Recibe capacitación periódica sobre el servicio	#
4.-	Continuamente	0
	Sin planificación	0
	Rara vez	5
	Nunca	7

Tabla No. 14

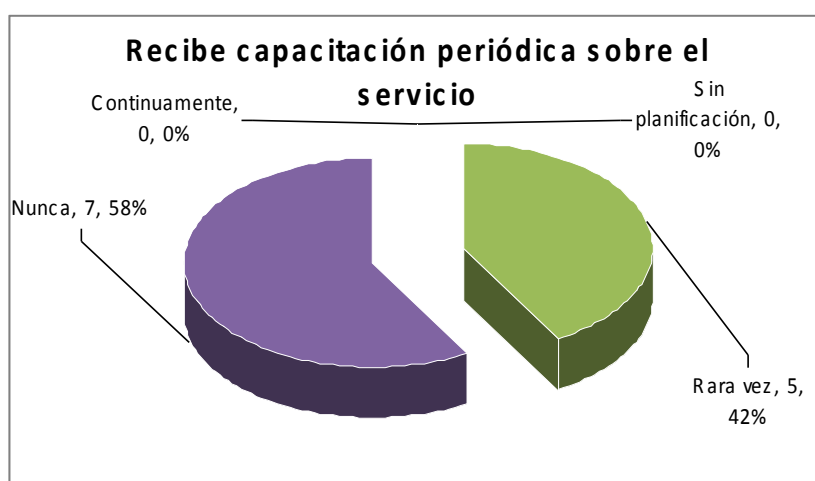


Gráfico No. 26

Análisis.

- La mitad mas uno del personal que labora en las oficinas de denuncias de la Policía Judicial indica que nunca ha recibido capacitación en los diferentes temas concernientes a la toma de denuncias. El 42 % indica que recibe capacitación Rara Vez.
- Hay que señalar que nadie dice que recibe capacitación continuamente así como tampoco sin planificación.
- Se concluye que no existe capacitación periódica al personal. De esta forma el servicio se ve afectado directamente, sin embargo tenemos que contrastar este resultado con los de la primera pregunta “Conoce usted los procedimientos del servicio” los cuales indican que el 100 % tiene conocimiento de los procedimientos concernientes al servicio, a primera vista parece contradictorio, sin embargo no lo es pues el conocimiento que tiene el personal sobre los procedimientos es conseguido por investigación propia, por interés u obligación del personal mismo que es designado a prestar su contingente en dicho departamento.

5. Recibe capacitación periódica sobre la base legal que afecta al servicio.

Num. Pregunta	Recibe capacitación periódica sobre la base legal que afecta al servicio	#
5.-	Continuamente	0
	Sin planificación	1
	Rara vez	4
	Nunca	7

Tabla No. 15

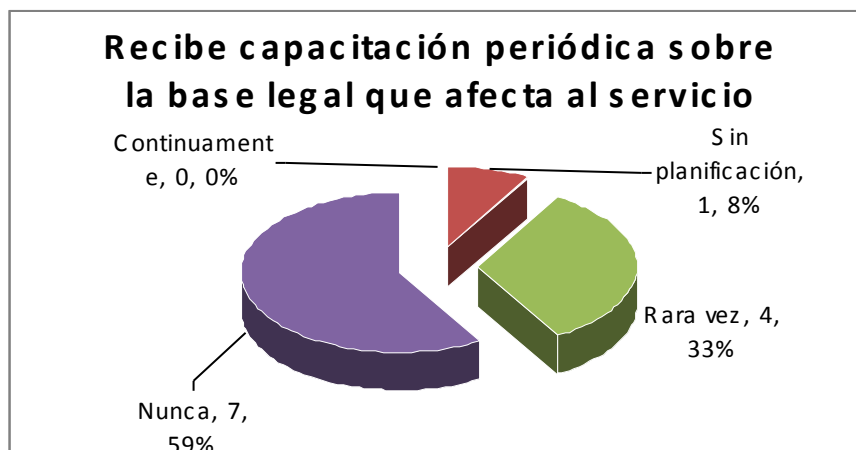


Grafico No. 27

Análisis.

- Más de la mitad del personal que labora en las oficinas de denuncias de la Policía Judicial indica que nunca ha recibido capacitación en temas concernientes a la base legal para la toma de denuncias. El 33 % indica que recibe capacitación Rara Vez y el 8 % que recibe sin planificación.
- Hay que señalar que nadie dice que recibe capacitación continuamente.
- Se concluye que no existe capacitación periódica al personal. De esta forma el servicio se ve afectado directamente, sin embargo tenemos que contrastar este resultado con los de la primera pregunta “Conoce usted los procedimientos del servicio” los cuales indican que el 100 % tiene conocimiento de los procedimientos concernientes al servicio, a primera vista parece contradictorio, sin embargo no lo es pues el conocimiento que tiene el personal sobre la base legal que afecta a la toma de denuncias es conseguida por investigación propia.

6. El número de personal es suficiente para el servicio.

Num. Pregunta	El número de personal es suficiente para el servicio	#
6.-	Si	1
	No	2
	Parcialmente	9

Tabla No. 16

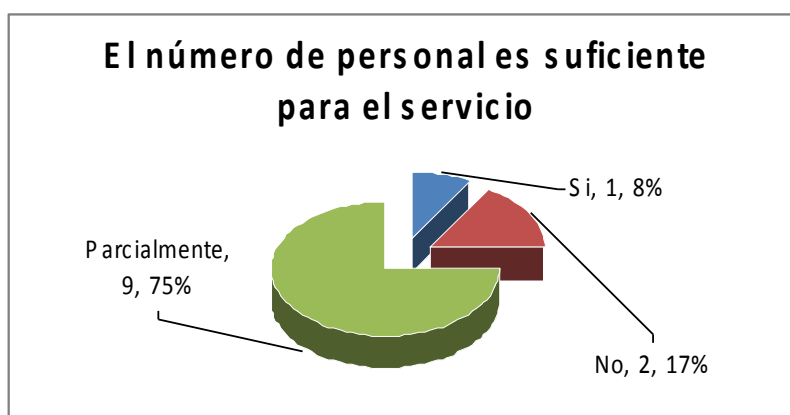


Grafico No. 28

Análisis.

- Solo el 8 % indica que si existe el número adecuado de personal para los diferentes turnos de servicio.
- El 75 % indica que existe Parcialmente y el 17 % que No. Si sumamos estos porcentajes tendremos que el 92 % sugiere que el número de personal sea revisado.
- Con estos resultados indicamos que las políticas y procedimientos actuales en lo que se refiere a la administración del personal debe ser actualizados, al igual que los procedimientos para la asignación del trabajo por turnos.

7. Cuanto tiempo está en el servicio.

Num. Pregunta	Cuanto tiempo está en el servicio	#
7.-	Menos de 1 año	9
	De 1 a 2 años	1
	Más de 2 años	2

Tabla No. 17

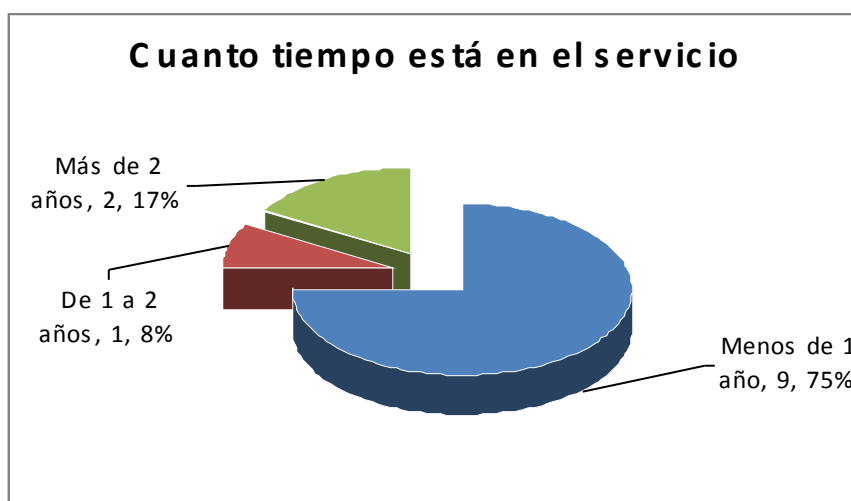


Grafico No. 29

Análisis.

- El 75 % del personal tiene menos de un año en el servicio se puede decir que más de la mitad son nuevos y con poca experiencia.
- El 25 % restante (suma de 8 % De 1 a 2 años y Más de 2 años el 17 %) representa una minoría que tiene una trayectoria mayor en el proceso, y por lo tanto su experiencia más adecuada.
- Se ve la necesidad de implementar un proceso de inducción para la recolección de información dirigido al personal cuando ingresan al servicio, en el cual se les oriente en los procedimientos e informarles

sobre la base legal que rige la gestión del levantamiento de la información para la denuncia.

8. Conoce el número de denuncias registradas y solucionadas.

Num. Pregunta	Conoce el número de denuncias registradas y solucionadas	#
8.-	Si	0
	No	5
	Parcialmente	7

Tabla No. 18



Grafico No. 30

Análisis.

- El 58 % del personal encargado del levantamiento de las denuncias conoce Parcialmente sobre la gestión total del servicio.
- Se debe señalar que nadie tiene un conocimiento adecuado sobre el destino final de la denuncia presentada.
- De esta forma se concluye que la atención al cliente externo se va ha ver afectada en su calidad cuando éste solicite se le informe sobre el estado

actual de la denuncia presentada, pues pocas personas podrán dar una contestación adecuada al cliente. Esto generará incertidumbre al público y conecuentemente insatisfacción.

9. Qué opina de la supervisión en el servicio.

Num. Pregunta	Qué opina de la supervisión en el servicio	#
9.-	Muy bueno	3
	Bueno	4
	Regular	5
	Malo	0

Tabla No. 19

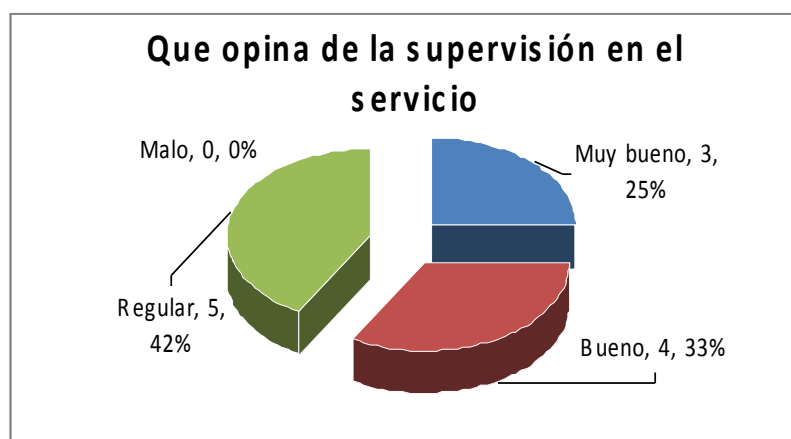


Grafico No. 31

Análisis.

- El 42 % del personal indica que la supervisión del servicio es Regular. Sin embargo, nadie opina que sea malo.
- El otro 58 % de las opiniones están divididas en “Muy bueno” con el 25 % y “Bueno” con el 33 %.

- La percepción de la supervisión por lo tanto es buena con una tendencia a empeorar esto obliga a definir con exactitud las razones por las cuales este proceso tiende a decaer.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La sección denuncias de Policía Judicial de Pichincha no cuenta con objetivos, procesos e indicadores de gestión que permitan administrar la recolección de la información de las denuncias en forma eficaz y eficientemente.

Los delitos más frecuentes son contra la propiedad con un 62% (ver cuadro 3): abigeato, abuso de confianza, estafa, extorsión, hurtos, robo a domicilio, asalto de personas, asalto y robo a carreteras, asalto y robo de vehículos, asalto y robo de accesorios de vehículos, etc.

No existe un procedimiento y calendarización apropiada para la provisión adecuada de recursos y tecnología.

No existen planes de mantenimiento para los equipos que se utilizan en el proceso.

La rotación del personal es alta y es la razón para que la capacitación que se da eventualmente no mejore el servicio, ya que el personal capacitado es trasladado a otras unidades y no se sigue capacitando al personal nuevo.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Tipo de delito.

El porcentaje de otros es del 18 % como se indicó es un porcentaje alto para este tipo de factor aglutinador, para que este porcentaje sea adecuado (0 a 2%) se debe determinar qué actividades delictivas están agrupadas en este atributo. Un método adecuado es realizar una segmentación física de las denuncias en "Otros", y de esta forma surgirán actividades delictivas que deban ser tomadas en cuenta por separado.

5.2.1.1 Tiempo de demora en el proceso de recepción de la denuncia.

La atención según encuestas realizadas (61%) y según recopilación de información de procedimientos en la recepción de una denuncia (48 minutos, 8 segundos) es rápida cuando el proceso se desarrolla en condiciones normales, es decir, cuando se dispone de los recursos necesarios y la

afluencia de público no es masiva. Caso contrario se notan las falencias, que son principalmente:

Falta de la tecnología adecuada como una copiadora, para lo cual la Policía Judicial podría gestionar su adquisición o donación presentando la necesidad a la Comandancia de la Policía Nacional o a los organismos civiles que estén interesados en mejorar el servicio de denuncias.

Carencia de material de oficina como la disponibilidad de una cantidad adecuada de los formatos para recoger las denuncias.

Falta de conocimiento del personal en el proceso de levantamiento de información de la denuncia y las normativas legales que rigen el servicio.

5.2.1.2 Disponibilidad de recursos para la presentación de las denuncias.

El tiempo de entrega de los recursos tecnológicos y materiales para la recolección de la información es el factor determinante para la eficiencia del servicio. Al no proporcionarse estos recursos el usuario tendrá que conseguirlos por su propia cuenta, por ejemplo: copias de documentos. El mantenimiento oportuno de las herramientas para el servicio incide en la atención al público, como es el caso del dispensador de turnos para organizar el servicio.

5.2.1.3 Trato que reciben las personas que acuden a la Policía Judicial.

Para mejorar la atención al cliente, el camino más adecuado es la capacitación. Se debe definir un plan de actualización en temas relacionados con la atención al público, tal como relaciones humanas.

5.2.1.4 Guía el personal que recepta las denuncias.

Al igual que en el trato adecuado que presta el personal policial al cliente, se puede mejorar la competencia recogiendo las sugerencias que aportan, para actualizar los procedimientos con la finalidad de mejorarlos. Luego de que los procedimientos estén mejorados hay que realizar una divulgación de estos al personal involucrado en la atención al público.

5.2.1.5 El personal que recepta las denuncias es el adecuado y está en número suficiente.

La distribución de los turnos de trabajo es adecuada en los días en los cuales la atención es fluida y existe poca afluencia de público. Para determinar qué días o que temporadas son las de sobrecarga de trabajo se debe implementar un indicador que mida la afluencia de público en forma diaria, y de esta forma realizar una distribución del personal policial por temporadas o días con críticos.

5.2.1.6 Solución de denuncias anteriores.

Aunque el seguimiento no es responsabilidad directa del personal que recoge las denuncias, deben tener conocimiento de los índices de denuncias solucionadas. Para esto hay que revisar el procedimiento de seguimiento el cual debe ser llevado por un encargado que tenga acceso tanto a la información de recepción como del estado actual de las denuncias presentadas.

5.2.1.7 Como es el servicio en la sección de denuncias.

La administración de los recursos y la distribución adecuada del los turnos de trabajo son los factores que mejoraran el servicio de recepción de denuncias en la Policía Judicial.

5.2.2 Cliente interno.

5.2.2.1 Conoce usted los procedimientos del servicio.

La actualización de los procedimientos con las sugerencias del personal que presta el servicio es básica para el mejoramiento en la recolección de la información. La divulgación de los procedimientos actualizados se lo puede hacer con charlas dirigidas estructuradas en un plan continuo de capacitación permanente.

5.2.2.2 Dispone de los recursos para el servicio.

La definición adecuada de un procedimiento para la gestión de recursos, especialmente en lo referente a la solicitud de estos, es fundamental para que sean proporcionados a tiempo.

5.2.2.3 Existen disposiciones claras para el servicio.

Una planificación adecuada y a tiempo por parte de las autoridades definirá las disposiciones que se deben dar en forma periódica, aun que estas disposiciones sufrirán adecuaciones de acuerdo a las circunstancias, los cambios serán de forma y no de fondo. La consideración de las sugerencias del personal involucrado en el servicio, es fundamental para definir las directivas periódicas.

5.2.2.4 Recibe capacitación periódica sobre el servicio y la base legal que afecta al servicio.

El conocimiento del personal sobre los procedimientos y la base legal ha sido conseguido por investigación propia. Se debe implementar un plan de capacitación periódico que actualice los conocimientos del personal policial que atiende este proceso, especialmente el personal con menos de un año en el cargo. Para estructurar el plan de capacitación se deben considerar los siguientes pasos:

Definir los reglamentos que rigen la capacitación de la Policía Nacional.

Determinar el tipo de planes que tiene la Policía Nacional para capacitar en el proceso de toma de denuncias y su base legal.

Definir el perfil del personal a capacitar.

Definir el perfil del capacitador.

Determinar los recursos disponibles para la capacitación.

Escoger la entidad que llevará a cabo la capacitación.

Determinar la carga horaria y su distribución.

Definir la fuente que financiará la capacitación.

Definir el tipo de evaluación y sus características.

5.2.2.5 El número de personal es suficiente para el servicio.

La apreciación del cliente interno es casi similar a la del cliente externo, por lo tanto la definición de la asignación de los turnos por sobrecarga de trabajo en ciertas temporadas se convierte en expectativa común.

5.2.2.6 Cuanto tiempo está en el servicio.

La rotación continua del personal es la causa para que el personal que atiende el servicio tenga menos de un año en el cargo. Se debe revisar las políticas para la rotación de personal y actualizar a la realidad del servicio. Sería aconsejable que el personal policial encargado de la recepción de denuncias tenga por lo menos un año de experiencia en el cargo, de esta forma la atención será más eficiente y rápida.

5.2.2.7 Conoce el número de denuncias registradas y solucionadas.

El seguimiento del estado de las denuncias y la retroalimentación de este seguimiento por un encargado, es la manera más adecuada de mantener informado al personal. Dijimos que este encargado debe tener el acceso adecuado a la información referente a las denuncias presentadas y las denuncias solucionadas, esta información permitirá a las autoridades detectar los “cuellos de botella” y tomar los correctivos necesarios.

5.2.2.8 Qué opina de la supervisión en el servicio.

La supervisión debe ser tomada como una actividad de detección de fallas en el proceso y corrección del error conjuntamente con el involucrado, esto quiere decir que supervisor debe ayudar al policía que cometió el error, no castigarlo. Esta forma de realizar la tarea de supervisión permitirá que el policía en servicio no vea a la supervisión como punitiva, y de esta forma mejorará el ambiente de trabajo y reducirá el tiempo de utilizado en la solución de problemas.

5.3 Definición del proceso actual y el sugerido.

5.3.1 Proceso Actual.

El proceso actual no tiene una sistematización definida, simplemente es un conjunto de actividades que no se controlan y no tiene objetivos ni metas que pueda dar una referencia de rendimiento.

Para la determinación de las actividades en la Policía Judicial de Pichincha, utilicé un formato en el cual se determina, aparte de las actividades, los tiempos que demora cada actividad. Estos tiempos no siempre son los mismos, ya que no todas las denuncias que se presentan en la P.J.P. son las mismas, se presentan por diversas causas o delitos.

El tiempo empleado en el proceso actualmente es de 48'con 8", en condiciones normales, es decir, que el personal esté completo en el puesto de toma de denuncias, la persona que atiende tiene la competencia requerida para prestar el servicio, el fiscal de turno está disponible y la copiadora esté atendiendo.

Mapa de proceso actual

Mapa de proceso sugerido.

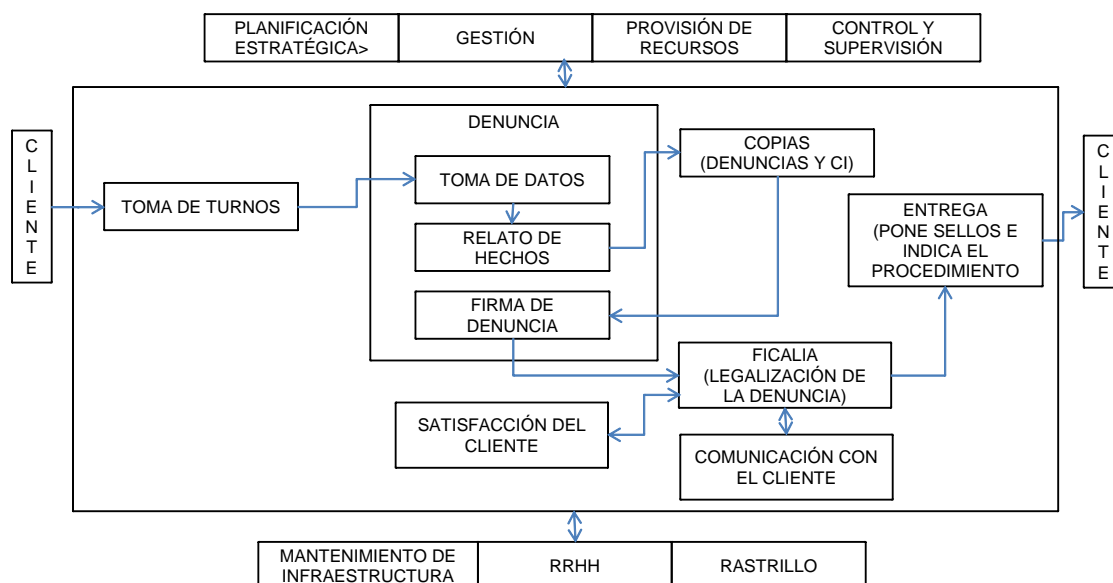


Grafico No. 32

Presento una sugerencia de cómo debería ser el proceso de denuncias que se presentan en la Policía Juncial de Pichincha, incluyo definición de objetivos y por sub proceso. Los sub procesos detectados en la toma de una denuncia en la Policía Judicial de Pichincha están clasificados en: directivos, operativos y de apoyo, su detalle es el siguiente:

a) Directivos:

a. Planificación estratégica.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Definir directrices para el proceso	Planificación estratégica	N/A	Semestral	N/A	N/A	Cumplir metas y objetivos planificados

b. Gestión.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Controlar el proceso con base en indicadores	Gestión	%	Semestral	$(\text{Objetivos cumplidos} * 100) / \text{Número de objetivos}$	Pastel	Tener mínimo el 1 % de incumplimiento en los objetivos

c. Provisión de recursos.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Cumplir con los planificación de la distribución de los recursos	Distribución de recursos	%	Trimestral	$(\text{Número de planes cumplidos} * 100) / 100$	Pastel	Tener mínimo el 1 % de incumplimiento en la asignación de los recursos

d. Control y supervisión

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Controlar la eficacia de la atención al cliente externo	Supervisión	%	Diaria	$(\text{Número de incumplimientos} * 100) / \text{Número de controles}$	Pastel	Tener mínimo el 1 % de incumplimientos

b) Operativos.

a. Toma de turnos.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Distribuir 100 turnos	Número de turnos	Unidad	Diario	Conteo simple	N/A	Cumplir mínimo con la atención de 98 turnos

b. Denuncia, con los siguientes sub procesos:

- i. Toma de datos.
- ii. Relato de hechos.
- iii. Firma de la denuncia.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Recoger los datos para la legalización de las denuncias	Número de denuncias	Unidad	Diario	Conteo simple	N/A	Cumplir mínimo con la atención de 98 denuncias

c. Copias.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Proporcionar las copias para cada denuncia	Atención en copiado	Unidad	Diario	Conteo simple	N/A	Cumplir mínimo con la atención de 98 denuncias

d. Fiscalía, se legaliza la denuncia para posteriormente sellarla y proceder a indicar al cliente externo el procedimiento que debe seguir para el monitoreo de la investigación. En realidad la legalización de la denuncia por parte de la fiscalía es un proceso que no compete a la Policía Judicial, lo realiza el fiscal de turno, más bien el estudio está centrado en el proceso posterior que es la colocación de los sellos y la aclaración de las siguientes actividades que debe realizar el cliente externo.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Sellar la denuncia	Denuncias selladas	Unidad	Diario	Conteo simple	N/A	Cumplir mínimo con la atención de 98 denuncias

e. Satisfacción del cliente, se debe implementar un proceso que se encargue de receptor la quejas del cliente externo y canalizar estas a las autoridades respectivas para que se tomen las acciones correctivas adecuadas.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Cumplir con las expectativas del cliente externo	Satisfacción del cliente	%	Diario	$(\text{Número de quejas} * 100) / \text{Número de denuncias}$	Pastel	Tener mínimo 2 % de quejas

- f. Comunicación con el cliente, se debe implementar un proceso que se encargue de mantener informado al cliente externo sobre el avance de la investigación y recepte las sugerencias que tienen el público para mejorar el servicio.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Determinar la satisfacción del cliente externo posterior a la presentación de la denuncia	Satisfacción post servicio	%	Trimestral	$(\text{Número de quejas} * 100) / \text{Número de llamadas}$	Pastel	Lograr el 2% mínimo de quejas

- g. Entrega, en este proceso se debe encargarse de sellar la denuncia legalizada e informar al cliente que pasos deben seguir para la asignación del agente para la investigación.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Entregar las denuncias al cliente externo	Denuncias entregadas	Unidad	Diario	Conteo simple	N/A	Cumplir mínimo con la atención de 98 denuncias

c) Apoyo.

- a. Mantenimiento de infraestructura, debe ocuparse de realizar planes de mantenimiento para: edificación, computadoras, equipo

de soporte para el servicio, mobiliario, instalaciones eléctricas, como las más importantes.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Realizar el mantenimiento de la infraestructura en las oficinas de la PJ	Mantenimiento de infraestructura	%	Semestral	$(\text{Número de planes ejecutados} * 100) / \text{Número de planes}$	Pastel	Cumplir mínimo 98 % de los planes de mantenimiento

- b. Recursos humanos, debe gestionar administración y control de la cantidad adecuada del personal para el servicio, la distribución del personal disponible para los diferentes turnos.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Gestionar el número adecuado de personal para el servicio y controlar su adecuada distribución	Distribución del personal	%	Diario	$(\text{Número de personal distribuido} * 100) / \text{Número de personal requerido}$	Pastel	Tener un mínimo del 2 % de faltante de personal requerido

- c. Rastrillo, debe encargarse de identificar el armamento adecuado para el personal que presta servicio, el mantenimiento del armamento, la correcta distribución y el control de todos los dispositivos.

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Herramienta de análisis	Meta
Gestionar el armamento requerido para el servicio	Armamento en uso	%	Trimestral	$(\text{Número de armamento distribuido} * 100) / \text{Número de armamento requerido}$	Pastel	Tener mínimo el 2 % de faltante en el armamento requerido

Debo señalar finalmente que en esta investigación quedan pendientes realizar la definición detallada de todos los procedimientos correspondientes a los procesos definidos en el Mapa de Procesos. Estos procesos deberán contener detalle de las actividades con sus respectivos responsables y los formularios que permitan administrar correctamente el proceso.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1 Formulación de la Propuesta

La Policía Judicial de Pichincha del sector de la Mariscal no cuenta con objetivos, procesos e indicadores de gestión que permitan administrar la recolección de la información de las denuncias en forma eficaz y eficientemente, y desde mi punto de vista creo conveniente mejorar y actualizar el proceso de toma de denuncias (mejora tecnológica, equipamiento de suministros y equipos de oficina, etc.) especialmente por: la

imagen que debe proyectar la institución, la adecuada atención que se merece el público que acude a las oficinas a presentar sus denuncias por diferentes causas o delitos y fundamentalmente para lograr llegar a un término adecuado por cada denuncia presentada.

La administración de los recursos y la distribución adecuada del los turnos de trabajo son los factores que mejoraran el servicio de recepción de denuncias en la Policía Judicial.

La actualización de los procedimientos con las sugerencias del personal que presta el servicio es básica para el mejoramiento en la recolección de la información. La divulgación de los procedimientos actualizados se lo puede hacer con charlas dirigidas estructuradas en un plan continuo de capacitación permanente.

Para mejorar la atención al cliente, el camino más adecuado es la capacitación. Se debe definir un plan de actualización en temas relacionados con la atención al público, tal como relaciones humanas.

El tiempo de entrega de los recursos tecnológicos y materiales para la recolección de la información es el factor determinante para la eficiencia del servicio. Al no proporcionarse estos recursos el usuario tendrá que conseguirlos por su propia cuenta, por ejemplo: copias de documentos. El

mantenimiento oportuno de las herramientas para el servicio incide en la atención al público, como es el caso del dispensador de turnos para organizar el servicio.

Al igual que en el trato adecuado que presta el personal policial al cliente, se puede mejorar la competencia recogiendo las sugerencias que aportan, para actualizar los procedimientos con la finalidad de mejorarlos. Luego de que los procedimientos estén mejorados hay que realizar una divulgación de estos al personal involucrado en la atención al público.

La apreciación del cliente interno es casi similar a la del cliente externo, por lo tanto la definición de la asignación de los turnos por sobrecarga de trabajo en ciertas temporadas se convierte en expectativa común.

La rotación continua del personal es la causa para que el personal que atiende el servicio tenga menos de un año en el cargo. Se debe revisar las políticas para la rotación de personal y actualizar a la realidad del servicio. Sería aconsejable que el personal policial encargado de la recepción de denuncias tenga por lo menos un año de experiencia en el cargo, de esta forma la atención será más eficiente y rápida.

REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS

- Metodología de la Investigación para la Administración y Economía/ César Augusto Bernal/ 2002
- Planificación Estratégica/ Ing. Luís Pimentel Villalaz/ M.B.A/ 1999.
- Nociones de Investigación Científica Quinta Edición.- prof. Francisco Leiva Zea. 1980
- Diccionario Enciclopédico Ilustrado Océano Uno.
- Control de la Calidad”, Juran, 1990
- Administración por procesos”, Noriega, 1995
- Normas fundamentales sobre gestión de la Calidad y documentos de orientación para su aplicación”, ICONTEC, 2004
- ISO 9001:2000 Requisitos elemento 0.2
- Administración por procesos”, NOVATECH, 2004
- Documento Herramientas de Planificación/ Ing. Paúl revelo.
- Código de Procedimiento Penal, Libro III, La Aprensión Capítulo II
- Constitución Política del Ecuador 2008, sección décima,
- Reglamento de la Policía Judicial

Net grafia

- www.observatorioseguridaddmq.net/anteriores/2-informe_ins-delito.htm - 12k -
- www.policianacionalecuador.ec.

ANEXOS

Anexo 1.

La información proporcionada es de mucha utilidad para nosotros. Agradecemos contestar el presente cuestionario con sinceridad.

“COMO ES EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS EN LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”.

M F

TIPO DE DELITO: SEXO EDAD.....

Robo de domicilio ()
 Robo de vehiculo ()
 Contra las personas ()
 Estafa ()
 Otros ()

1. ¿Qué opina del tiempo que se demora el proceso de la denuncia?

a) Rápido b) aceptable c) demora mucho

Por que?.....

2. ¿La sección denuncias proporciona todos los recursos necesarios (copias, papelería) para realizar la denuncia?

a) Si proporciona b) medianamente c) no proporciona

3. ¿Es adecuado el trato que usted recibe al momento de realizar la denuncia?

a) Si b) no c) No opino

4. ¿Piensa que el personal que le atendió tiene la competencia (educación, formación, habilidades, experiencia) adecuada?

a) Si tiene competencia () b) medianamente () c) no tiene competencia ()

Por que?.....

5. ¿El personal que le atendió le guió en su denuncia

a) Si b) No c) Medianamente

6. ¿Cree usted que el personal de denuncias es el adecuado y suficiente para la atención al cliente

- a) Si b) No c) Medianamente

7. ¿Si ha realizado anteriormente una denuncia fue solucionado su caso? culmino el proceso de la misma?

- a) Si b) No c) En trámite

¿Cómo es el servicio en la sección denuncias?

- a) Satisfactorio ()
- b) Bueno ()
- c) Malo ()
- d) Deficiente ()

Que propone usted para mejorar el servicio?.....

.....

.....

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2.

La información proporcionada es de mucha utilidad para nosotros. Agradecemos contestar el presente cuestionario con sinceridad.

“COMO ES EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS EN LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”.

M F

GRADO:..... SEXO EDAD:.....

1. ¿Conoce usted los procedimientos del servicio de la sección denuncia?

a) Muy bien b) Bien c) No tengo conocimiento

Por que?.....

2.¿Dispone usted todos los recursos necesarios (logísticos, inmobiliario, infraestructura) para la recepción de una denuncia?

a) Si b) No c) Medianamente

¿Cuáles son los que no dispone

.....

.....

¿Existen disposiciones claras al respecto de sus funciones específicas en el servicio de recepción de denuncias (por parte de sus superiores)?

b) Si b) No c) Parcialmente

3. ¿Recibe capacitación periódica sobre el servicio que se esta desempeñando?

a) Continuamente () b) Sin planificación () c) Rara vez () d) Nunca ()

4. ¿Recibe usted capacitación periódica sobre la base legal que implica la recepción de una denuncia?

a) Continuamente () b) Sin planificación () c) Rara vez () d) Nunca ()

5. ¿Cree usted que el número de personal es suficiente para la recepción de denuncias todos los días y para todo el año?

a) Si b) No c) Parcialmente

Sugiera el numero de personal recomendado.....

.....

6. ¿Qué tiempo trabaja en sus funciones donde se encuentra desempeñando actualmente?

.....

7. ¿Conoce usted el número de denuncias solucionadas y registradas que se han presentado en la Policía Judicial de Pichincha?

a) Si b) No c) Parcialmente

8. Sugiera que mejoras debería hacerse para el desempeño de sus servicios (políticas, procedimientos, manejo de documentos, etc.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. Que opina sobre la supervisión que se realiza en su trabajo?

e) Muy bueno ()
f) Bueno ()
g) Regular ()
h) Malo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3.



Fecha: 09/10/2008

POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

DIRECCION NACIONAL DE LA POLICIA JUDICIAL		JEFATURA PROVINCIAL PJ PICHINCHA	
Denuncia X		Parte Policial	Otro
Número de Caso PJP40815523		Tipo de Infracción INV. ROBO DE LOCAL COMERCIAL	
Fecha de Infracción 15/12/2008	Hora de Infracción 23H00	Dirección Exacta AV 6 DE DICIEMBRE 70-94 Y MIGUEL GAVIRIA	Sector EL INCA
Denunciante X		Víctima	
Ced./Pasaporte 1702021666	Apellidos y nombre ELENA ELVIRA VEGA CARDENAS		Edad 60
Profesión u ocupación COMERCIANTE		Nacionalidad ECUADOR	
RESIDENCIA			
PAÍS ECUADOR, QUITO	DIRECCIÓN AV 6 DE DICIEMBRE 70-94 Y MIGUEL GAVIRIA		Teléfono 2254317
Relato de los Hechos:			
<p>Es el caso señor Jefe de la Policía Judicial de Pichincha, que el día lunes 15 de diciembre a eso de las 23:00 aproximadamente momentos en los cuales se había encontrado mi empleado de nombres MARCELO WLADIMIR KILO SANDOVAL en mi local de nombres ASADERO DE POLLOS QUIQUIRIKI, donde habían ingresado dos sujetos portando armas de fuego, quienes han procedido a amedrentarle con sus armas y a pedirle el dinero de la caja robándonos USD 200 en efectivo aproximadamente y bajo amenazas estos han ingresado hasta el interior de las oficinas donde nos encontrábamos nosotros con la intención de robar más dinero, donde de igual manera nos amenazaron con sus armas, posterior estos salieron mi padre les había perseguido con la intención de detenerle, donde salimos y pudimos observar que uno de los sujetos se encontraban forcejeando con mi padre y este realizó varios disparos hiriéndole a un cliente y es cuando logramos capturarle a este sujetos, mientras que el otro se dio a la fuga con rumbo desconocido.</p> <p>Razón por la cual presento la respectiva denuncia con la finalidad que se realicen las investigaciones del caso.</p>			
<p>Por lo expuesto solicito se dé el trámite legal pertinente 09 de Octubre del 2008 21H05</p>			

Fecha: 09/10/2008



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

VICTIMA	NOMBRES. VALENCIA NAVARRETE JAIME PATRICIO	CI. 0400697025	TELÉFONO 2821813
----------------	--	-----------------------	----------------------------

PERSONA QUE RECIBE LA DENUNCIA	FIRMA DEL POLICIA	FIRMA Y/O HUELLA DEL DENUNCIANTE
Grado CBOS. DE POLICIA BRIGADA DESIGNADA BRIG. PROPIEDAD	NOMBRES. GINA MENDEZ	

Anexo 4.

ANEXOS

Anexo 1.

La información proporcionada es de mucha utilidad para nosotros. Agradecemos contestar el presente cuestionario con sinceridad.

“COMO ES EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS EN LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”.

M F

TIPO DE DELITO: SEXO EDAD.....

- Robo de domicilio ()
- Robo de vehiculo ()
- Contra las personas ()
- Estafa ()
- Otros ()

1. ¿Qué opina del tiempo que se demora el proceso de la denuncia?

- a) Rápido
- b) aceptable
- c) demora mucho

Por que?.....

2. ¿La sección denuncias proporciona todos los recursos necesarios (copias, papelería) para realizar la denuncia?

- a) Si proporciona
- b) medianamente
- c) no proporciona

3. ¿Es adecuado el trato que usted recibe al momento de realizar la denuncia?

- a) Si
- b) no
- c) No opino

4. ¿Piensa que el personal que le atendió tiene la competencia (educación, formación, habilidades, experiencia) adecuada?

- a) Si tiene competencia ()
- b) medianamente ()
- c) no tiene competencia ()

Por que?.....

5. ¿El personal que le atendió le guió en su denuncia

- a) Si
- b) No
- c) Medianamente

6. ¿Cree usted que el personal de denuncias es el adecuado y suficiente para la atención al cliente

- a) Si b) No c) Medianamente

7. ¿Si ha realizado anteriormente una denuncia fue solucionado su caso? culmino el proceso de la misma?

- a) Si b) No c) En trámite

¿Cómo es el servicio en la sección denuncias?

- a) Satisfactorio ()
- b) Bueno ()
- c) Malo ()
- d) Deficiente ()

Que propone usted para mejorar el servicio?.....

.....

.....

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2.

La información proporcionada es de mucha utilidad para nosotros. Agradecemos contestar el presente cuestionario con sinceridad.

“COMO ES EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS EN LA POLICÍA JUDICIAL DE PICHINCHA PARA EL SECTOR DE LA MARISCAL DE LA CIUDAD DE QUITO”.

M F

GRADO:.....

SEXO

EDAD.....

1. ¿Conoce usted los procedimientos del servicio de la sección denuncia?

- a) Muy bien b) Bien c) No tengo conocimiento

Por que?.....

2.¿Dispone usted todos los recursos necesarios (logísticos, inmobiliario, infraestructura) para la recepción de una denuncia?

- a) Si b) No c) Medianamente

¿Cuáles son los que no dispone

¿Existen disposiciones claras al respecto de sus funciones específicas en el servicio de recepción de denuncias (por parte de sus superiores)?

- b) Si b) No c) Parcialmente

1. ¿Recibe capacitación periódica sobre el servicio que se esta desempeñando?

- a) Continuamente () b) Sin planificación () c) Rara vez () d) Nunca ()

2. ¿Recibe usted capacitación periódica sobre la base legal que implica la recepción de una denuncia?

- a) Continuamente () b)Sin planificación () c) Rara vez () d) Nunca ()

3. ¿Cree usted que el número de personal es suficiente para la recepción de denuncias todos los días y para todo el año?

- a) Si b) No c) Parcialmente

Sugiera el numero de personal recomendado.....

.....

4. ¿Qué tiempo trabaja en sus funciones donde se encuentra desempeñando actualmente?

.....

5. ¿Conoce usted el número de denuncias solucionadas y registradas que se han presentado en la Policía Judicial de Pichincha?

a) Si b) No c) Parcialmente

6. Sugiera que mejoras debería hacerse para el desempeño de sus servicios (políticas, procedimientos, manejo de documentos, etc.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. Que opina sobre la supervisión que se realiza en su trabajo?

e) Muy bueno ()
f) Bueno ()
g) Regular ()
h) Malo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3.



Fecha: 09/10/2008

POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

DIRECCION NACIONAL DE LA POLICIA JUDICIAL	JEFATURA PROVINCIAL PJ PICHINCHA
--	---

Denuncia X		Parte Policial		Otro
Número de Caso PJP40815523	Tipo de Infracción INV. ROBO DE LOCAL COMERCIAL			
Fecha de Infracción 15/12/2008	Hora de Infracción 23H00	Dirección Exacta AV 6 DE DICIEMBRE 70-94 Y MIGUEL GAVIRIA		Sector EL INCA
Denunciante X		Víctima		
Ced./Pasaporte 1702021666	Apellidos y nombre ELENA ELVIRA VEGA CARDENAS			Edad 60

Profesión u ocupación COMERCIANTE	Nacionalidad ECUADOR
--------------------------------------	-------------------------

RESIDENCIA		
PAÍS ECUADOR, QUITO	DIRECCIÓN AV 6 DE DICIEMBRE 70-94 Y MIGUEL GAVIRIA	Teléfono 2254317

Relato de los Hechos:

Es el caso señor Jefe de la Policía Judicial de Pichincha, que el día lunes 15 de diciembre a eso de las 23:00 aproximadamente momentos en los cuales se había encontrado mi empleado de nombres MARCELO WLADIMIR KILO SANDOVAL en mi local de nombres ASADERO DE POLLOS QUIQUIRIKI, donde habían ingresado dos sujetos portando armas de fuego, quienes han procedido a amedrentarle con sus armas y a pedirle el dinero de la caja robándonos USD 200 en efectivo aproximadamente y bajo amenazas estos han ingresado hasta el interior de las oficinas donde nos encontrábamos nosotros con la intención de robar más dinero, donde de igual manera nos amenazaron con sus armas, posterior estos salieron mi padre les había perseguido con la intención de detenerle, donde salimos y pudimos observar que uno de los sujetos se encontraban forcejeando con mi padre y este realizó varios disparos hiriéndole a un cliente y es cuando logramos capturarle a este sujetos, mientras que el otro se dio a la fuga con rumbo desconocido.

Razón por la cual presento la respectiva denuncia con la finalidad que se realicen las investigaciones del caso.

Por lo expuesto solicito se dé el trámite legal pertinente
09 de Octubre del 2008
21H05

Fecha: 09/10/2008



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

VICTIMA	NOMBRES. VALENCIA NAVARRETE JAIME PATRICIO	CI. 0400697025	TELÉFONO 2821813
----------------	--	-----------------------	----------------------------

PERSONA QUE RECIBE LA DENUNCIA		FIRMA DEL POLICIA	FIRMA Y/O HUELLA DEL DENUNCIANTE
Grado CBOS. DE POLICIA	NOMBRES. GINA MENDEZ		
BRIGADA DESIGNADA BRIG. PROPIEDAD			

Anexo 4.

**OFICIO DE AUTORIZACION DE SACAR INFORMACION
DE LA POLICIA JUDICIAL DE PICHINCHA**