

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.338>

Diagnóstico para la creación de un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública del gobierno provincial de Manabí

Diagnosis for the creation of a quality management model for the process of transparency and access to public information of the provincial government of Manabí

Diagnóstico para a criação de um modelo de gestão da qualidade do processo de transparência e acesso à informação pública do governo provincial de Manabí

María Daniela Mendoza-García ¹
mmendoza7942@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8526-8449>

Lelly María Useche-Castro ²
lelly.useche@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4294-9009>

Carlos Julio Vinces-Solórzano ³
carlos.vinces@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1221-9758>

Correspondencia: mmendoza7942@utm.edu.ec

* **Recepción:** 10/12/2020 * **Aceptación:** 30/12/2020 * **Publicación:** 06/01/2021

1. Economista, Maestría en Gestión de la Calidad, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
2. Ingeniero Industrial, PhD en Estadística, Directora del Grupo de Análisis Multivariante y Estocástico (G.A.M.E), Instituto de Ciencias Básicas, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
3. Ingeniero Industrial, Mg. En Calidad, Vicedecano de la Carrera de Ingeniería Agrícola, Maestría en Gestión de la Calidad, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

La transparencia y el acceso de la información pública, es un elemento fundamental y un derecho para las naciones en procesos democráticos; en Ecuador, el acceso a la misma se ve condicionado por la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública. Para determinar el desarrollo de los procesos llevados por el Gobierno Provincial de Manabí y evidenciar el cumplimiento efectivo de este derecho, se hace necesario el generar un proceso de diagnóstico con el enfoque de gestión de calidad. Para dicha finalidad se desarrollaron procesos metodológicos por medio de los que se aplicó instrumentos de recolección de información de campo, permitiendo establecer que es un aspecto esencial que se aplique un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública del Gobierno Provincial de Manabí, para solucionar las falencias detectadas, por lo que es esencial el diseño de un manual de procesos basado en las normas ISO 9001:2015.

Palabras claves: Gobierno Autónomo Descentralizado; competencias; procesos; cumplimiento.

Abstract

Transparency and access to public information is a fundamental element and a right for nations in democratic processes; in Ecuador, access to it is conditioned by the organic law of transparency and access to public information. In order to determine the development of the processes carried out by the Provincial Government of Manabí and to demonstrate the effective fulfillment of this right, it is necessary to generate a diagnostic process with a quality management approach. For this purpose, methodological processes were developed through which field information collection instruments were applied, allowing to establish that it is an essential aspect that a quality management model is applied for the process of transparency and access to public information of the Provincial Government of Manabí, to solve the flaws detected, so it is essential to design a process manual based on ISO 9001: 2015 standards.

Keywords: Decentralized Autonomous Government; competences; processes; compliance.



Resumo

A transparência e o acesso à informação pública é um elemento fundamental e um direito das nações em processos democráticos; no Equador, o acesso a ela é condicionado pela lei orgânica de transparência e acesso à informação pública. Para determinar o andamento dos processos levados a cabo pelo Governo Provincial de Manabí e para demonstrar o efetivo cumprimento deste direito, é necessário gerar um processo de diagnóstico com enfoque de gestão da qualidade. Para tanto, foram desenvolvidos processos metodológicos através dos quais foram aplicados instrumentos de coleta de informações de campo, permitindo estabelecer que é um aspecto essencial a aplicação de um modelo de gestão da qualidade no processo de transparência e acesso à informação pública do Governo Provincial de Manabí, para resolver as deficiências detectadas, por isso a concepção de um manual de processo baseado nas normas ISO 9001: 2015 é essencial.

Palavras-chave: Governo Autônomo Descentralizado; competências; processos; conformidade.

Introducción

La transparencia y el acceso a la información ha sido reconocido como un derecho a la ciudadanía, establecidos en instrumentos internacionales y en normas internas de varios Estados, donde también involucran a Ecuador.

Poner en práctica una comunicación transparente es cada vez más fácil gracias a la evolución tecnológica que facilita la producción y el acceso a la información. “Estas circunstancias han estimulado a los gobiernos de la Región Latinoamericana, mostrando la necesidad de agilizar, optimizar, flexibilizar y transparentar los procesos y actividades del sistema público, utilizando para ello las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)” (Álava Rade & Palacios Chávez, 2015, pág. 56)

En el año del 2004 entra en vigencia la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, misma que consagra el Recurso Judicial de Acceso a la Información Pública consecuentemente con la Constitución de la República del Ecuador 2008, creando por primera vez la Función de Transparencia y Control Social, teniendo como objetivo controlar la gestión pública.

Abdó, (2014) manifiesta la importancia de la transparencia de la información publicada por las administraciones, dando a conocer que la misma radica en que ésta genera la confianza necesaria

para estimular la colaboración y participación de la ciudadanía en la planificación y puesta en marcha de las políticas públicas.

Partiendo de lo previamente mencionado, el estudio presenta énfasis en la revisión del proceso de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Gobierno de la provincia de Manabí, en lo referente a como se está llevando el manejo de la información dentro de la misma durante el periodo 2019 - 2020 haciendo uso de diagnósticos basados en metodologías de control de calidad.

Transparencia y acceso a la información pública

En las sociedades democráticas la participación ciudadana en las políticas públicas aparece como un hecho implícito.

“El acceso a la información pública y la transparencia aparecen justamente como mecanismos válidos para la prevención de la corrupción” (Riorda & Elizalde, 2013, pág. 53). Esto, a su vez, confluye en acciones que propician una mayor participación de la ciudadanía, lo que se convierte en la construcción de espacios de relación, atendiendo las demandas de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil.

La transparencia y el acceso a la información pública en el Ecuador

En Ecuador, el 18 de mayo de 2004 se aprobó la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), la cual marca un antes y un después en la comunicación de las instituciones públicas del país, ya que condiciona a estas instituciones a transparentar su gestión a través de los diversos medios de comunicación tales como radio, prensa, televisión e Internet.

Es decir, a partir de espacios de acceso libre y sencillo a la información y la comunicación. La mencionada ley se origina en la Convención Interamericana de Derechos Humanos (1969) y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976) que describen los derechos inherentes e inalienables que tienen todos los seres humanos (Escobar, 2016, pág. 78).

Esta norma jurídica fue implementada en Ecuador, afirmando el derecho a acceder a la información pública. Esta ley constituye un primer abordaje del tema desde una perspectiva legal en el país y se inscribe en los procesos regionales e internacionales que se están llevando a cabo sobre el tema de la transparencia y el acceso a la información pública.



La LOTAIP tipifica las obligaciones que las instituciones públicas nacionales tienen respecto de la información que producen y que debe ser puesta a disposición de la ciudadanía. Al respecto la ley menciona que dicha información “deberá ser publicada, organizándola por temas, ítems, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones” (Congreso Nacional, 2004)

Desde la perspectiva de los derechos, al considerar el acceso a la información un derecho primordial, éste funciona como mecanismo para activar la participación ciudadana y ejercer un control social. La regulación de estas acciones permite tener un panorama claro y concreto respecto de las obligaciones institucionales sobre la información pública.

Modelo de gestión de calidad

Definición de Calidad

De acuerdo con Pintado Auquilla, (2016) la calidad se refiere a la posibilidad de conjuntar esfuerzos para trabajar hacia un objetivo común, además está relacionada con el hecho de que la empresa comprenda las necesidades del cliente y las pueda satisfacer a través de un producto con precio, esquema de distribución y promoción adecuadas

Se puede definir la calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes.

A pesar de la diversidad en las definiciones se puede observar que existen elementos coincidentes referidos por los diferentes autores como: requisitos, cliente, satisfacción de expectativas, eficiencia, cumplimiento y un indiscutible enfoque hacia el logro de la satisfacción del cliente (Jiménez Soto, 2017 , pág. 41)

En otras palabras, la persecución de un objetivo limitado puede comprometer la satisfacción del usuario, por tanto, la palabra calidad debe expresar un concepto global y unificador que cubra todo lo referente al objetivo de “excelencia” al que debe tender toda empresa

Gestión de la calidad

De acuerdo con Medranda, (2017), la Gestión de la Calidad es un enfoque para la mejora continua de cada uno de los aspectos de la empresa, mejora las actividades la calidad interna y el rendimiento

de las empresas calidad externa, permite a las instituciones lograr una mejora significativa en la satisfacción de los clientes, la satisfacción de los empleados,

El impacto social y los resultados empresariales, permite superar las expectativas de los mismos, además este sistema pone énfasis en la satisfacción del cliente externo e interno, está impulsado por los beneficios o motivos que se derivan de la calidad, en el sentido que la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos genera resultados positivos y medibles, como son mayores beneficios, ahorro de costes, incremento de cuota de mercado, proporciona una ventaja competitiva frente a los competidores (Masache Gualán, 2017, pág. 94)

La norma ISO 9001 sostiene que la “calidad” es una decisión estratégica que toma la alta dirección de la organización, teniendo como claros propósitos:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente.
- Obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades.

Es criterio propio, que la Gestión de la Calidad se la considera como un sistema que busca mantener una ventaja competitiva a través del compromiso global de una organización y de la participación en equipo para así obtener la satisfacción de los consumidores o usuarios.

Por tanto, el enfoque de la gestión de calidad total es una estrategia que abarca a todas las personas y a todos los procesos de la organización, con el objetivo de conseguir la excelencia institucional a través de la mejora continua, proporcionando confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para satisfacer los requisitos de forma coherente.

Metodología de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO

Para implantar un sistema de gestión de calidad, Morales Robles, (2017) propone la metodología basada en la Norma ISO 9001:2008 y en las etapas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) del Ciclo de Deming, desde su perspectiva, el autor formula un diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) orientado con el enfoque a procesos que puede ser aplicado en cualquier organización.

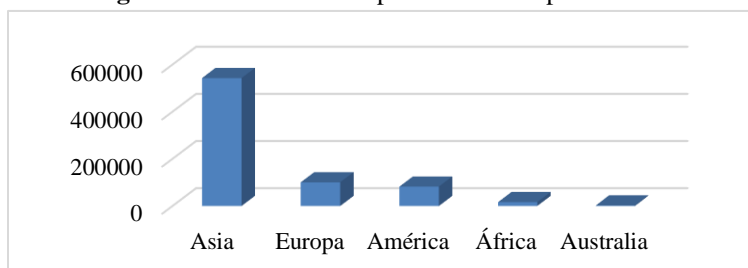
Esta guía sugiere una secuencia de actividades válidas y que no afectan la aplicabilidad de la Norma ISO. López & Medranda, (2016) sintetizan una explicación breve que realiza cada actividad:

1. Creación del equipo de trabajo:
2. Identificación de las necesidades del cliente:
3. Definición de Políticas y Objetivos:
4. Determinación de las herramientas de Ingeniería de Calidad.
5. Definición de la estructura documental:
6. Formación General y Específica:
7. Elaboración de documentos:
8. Implantación del SGC:
9. Supervisión y control:
10. Auditorías internas y Revisión
11. Mejora

Dinámica de las certificaciones ISO 9001:2015 a nivel global

La normativa ISO 9001:2015 a nivel mundial es aplicada en varias instituciones tanto públicas como privadas para mejorar los procesos de. Según el informe ISOsurvey (2019) detalla que en Asia durante el periodo 2019 generó 542778 certificaciones, seguido de Europa con 100400 certificaciones, América con 82111 certificaciones, África con 16389 certificaciones y Australia con 2364 certificaciones, evidenciando una marcada diferencia entre continentes, como se lo detalla en la siguiente figura.

Figura 1: ISO 9001:2015 por continentes para el 2019

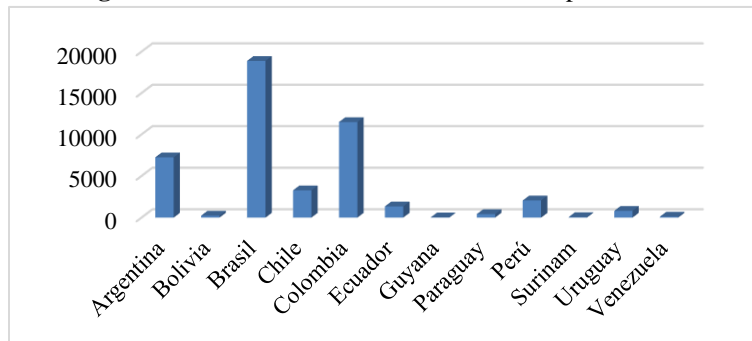


Fuente: Informe ISOsurvey (International Organization for Standardization, 2019)

Dinámica de las certificaciones ISO 9001:2015 a nivel de América del Sur

Según el informe ISOsurvey (2019) en América del Sur, específicamente para el año 2019 se generaron 45997 certificaciones, siendo Brasil el mayor referente con 18886 certificaciones, seguido de Colombia con un total de 11491 y, en tercer lugar, se ubica Argentina con 7240 certificaciones, como se muestra en la figura 2.

Figura 2: ISO 9001:2015 en América del sur para el 2019



Fuente: Informe ISOsurvey (International Organization for Standardization, 2019)

El caso ecuatoriano para el mismo periodo presentó 1352 certificaciones estando posicionado en el sexto lugar en relación a los países de la región.

Referente a la distribución de certificaciones en el Ecuador en el año 2019, 194 de ellas se presentaron en el sector comercio mayorista y minorista, reparación de vehículos de motor, motocicletas y artículos personales y domésticos; 148 en el sector transporte, almacenamiento y comunicación y 132 en otros servicios, evidenciando que mayormente estas certificaciones se centran en sectores privados, debido a los controles que se ejercen a diferencia del sector público que en más de uno de los casos se suele autorregular.

Habiendo ya realizado el análisis teórico de la gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública, se desarrolló un proceso metodológico orientado a el diagnóstico de los procesos del gobierno provincial de Manabí que se encuentran relacionados a la transparencia y acceso a la información pública, mismo que se detalla a continuación.

Materiales y métodos

La modalidad de investigación fue la cualitativa debido a que se aplicó un proceso de recolección de información basado en el análisis teórico de diferentes artículos que abordan la temática. El tipo de investigación fue descriptiva, por medio de la que se generó un análisis teórico de las variables. De la misma manera fue de campo porque aplicó instrumentos de recolección en este caso el Gobierno Provincial de Manabí. El diseño de la investigación fue no experimental debido a que solo se estudió la variable sin modificarla, basándose en un análisis teórico. El método empleado fue el documental que permitió el análisis de diferentes fuentes de información proveniente de distintos apartados teóricos especializados. Se seleccionó como instrumento un cuestionario a responder por parte de las Direcciones del Gobierno Provincial de Manabí, validado mediante juicio de expertos, lo cual mejoraron mediante sus observaciones el diseño del cuestionario.

Estos procesos se seleccionaron con la finalidad de realizar un estudio basado en el método hermenéutico mismo que corresponde a una técnica de interpretación de textos, escritos u obras artísticas de distintos ámbitos. Su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto.

Debido a las características que guarda la investigación, se seleccionó como población las Direcciones del Gobierno Provincial de Manabí como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1: Muestra

Direcciones	GP Manabí
Secretaría general	11
Procuradora Sindica	17
Talento Humano	38
Dirección Financiera	28
Auditoría Interna	4
Compras Públicas	11
Total	109

Fuente: Gobierno Provincial de Manabí

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

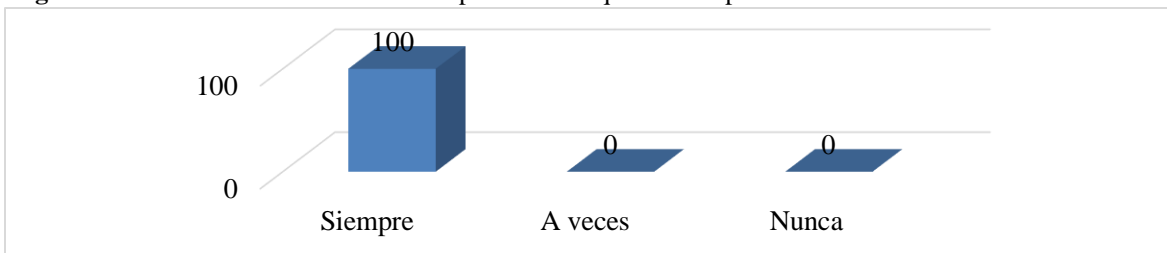
Debido a las características de la población se seleccionó la totalidad de la misma para el estudio.

Resultados y discusión

Con la finalidad de tener una visión general de la institución referente a la transparencia y acceso a la información y, se ejecutó un instrumento diagnóstico, obteniéndose la información a continuación.

1. ¿Se da información básica sobre los representantes que forman parte del Gobierno Provincial de Manabí: ¿nombres y apellidos, foto y partido político?

Figura 3: Información básica sobre los representantes que forman parte del Gobierno Provincial de Manabí.



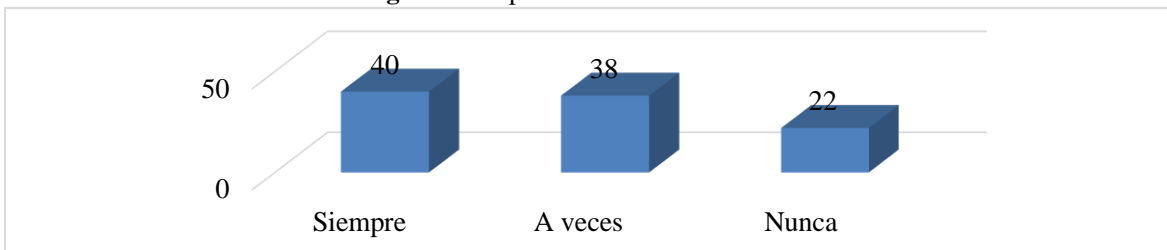
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

En lo que refiere a la información básica sobre los representantes que forman parte del Gobierno Provincial de Manabí el 100% de los encuestados, dieron a conocer que si se presenta siempre en los portales digitales de la institución.

2. ¿Se publican las remuneraciones (mensuales y o anuales), los viáticos, justificaciones de movilizaciones tanto nacionales como internacionales?

Figura 4: Se publican las remuneraciones.



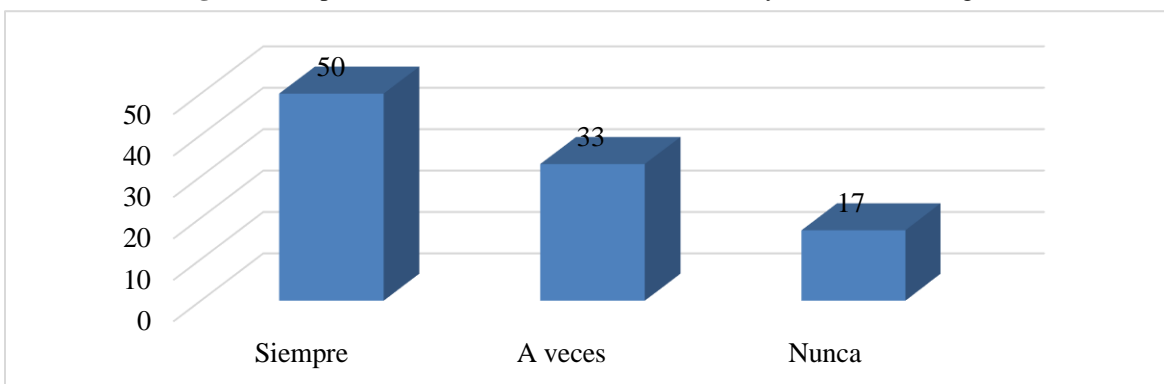
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

El 40% de los encuestados expresaron que, si se publican las remuneraciones, viáticos y justificaciones de movilizaciones, el 38% expresó que a veces se da este tipo de información y el 22% expresó que nunca se aplica.

3. ¿Se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos electos?

Figura 5: Se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos.



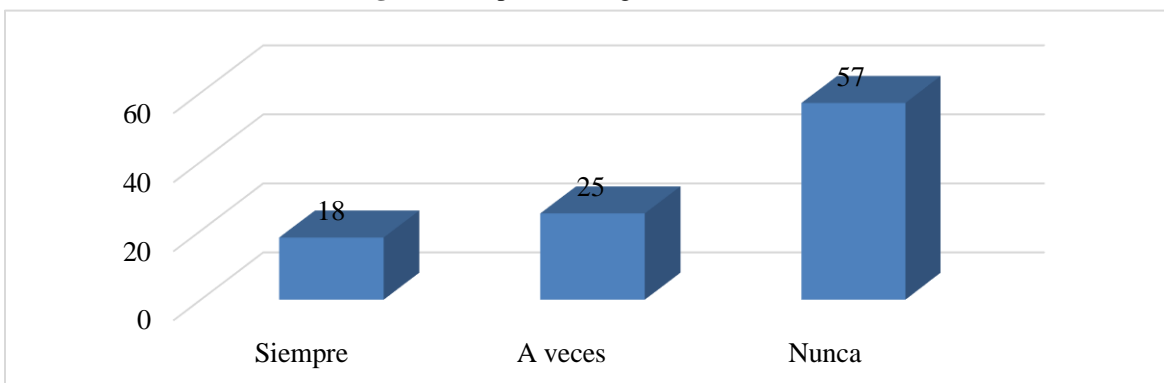
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 50% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos electos, el 30% expresó que a veces se da este tipo de información y el 17% expresó que nunca se aplica.

4. ¿Se publica la agenda institucional?

Figura 6: Se publica la agenda institucional.



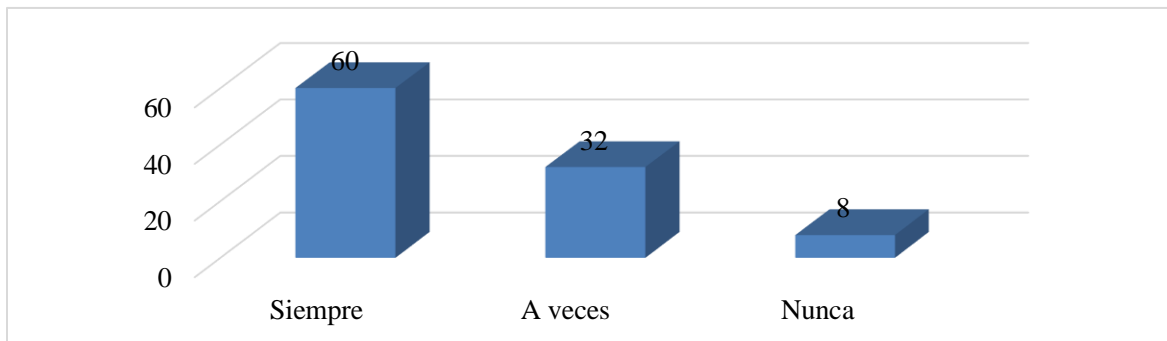
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 18% de los encuestados dieron a conocer que, si se publica la agenda institucional, el 25% expresó que a veces se da este tipo de información y el 57% expresó que nunca se aplica.

- ¿Se publica información sobre el desarrollo del pleno, las mociones presentadas por los diferentes grupos políticos, el debate y los acuerdos?

Figura 7: Se publica información sobre el desarrollo del pleno.



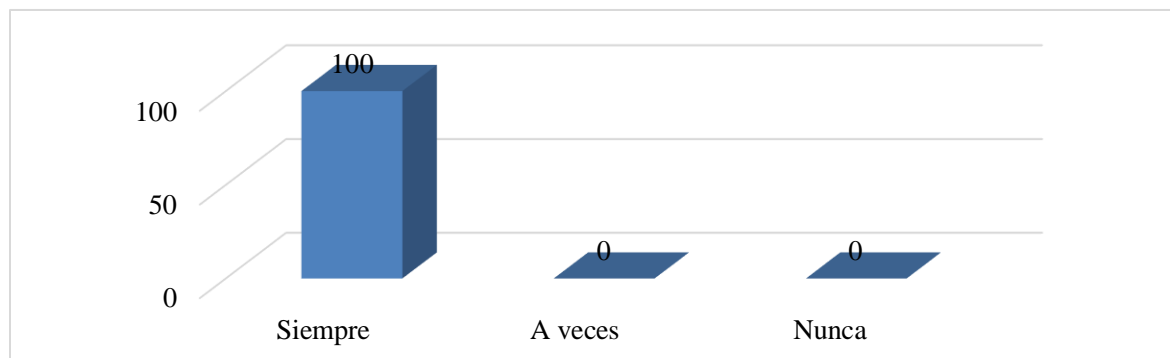
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 60% de los encuestados, dieron a conocer que sí, se publica información sobre el desarrollo del pleno, las mociones presentadas por los diferentes grupos políticos, el debate y los acuerdos, el 32% expresó que a veces se da este tipo de información y el 8% expresó que nunca se aplica.

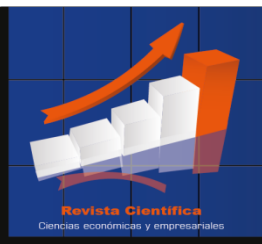
- ¿Se publican las actas de las sesiones de los Concejos Provinciales?

Figura 8: Se publican las actas de las sesiones de los Concejos Provinciales.



Fuente: Ficha de evaluación.

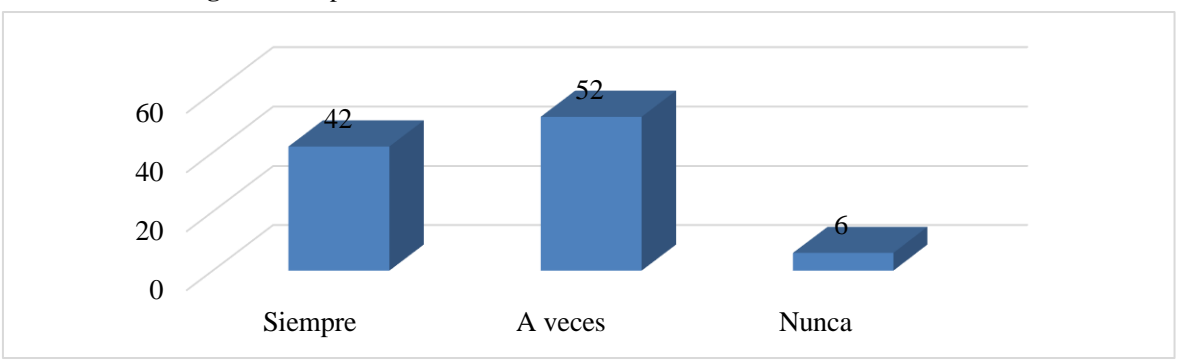
Elaborado por: Mendoza García María Daniela.



En lo que refiere a la publicación de actas fue posible establecer que el 100% de los encuestados, dieron a conocer que si se presenta en la página de ambas instituciones.

7. ¿Se publican los informes anuales de rendición de cuentas a la ciudadanía?

Figura 9: Se publican los informes anuales de rendición de cuentas.



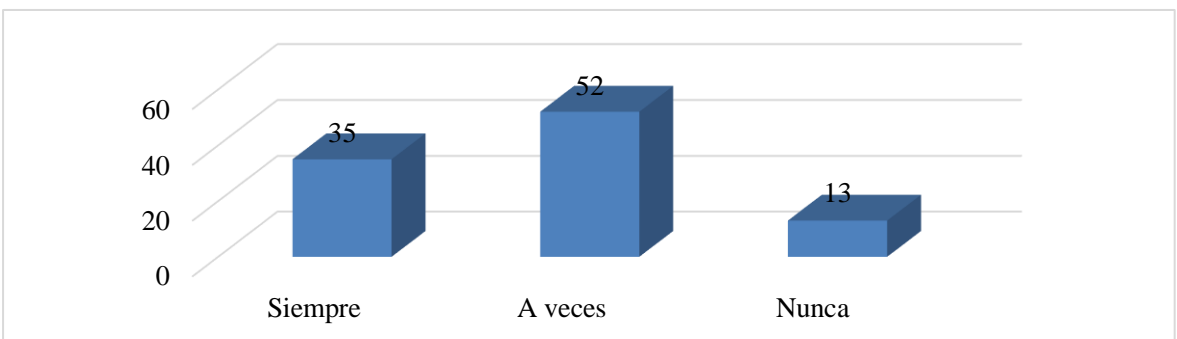
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 42% los encuestados, dieron a conocer que, si se publican informes anuales de rendición de cuentas, el 52% expresó que a veces se da este tipo de información y el 7% expresó que nunca se aplica.

8. ¿Se da información sobre las competencias y el calendario de trabajo del Gobierno Provincial de Manabí?

Figura 10: Se da información sobre las competencias y el calendario de trabajo del Gobierno Provincial de Manabí.



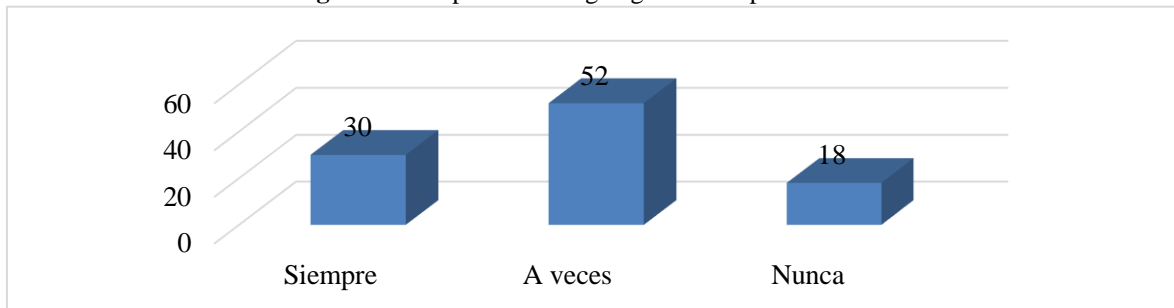
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 35% de los encuestados, dieron a conocer que, si se da información sobre las competencias y el calendario de trabajo del Gobierno Provincial de Manabí, el 52% expresó que a veces se da este tipo de información y el 13% expresó que nunca se aplica.

9. ¿Se publica el organigrama completo con los nombres y apellidos de las personas responsables y sus funciones?

Figura 11: Se publica el organigrama completo.



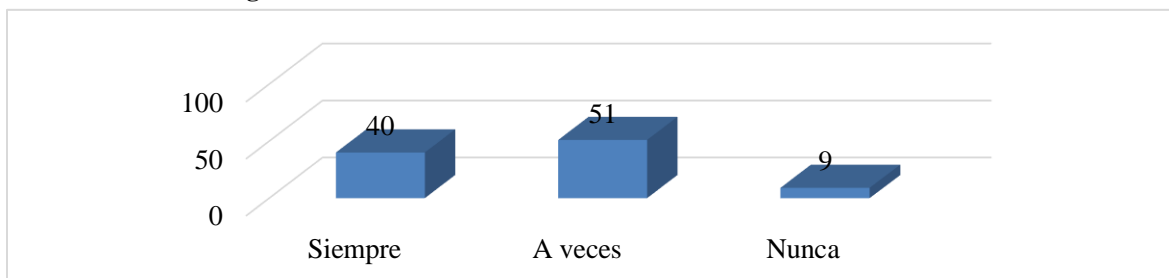
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 30% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publica el organigrama completo con los nombres y apellidos de las personas responsables y sus funciones, el 52% expresó que a veces se da este tipo de información y el 18% expresó que nunca se aplica.

10. ¿Se da información sobre el Plan Provincial de Desarrollo, Plan de ordenamiento Territorial u otras normas de planificación?

Figura 12: Se da información sobre el Plan Provincial de Desarrollo.



Fuente: Ficha de evaluación.

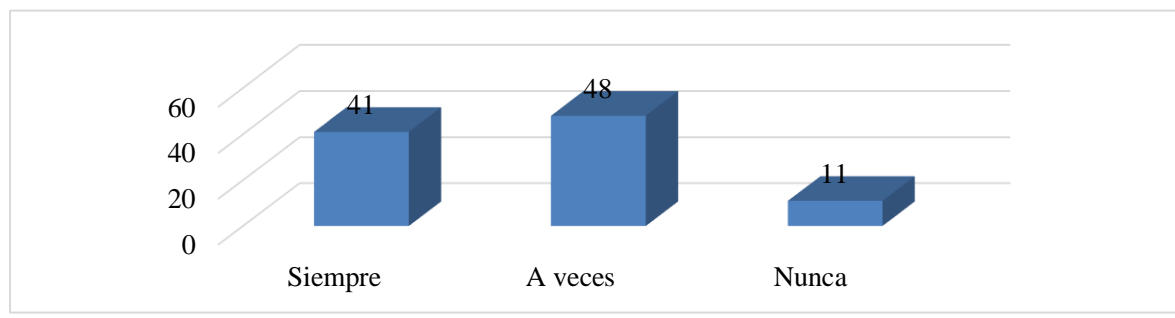
Elaborado por: Mendoza García María Daniela.



Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 40% de los encuestados, dieron a conocer que, si se da información sobre el Plan Provincial de Desarrollo, Plan de ordenamiento Territorial u otras normas de planificación, el 51% expresó que a veces se da este tipo de información y el 9% expresó que nunca se aplica.

11. ¿Se publica el presupuesto de la Prefectura del año en curso, y de los organismos autónomos y entes dependientes, en caso de existir?

Figura 13: Se publica el presupuesto de la Prefectura del año en curso.

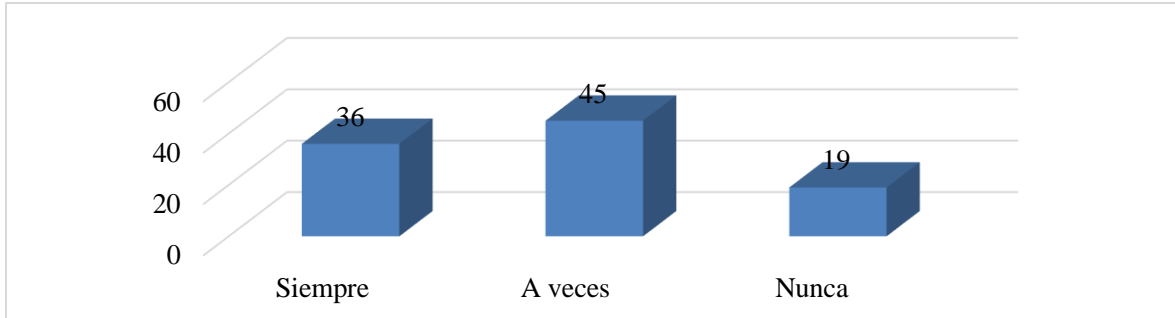


Fuente: Ficha de evaluación.
Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 41% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publica el presupuesto de la Prefectura del año en curso, y de los organismos autónomos y entes dependientes, en caso de existir, el 48% expresó que a veces se da este tipo de información y el 11% expresó que nunca se aplica.

12. ¿Se publican las modificaciones presupuestarias realizadas?

Figura 14: Se publican las modificaciones presupuestarias realizadas.

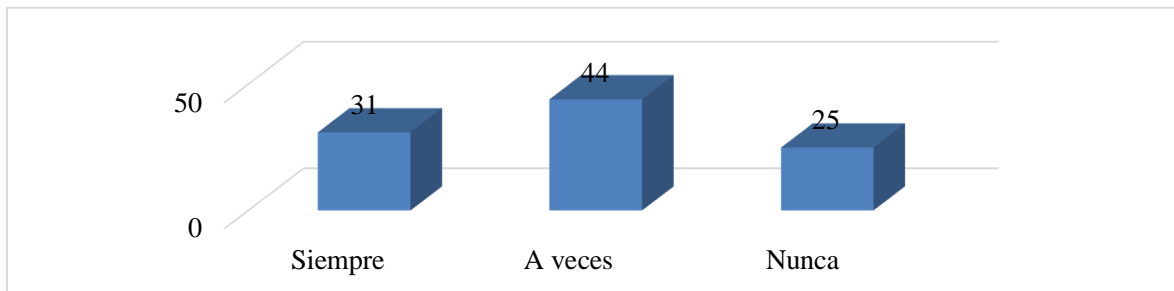


Fuente: Ficha de evaluación.
Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 36% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publican las modificaciones presupuestarias realizadas, el 45% expresó que a veces se da este tipo de información y el 19% expresó que nunca se aplica.

13. ¿Se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento?

Figura 15: Se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos.



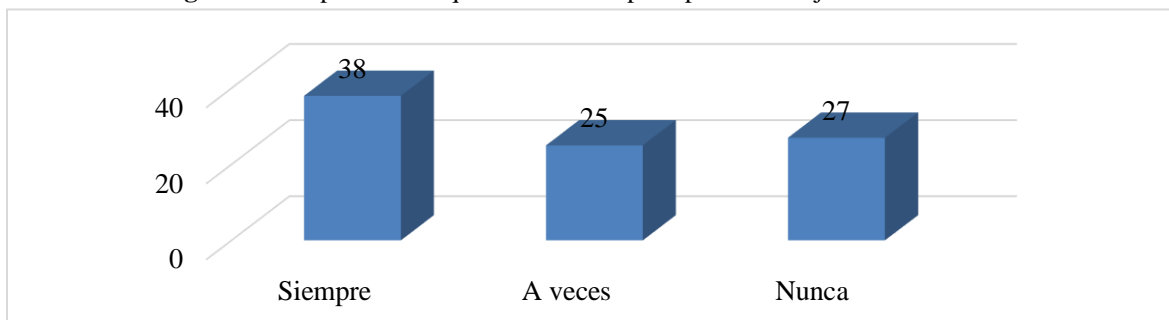
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 31% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento, el 44% expresó que a veces se da este tipo de información y el 25% expresó que nunca se aplica.

14. ¿Se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y / o la cuenta general?

Figura 16: Se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores.



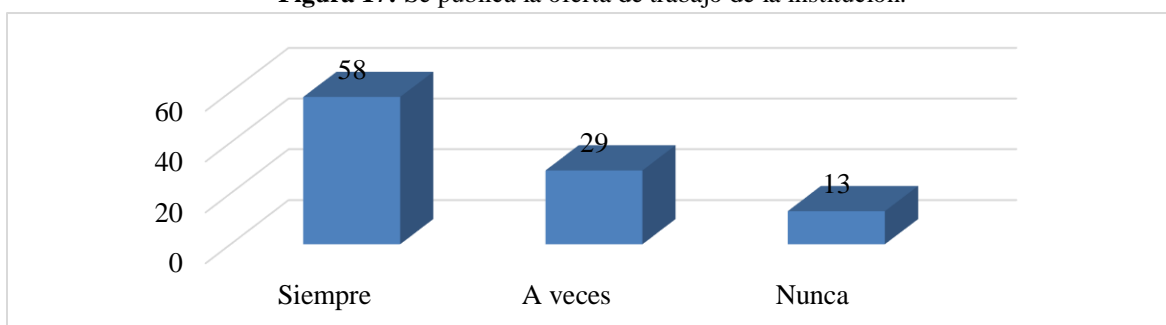
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 38% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y / o la cuenta general, el 35% expresó que a veces se da este tipo de información y el 28% expresó que nunca se aplica.

15. ¿Se publica la oferta de trabajo de la institución, el desarrollo de los concursos públicos y los resultados?

Figura 17: Se publica la oferta de trabajo de la institución.



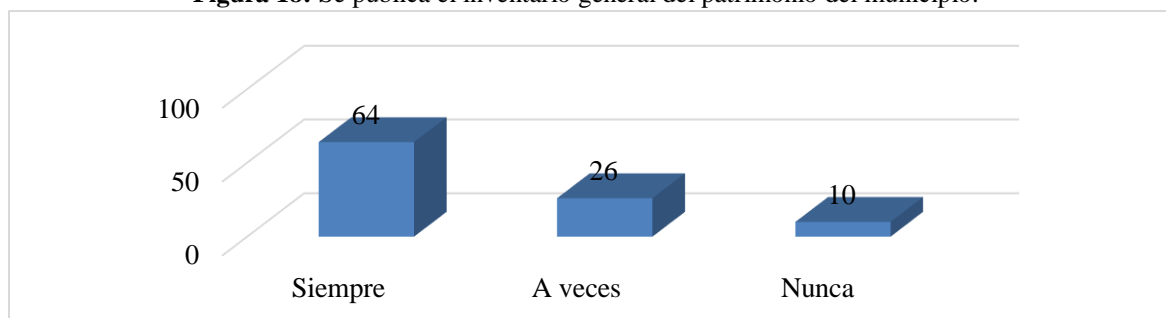
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 58% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publica la oferta de trabajo de la institución, el desarrollo de los concursos públicos y los resultados, el 29% expresó que a veces se da este tipo de información y el 14% expresó que nunca se aplica.

16. ¿Se publica el inventario general del patrimonio del municipio?

Figura 18: Se publica el inventario general del patrimonio del municipio.



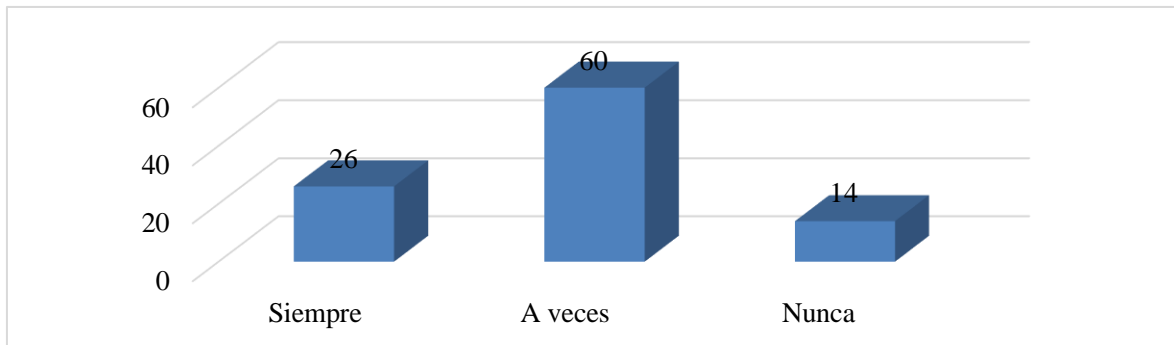
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 64% considera que si se publica el inventario genera, el 26% expresó que a veces y el 10% expresó que nunca se aplica.

17. ¿Se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores?

Figura 19: Se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores.



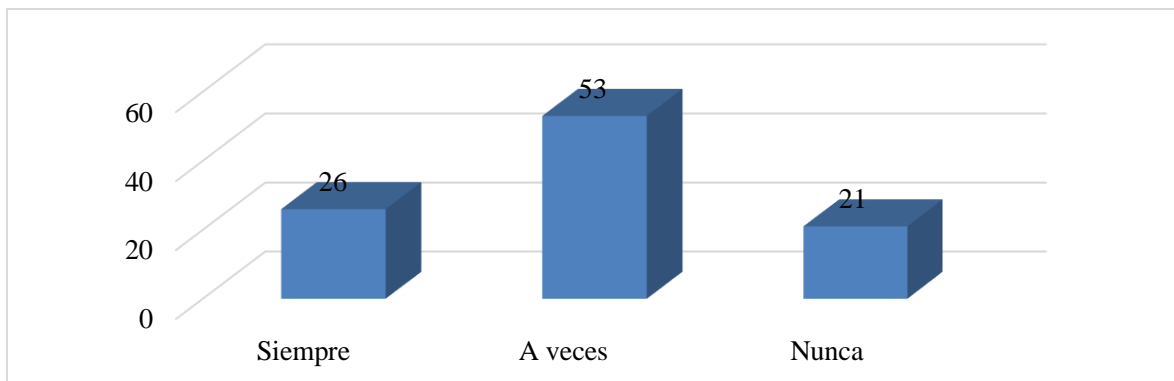
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 26% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores, el 60% expresó que a veces se da este tipo de información y el 14% expresó que nunca se aplica.

18. ¿Se publica la relación completa de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y la cuantía económica?

Figura 20: Se publica la relación completa de proveedores.



Fuente: Ficha de evaluación.

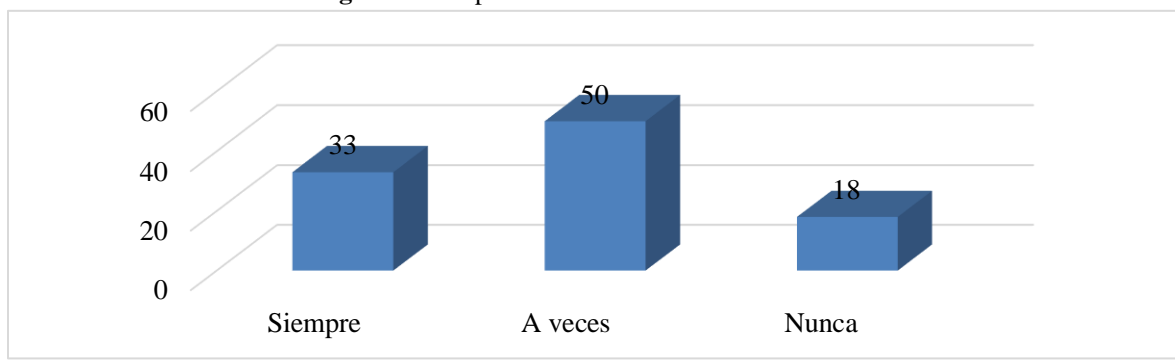
Elaborado por: Mendoza García María Daniela.



Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 26% de los encuestados expresó que, si se publica la relación completa de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y la cuantía económica, el 53% expresó que a veces y el 21% expresó que nunca se aplica.

19. ¿Se publican los convenios firmados, especificando las partes, su objeto y las obligaciones económicas que se deriven, en su caso?

Figura 21: Se publican los convenios firmados.



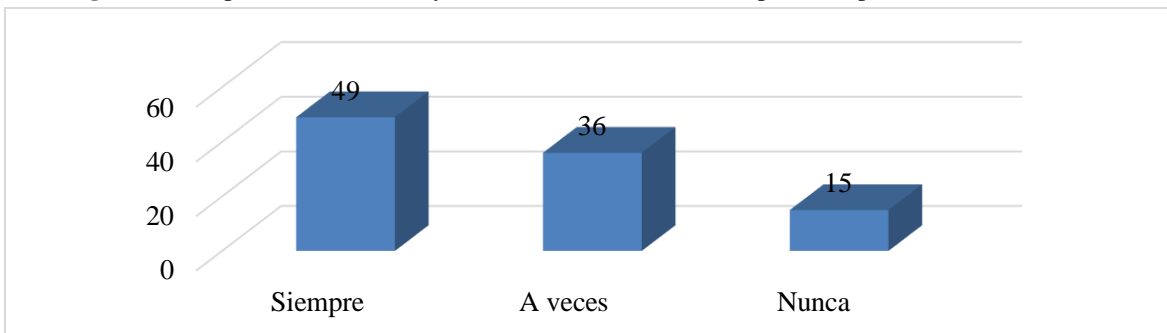
Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 33% de los encuestados expresó que, si se publican los convenios firmados, especificando las partes, su objeto y las obligaciones económicas que se deriven, el 50% expresó que a veces y el 18% expresó que nunca se aplica.

20. ¿Se publican los costes y las características de las campañas de publicidad institucional en los medios de comunicación?

Figura 22: Se publican los costes y las características de las campañas de publicidad institucional.



Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.

Fue posible establecer que en el Gobierno Provincial de Manabí el 49% de los encuestados, dieron a conocer que, si se publican los costes y las características de las campañas de publicidad institucional en los medios de comunicación, el 36% expresó que a veces y el 15% expresó que nunca.

Diagnóstico mediante la Matriz FODA

Una vez realizada la ejecución del instrumento de evaluación se construye una matriz FODA con la finalidad de resumir y concretar el diagnóstico de la institución.

Tabla 2: Matriz FODA

Análisis Interno	
Fortaleza	Debilidades
1. Apoyo institucional del Gobierno Provincial de Manabí 2. Experiencia y liderazgo institucional 3. Diversas estrategias de vinculación con el personal. 4. Conocimiento y compromiso del equipo respecto a los objetivos institucionales. 5. Participación activa de los miembros del equipo. 6. Equipo conformado e idóneo. 7. Buen ambiente laboral. 8. Trabajo en equipo. 9. Promoción y desarrollo orientado al perfeccionamiento profesional.	1. Ausencia de indicadores y mecanismos de control en los procesos de transparencia de información. 2. Procesos y protocolos que no se encuentran definidos. 3. Poca sistematización de los requerimientos 4. Visiones distintas respecto a enfoques y metodologías de trabajo. 5. Poco conocimiento sobre las funciones y responsabilidades del resto del equipo. 6. Pocas instancias de participación que incidan en la toma de decisiones.
Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
1. Compromiso y participación de los integrantes del personal de las diferentes direcciones 2. Apoyo continuo de las autoridades de los diferentes departamentos para mejoras de procedimientos 3. Introducción de planes y modelos de mejora de los procesos institucionales	1. Políticas de gobierno. 2. Financiamiento restringido.

Fuente: Ficha de evaluación.

Elaborado por: Mendoza García María Daniela.



Conclusiones

Se generó un proceso de diagnóstico del estado actual de la transparencia y acceso a la información en el Gobierno Provincial de Manabí por medio de la aplicación de la matriz FODA misma que fue de gran utilidad para la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ayudará al desarrollo de estrategias de mejora del proceso de transparencia de la información. Entre las grandes fortalezas de la institución es posible mencionar experiencia y liderazgo institucional, el contar con diversas estrategias de vinculación con el personal, compromiso del equipo respecto a los objetivos, participación activa de los miembros del equipo y desarrollo orientado al perfeccionamiento profesional, permitiendo aprovechar las oportunidades, principalmente en lo que refiere a la introducción de planes y modelos de mejora de los procesos institucionales

Se detectaron falencia en la publicación de remuneraciones, en la declaración de actividades y bienes de los cargos electos, en la publicación de la agenda institucional, en la publicación de los informes anuales de rendición de cuentas, en la publicación de organigramas completos, en la presentación de información sobre el plan provincial de desarrollo, en la publicación de presupuestos y modificaciones al mismo, en la liquidación de presupuestos, en la publicación de contratos formalizados, mayores y menores, en la publicación de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y en la publicación de los convenios firmados.

Una vez terminado el proceso de diagnóstico, es posible mencionar que es un aspecto esencial que se aplique un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública del gobierno provincial de Manabí, para solucionar las falencias detectadas, por lo que es esencial el diseño de un manual de procesos basado en las normas ISO 9001:2015 en la cual se estandaricen los procesos de transparencia y acceso a la información pública.

La aplicación de las etapas de un modelo de gestión basado en la ISO implicaría una mejoría en los procesos internos del Gobierno Provincial de Manabí en especial aquellos que se encuentra direccionados a los procesos de transparencia y acceso a la información.

Anexo 1

Universidad Técnica de Manabí
Instituto de Posgrado

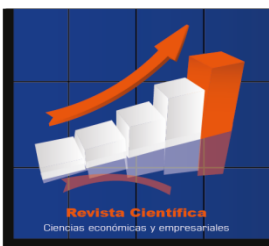


MAESTRÍA CON TRAYECTORIA DE INVESTIGACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD E INNOVACIÓN

Ficha para medir la masificación de la información del GP de Manabí.

Instrucciones: Marque la casilla que considere oportuna, según corresponda

Preguntas	Escala		
	Siempre	A Veces	Nunca
1. ¿Se da información básica sobre los representantes que forman parte del Gobierno Provincial de Manabí: ¿nombres y apellidos, foto y partido político?			
2. ¿Se publican las remuneraciones (mensuales y o anuales), los viáticos, justificaciones de movilizaciones tanto nacionales como internacionales?			
3. ¿Se publican las declaraciones de actividades y bienes de los cargos electos?			
4. ¿Se publica la agenda institucional?			
5. ¿Se pública información sobre el desarrollo del pleno, las mociones presentadas por los diferentes grupos políticos, el debate y los acuerdos			
6. ¿Se publican las actas de las sesiones de los Concejos Provinciales?			
7. ¿Se publican los informes anuales de rendición de cuentas a la ciudadanía?			
8. ¿Se da información sobre las competencias y el calendario de trabajo del Gobierno Provincial de Manabí?			
9. ¿Se publica el organigrama completo con los nombres y apellidos de las personas responsables y sus funciones?			
10. ¿Se da información sobre el Plan Provincial de Desarrollo, Plan de ordenamiento Territorial u otras normas de planificación?			
11. ¿Se publica el presupuesto de la Prefectura del año en curso, y de los organismos autónomos y entes dependientes, en caso de existir?			
12. ¿Se publican las modificaciones presupuestarias realizadas?			
13. ¿Se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento?			
14. ¿Se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y / o la cuenta general?			
15. ¿Se publica la oferta de trabajo de la institución, el desarrollo de los concursos públicos y los resultados?			
16. ¿Se publica el inventario general del patrimonio del municipio?			
17. ¿Se publican todos los contratos formalizados, mayores y menores?			
18. ¿Se publica la relación completa de proveedores, adjudicatarios y/o contratistas y la cuantía económica?			



19 ¿Se publican los convenios firmados, especificando las partes, su objeto y las obligaciones económicas que se deriven, en su caso?			
20 ¿Se publican los costes y las características de las campañas de publicidad institucional en los medios de comunicación?			

Referencias

1. Abdó, J. (2014). Transparencia y acceso a la información gubernamental. Tabasco. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1646/17.pdf>
2. Acuña, J. (2014). Democracia y derechos en el sistema interamericano de derechos humanos. México. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-cuestiones-constitucionales-revista-mexicana>
3. Álava Rade, M. R., & Palacios Chávez, M. A. (2015). Estudio de la importancia y beneficio de la ley de transparencia y acceso a la información pública en la zona norte de la provincia de Manabí. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manual Félix López. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/249/1/TAP55.p>
4. Amaya León, S. H. (2011). Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental informatizado en la universidad Francisco Gavidia de El Salvador. El Salvador: Universidad Internacional de Andalucía.
5. Asamblea Nacional. (2013). Ley Orgánica de Comunicación. Quito: Ecuador: Registro Oficial Suplemento 22.
6. Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador.: Registro Oficial 449.
7. Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Quito: Ecuador.: Registro Oficial Suplemento 175,
8. Asamblea Nacional. (2010)). Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. Quito: Ecuador: Registro Oficial Suplemento 162.
9. Bonilla Velastegui, V. M. (2016). Manual de procedimientos para la gestión documental de la subsecretaría nacional de gestión pública de la secretaria de la administración dl Ecuador y manejo de la información. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".

10. Cajas Casa, A. E. (2014). El Incumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública limita el ejercicio del derecho de participación ciudadana y control social. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3084/1/T-UCE-0013-Ab-47>
11. Caravaggio, P. (2011). El acceso a la información pública en el mundo. Un derecho humano emergente. Río de Janeiro, Brasil: En VII Seminario Internacional de Archivos de Tradición Ibérica.
12. Canel, M. (2010). Comunicación de las Instituciones Públicas. Madrid, España: Tecnos.
13. Cerrillo, A. (2016). La difusión de información pública como instrumento para la prevención de la corrupción: una aproximación desde la legislación autonómica. *Revista catalana de dret públic*, 52, 67-85, doi: 10.2436/20.8030.01.66.
14. Clery Aguirre, A. G. (2015). El acceso a la información pública: análisis de la experiencia europea y española y bases para su regulación en la República del Ecuador. Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/376708/AGCA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=
15. Congreso Nacional. (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Quito: Ecuador.: Registro Oficial Suplemento 337.
16. Correa Coronado, A. J., Mendoza García, R. A., & Meléndez Calderón, J. I. (2017). Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
17. Cotino, L. (2014). El derecho fundamental de acceso a la información, la transparencia de los poderes públicos y el gobierno abierto. Retos y oportunidades. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.
18. Ćwiklicki, M., Pilch, K., & Żabiński, M. (2019). Sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en instituciones gubernamentales locales en Polonia: pasado, presente y futuro. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 0020852318815280.
19. Escalona, N. (2015). Comunicación de instituciones públicas. Barcelona: Editorial UOC.
20. Escobar, G. (2016). Transparencia e Información Pública, XIII Informe de la FIO (Federación Iberoamericana De Ombudsman). Madrid, España: Trama Editorial.



21. Farioli, M. I. (2014). La transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Argentina. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/711/Tesis>
22. Fuentes, P. A., & Quintero, B. P. (2016). Diseño de un sistema de gestión documental para el programa de ingeniería de sistemas de la Universidad de San Buenaventura - Sed Bogotá. Bogotá: Universidad de San Buenaventura.
23. García Cepeda, J. (2015). Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
24. Hidalgo Faytong, J. R. (2015). Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo. Babahoyo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009->
25. Jiménez Soto, É. d. (2017). La afectación del principio de transparencia por la indebida aplicación del mecanismo de rendición de cuentas. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5547/1/T2129-MDA-Jimenez-La%20afectacion.pdf>
26. López, P., & Medranda, N. (2016). Transparencia, comunicación institucional e información pública en Ecuador: desarrollo metodológico y análisis de las prefecturas de Pichincha, Guayas e Imbabura. Actas del II Simposio de la Red Internacional de Investigación de Gestión de la Comunicación.
27. Masache Gualán, C. P. (2017). Parámetros para la determinación de la información de carácter reservada para las Instituciones Públicas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://200.12.169.19/bitstream/25000/14093/1/T-UC-013-AB-204-201>
28. Medranda, M. M. (2017). Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de

- <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Morales Robles, A. F. (2017). Evaluación del acceso de los ciudadanos a la información pública municipal 2012 - 2015. PERÚ: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6668/Morales_RAF.PDF?sequence=1&isAllowed=y
30. Murrieta Vásquez, C., & Poch añari, C. E. (2018). Análisis y valuación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el II semestre 2012 del Gobierno Regional de Ucayali: Aportes para mejorar su implementación y eficiencia de gestión. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12486/Murrieta%20V%20a%20Isquez_Poch%20Ca%20ari_An%20alisis_evaluaci%20n_ley1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Narváez Ruiz, L. F. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
32. Pintado Auquilla, V. M. (2016). El acceso a la información pública como medio de participación ciudadana y control social. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23622/1/tesis.pdf>
33. Puebla Álvarez, J. P. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la administración y gestión de documentos, a través de servicios y aplicaciones web, necesarias para la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2008. Quito: Universidad San Francisco de Quito U
34. Ramírez Galindo, C. V. (2014). Obstáculos para el cumplimiento de la ley de acceso a la información pública. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_12090.pdf
35. Riorda, M., & Elizalde, L. (2013). Planificación Estratégica de la comunicación gubernamental: realismo e innovación. Tucumán, Argentina: La Crujía.



36. Segundo Espinoza, C. A. (2017). Transparencia y acceso a la información en la gestión pública municipal. Metepec y Zinacantepec Estado de México: 2009-2015". Toluca, México: Universidad del estado de México facultad de ciencias políticas y sociales. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68197/Tesis%20Maestr%C3%ADa%202017%20C%C3%A9sar%20Alfredo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Soto Calderón, H. M. (2017). La acción de acceso a la información pública y el principio de aplicación directa inmediata de los derechos y garantías constitucionales. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6453/1/PIUAMCO023-2017.pdf>

References

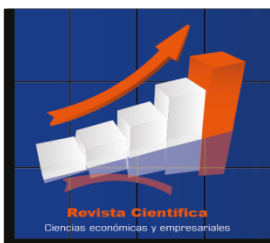
1. Abdó, J. (2014). Transparency and access to government information. Tabasco. Retrieved from <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1646/17.pdf>
2. Acuña, J. (2014). Democracy and Rights in the Inter-American Human Rights System. Mexico. Obtained from <http://www.elsevier.es/es-revista-cuestiones-constitucionales-revista-mexicana>
3. Álava Rade, M. R., & Palacios Chávez, M. A. (2015). Study of the importance and benefit of the law of transparency and access to public information in the northern part of the province of Manabí. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manual Félix López. Obtained from <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/249/1/TAP55.p>
4. Amaya León, S. H. (2011). Proposal for the implementation of a computerized document management system at the Francisco Gavidia University of El Salvador. El Salvador: International University of Andalusia.
5. National Assembly. (2013). Organic Law of Communication. Quito: Ecuador: Official Register Supplement 22.
6. National Assembly. (2008). Constitution of the Republic of Ecuador. Ecuador .: Official Gazette 449.

7. National Assembly. (2010). Organic Law of Citizen Participation. Quito: Ecuador .: Official Registry Supplement 175,
8. National Assembly. (2010)). Law of the National System of Public Data Registry. Quito: Ecuador: Official Register Supplement 162.
9. Bonilla Velastegui, V. M. (2016). Manual of procedures for document management of the national undersecretary of public management of the secretary of administration of Ecuador and information management. Ambato - Ecuador: Regional Autonomous University of the Andes "UNIANDES".
10. Cajas Casa, A. E. (2014). Non-compliance with the Organic Law of Transparency and Access to Public Information limits the exercise of the right to citizen participation and social control. Quito: Central University of Ecuador. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3084/1/T-UCE-0013-Ab-47>
11. Caravaggio, P. (2011). Access to public information in the world. An emerging human right. Rio de Janeiro, Brazil: In VII International Seminar on Archives of Iberian Tradition.
12. Canel, M. (2010). Communication of Public Institutions. Madrid, Spain: Tecnos.
13. Cerrillo, A. (2016). The dissemination of public information as an instrument for the prevention of corruption: an approach from regional legislation. *Catalan Journal of Public Law*, 52, 67-85, doi: 10.2436 / 20.8030.01.66.
14. Clery Aguirre, A. G. (2015). Access to public information: analysis of the European and Spanish experience and bases for its regulation in the Republic of Ecuador. Barcelona: University of Barcelona. Retrieved from https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/376708/AGCA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=
15. National Congress. (2004). Organic Law of Transparency and Access to Public Information. Quito: Ecuador .: Official Register Supplement 337.
16. Correa Coronado, A. J., Mendoza García, R. A., & Meléndez Calderón, J. I. (2017). Analysis and Design of a System for the Management of Archives of the Social Security Normalization Office. Lima - Peru: Peruvian University of the Americas.



17. Cotino, L. (2014). The fundamental right of access to information, the transparency of public powers and open government. Challenges and opportunities. Minor Cizur: Thomson-Aranzadi.
18. Ćwiklicki, M., Pilch, K., & Żabiński, M. (2019). ISO 9001 quality management systems in local government institutions in Poland: past, present and future. *International Journal of Administrative Sciences*, 0020852318815280.
19. Escalona, N. (2015). *Communication of public institutions*. Barcelona: Editorial UOC.
20. Escobar, G. (2016). *Transparency and Public Information, XIII Report of the FIO (Ibero-American Federation of Ombudsman)*. Madrid, Spain: Trama Editorial.
21. Farioli, M. I. (2014). *Transparency and the right of access to public information in Argentina*. Santa Fe: National University of the Litoral. Retrieved from <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/711/Tesis>
22. Fuentes, P. A., & Quintero, B. P. (2016). *Design of a document management system for the systems engineering program of the University of San Buenaventura - Sed Bogotá*. Bogotá: University of San Buenaventura.
23. García Cepeda, J. (2015). *Design of a model for the implementation of a document management system in legal areas or organizations*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
24. Hidalgo Faytong, J. R. (2015). *Management Model to improve the quality of customer service in the Babahoyo canton GADM*. Babahoyo, Ecuador: Autonomous Regional University of the Andes. Retrieved from <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009->
25. Jiménez Soto, É. d. (2017). *The affectation of the principle of transparency due to the improper application of the accountability mechanism*. Quito: Andean University Simón Bolívar Headquarters Ecuador. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5547/1/T2129-MDA-Jimenez-La%20afectacion.pdf>
26. López, P., & Medranda, N. (2016). *Transparency, institutional communication and public information in Ecuador: methodological development and analysis of the prefectures of*

- Pichincha, Guayas and Imbabura. Proceedings of the II Symposium of the International Communication Management Research Network.
27. Masache Gualán, C. P. (2017). Parameters for the determination of information of a nature reserved for Public Institutions in the Organic Law of Transparency and Access to Public Information (LOTAIP). Quito: Central University of Ecuador. Retrieved from <http://200.12.169.19/bitstream/25000/14093/1/T-UCE-013-AB-204-201>
28. Medranda, M. M. (2017). Quality and transparency in the information and communication that is issued through the web pages of the Municipalities: Comparison of the case of Ecuador and Spain. Barcelona: Autonomous University of Barcelona. Retrieved from <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Morales Robles, A. F. (2017). Evaluation of citizen access to municipal public information 2012 - 2015. PERU: Universidad César Vallejo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6668/Morales_RAF.PDF?sequence=1&isAllowed=y
30. Murrieta Vásquez, C., & Poch añari, C. E. (2018). Analysis and evaluation of the law of transparency and access to public information in the II semester 2012 of the Regional Government of Ucayali: Contributions to improve its implementation and management efficiency. Lima - Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtained from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12486/Murrieta%20V%c3%a1squez_Poch%20Ca%c3%b1ari_An%c3%a1isis_evaluaci%c3%b3n_ley1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Narváez Ruiz, L. F. (2016). Design of a Quality Management System (QMS) with the ISO 9001: 2015 standard for the information technology area of the Salesian Polytechnic University. Quito: Salesian Polytechnic University. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
32. Pintado Auquilla, V. M. (2016). Access to public information as a means of citizen participation and social control. Cuenca - Ecuador: University of Cuenca. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23622/1/tesis.pdf>
33. Puebla Álvarez, J. P. (2015). Implementation of a Document Management System for the administration and management of documents, through services and web applications,



necessary for the certification of companies in the ISO 9001: 2008 Standard. Quito: Universidad San Francisco de Quito U

34. Ramírez Galindo, C. V. (2014). Obstacles to compliance with the law on access to public information. Guatemala: University of San Carlos de Guatemala. Obtained from http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_12090.pdf
35. Riorda, M., & Elizalde, L. (2013). Strategic planning of government communication: realism and innovation. Tucumán, Argentina: La Crujía.
36. Segundo Espinoza, C. A. (2017). Transparency and access to information in municipal public management. Metepec and Zinacantepec State of Mexico: 2009-2015 ". Toluca, Mexico: University of the State of Mexico Faculty of Political and Social Sciences. Retrieved from <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.111799/68197/Tesis%20Maestr%C3%ADa%202017%20C%C3%A9sar%20Alfredo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Soto Calderón, H. M. (2017). The action of access to public information and the principle of immediate direct application of constitutional rights and guarantees. Ambato: Regional Autonomous University of the Andes. Retrieved from <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6453/1/PIUAMCO023-2017.pdf>

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).