Maestría en

Gestión Pública

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de

Magíster en Gestión Pública

AUTORES:

Berrones Cepeda Ángel Gustavo

Cárdenas Mazón Deyanira Liliana

Freire Montenegro Jissela Fernanda

Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary

Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe

TUTORES:

Mgtr. Pablo Hidalgo Romero

Mgtr. David Benavides Gutiérrez

Mgtr. Javier Acuña Pazmño

Directores de la Maestría

Mgtr. Nathalie Chauvín y Magtr. Manuel Oliva

Título del Trabajo de Titulación

Propuesta metodológica para el diseño de una plataforma digital para la recepción de denuncias que protejan la identidad de las víctimas; su trámite, procesamiento y archivo por parte de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí

Quito, julio de 2026

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Certificación de autoría

Nosotros, Berrones Cepeda Ángel Gustavo, Cárdenas Mazón Deyanira Liliana, Freire Montenegro Jissela Fernanda, Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary y Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ANGEL GUSTAVO BERRONES CEPEDA

Firma del graduando

Berrones Cepeda Ángel Gustavo

Firmado electrónicamente por:
DEYANIRA LILIANA CARDENAS MAZON
04/08/2026

Firma del graduando

Cárdenas Mazón Deyanira Liliana

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JISSELA FERNANDA FREIRE MONTENEGRO

Firma del graduando

Freire Montenegro Jissela Fernanda

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LIZBETH ROSSEMARY ROLDAN CEDEÑO

Firma del graduando

Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
IPIAK GUADALUPE TAPIA CARDENAS

Firma del graduando

Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Nosotros, **Berrones Cepeda Ángel Gustavo, Cárdenas Mazón Deyanira Liliana, Freire Montenegro Jissela Fernanda, Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary y Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe**, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado ***PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DE UNA PLATAFORMA PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS QUE PROTEJAN LA IDENTIDAD DE LAS VÍCTIMAS; SU TRÁMITE, PROCESAMIENTO Y ARCHIVO POR PARTE DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE URCUQUÍ***, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, julio de 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ANGEL GUSTAVO BERRONES CEPEDA

Firma del graduando
Berrones Cepeda Ángel Gustavo

Firmado electrónicamente por:
DEYANIRA LILIANA CARDENAS MAZON
04/08/2026

Firma del graduando
Cárdenas Mazón Deyanira Liliana

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JISSELA FERNANDA FREIRE MONTENEGRO

Firma del graduando

Freire Montenegro Jissela Fernanda

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LIZBETH ROSSEMARY ROLDAN CEDENO

Firma del graduando

Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
IPIAK GUADALUPE TAPIA CARDENAS

Firma del graduando

Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Aprobación de dirección y coordinación del programa

Nosotros, **Msc. Manuel Oliva, Director EIG y Msc. Nathalie Chauvín, Coordinadora UIDE**, declaramos que los graduandos: **Berrones Cepeda Ángel Gustavo, Cárdenas Mazón Deyanira Liliana, Freire Montenegro Jissela Fernanda, Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary y Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe** son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
NATHALIE CHAUVIN ANDRADE

Mgtr. Manuel Oliva
Director/a de la
Maestría en Gestión Pública

Mgtr. Nathalie Chauvín
Coordinador/a de la
Maestría en Gestión Pública

Firmado por OLIVA BENITEZ MANUEL ALEJANDRO - ***3276** el día 16/11/2026 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Dedicatoria

A mi padre y a mi madre por su abnegado e incólume esfuerzo de buscar días mejores para mí y mis hermanos. A mis hermanos y sobrinos por su acompañamiento y cuidado.

Berrones Cepeda Ángel Gustavo

Dedico este trabajo a mis padres, esposo, hija e hijo, por ser mi inspiración y fuente de inagotable de motivación para luchar y alcanzar mis metas.

Cárdenas Mazón Deyanira Liliana

A mis padres, mis hermanas y mis tías Marcia y Doris porque con su cariño y apoyo incondicional me acompañaron en cada parte del proceso.

Freire Montenegro Jissela Fernanda

Dedico este trabajo en primer lugar, a mi madre Fátima, y a mi hermano Irvin, por su amor incondicional, por estar siempre pendientes de mí, brindándome apoyo constante, palabras de aliento y la motivación necesaria para seguir adelante y alcanzar cada una de mis metas.

A Marlon, por su comprensión, paciencia, amor y acompañamiento durante esta importante etapa de mi vida, por animarme en los momentos de dificultad, creer en mí y motivarme a continuar cuando el camino parecía más desafiante.

Finalmente, pero no menos importante a mi padre Freddy Roldán, quien, aunque ya no se encuentra físicamente presente, sé que desde el cielo guía mis pasos y me acompaña en cada decisión. Su ejemplo de perseverancia, esfuerzo y dedicación marcó profundamente mi vida y se convirtió en la inspiración que me impulsa a continuar construyendo mi camino hacia el éxito profesional, este logro también le pertenece.

Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Allá en el cielo, a quien fue Madre de muchos que no tuvimos Madre, a Sor Gracia Martínez Navarro (FMA – Fundadora del Instituto Religioso Diocesano Marí - Núa), que con su vida y su labor social, hace 40 años que no habían Juntas protectoras de Derechos, nos crió en algo que no era un orfanato, en realidad fue un hogar lleno de amor, ternura y principios.

A mis hijos Pilar, Emily, Sol y Nanki, para que el testimonio de vida de quienes son nuestra familia, cultive por siempre en sus vidas la empatía, bondad y solidaridad de manera especial con aquellos que para muchos son invisibles.

Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Agradecimientos

A Dios por darme la salud, el compromiso y el esfuerzo suficiente para terminar este máster. A mis padres y mis hermanos por su apoyo incondicional. A Mery por su apoyo y su paciencia. A mí, por la constancia y disciplina para construir mi camino. A los docentes y personal administrativo UIDE por su apoyo y acompañamiento en este proceso.

Berrones Cepeda Ángel Gustavo

Agradezco mi Padre Eterno por concederme la sabiduría, la salud y la fortaleza necesaria para desarrollar y culminar este trabajo. A mi esposo, hija e hijo, por ser mi fuente inagotable de motivación, fuerza, amor y constante en cada paso de este camino.

Agradezco también a los decentes y personal de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) por sus valiosas enseñanzas, apoyo incondicional, acompañamiento y guía en cada una de las etapas de mí de aprendizaje, contribuyendo a mi formación académica, profesional y al éxito de este proyecto.

Gracias a mis compañeros de este proyecto, quienes con dedicación, esfuerzo y tiempo logramos alcanzar esta meta.

Cárdenas Mazón Deyanira Liliana

Agradezco a mis padres por siempre creer en mí, a mis compañeros de grupo de tesis porque juntos logramos hacer un excelente trabajo, a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) y sus docentes por su excelente orientación y todos los conocimientos brindados.

Freire Montenegro Jissela Fernanda

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría y perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional. Expreso mi gratitud a mi familia por su amor,

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

apoyo incondicional y constante motivación, que fueron fundamentales para alcanzar esta meta.

De igual manera, agradezco a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) y a sus docentes por los conocimientos, experiencias y enseñanzas impartidas a lo largo de la Maestría en Gestión Pública, las cuales contribuyeron significativamente a mi crecimiento académico y profesional.

Roldán Cedeño Lizbeth Rossemary

Mi agradecimiento a Dios, a mis ángeles del Cielo y a todas y cada una de las personas que forman parte de mi vida y que siempre me han incentivado a superarme cada día.

Agradezco a la UIDE por la oportunidad de cursar esta Maestría, a mis docentes y compañeros, por todos los conocimientos y experiencias. Todas sumamente enriquecedoras.

Tapia Cárdenas Ipiak Guadalupe

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar una propuesta metodológica para el diseño de una plataforma digital destinada a la recepción, trámite, procesamiento y archivo seguro de denuncias en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí, garantizando la protección de la identidad de las víctimas. La investigación surge debido a que la institución desarrolla estos procesos de forma manual, situación que genera demoras en la atención, dificultades en el seguimiento de los casos, riesgos en la confidencialidad de la información y duplicación de casos de denuncias.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque aplicado, utilizando el análisis de procesos institucionales, el diagnóstico organizacional y la evaluación técnica, económica y social de la propuesta metodológica. Se levantaron los procesos clave de la JCPD-U para identificar las necesidades funcionales de la plataforma y establecer una metodología orientada a optimizar la gestión de denuncias y mejorar la trazabilidad de los expedientes.

La incorporación de la plataforma digital permitirá optimizar los procedimientos administrativos, reducir los tiempos de gestión, fortalecer la coordinación interinstitucional, mejorar el seguimiento de los casos y garantizar una adecuada protección de la identidad de las víctimas. Asimismo, el análisis de viabilidad determinó que la propuesta genera un elevado valor público y presenta una Tasa Interna de Retorno Social (TIRS) del 49%, demostrando su factibilidad técnica, económica y social.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Se concluye que la propuesta metodológica constituye un modelo integral de innovación pública que articula la transformación digital, la gestión por procesos, la protección de datos personales y el enfoque de derechos humanos. Su implementación fortalecerá la eficiencia institucional, la transparencia, la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de la JCPD-U, además de representar una metodología replicable para otras Juntas Cantonales de Protección de Derechos del Ecuador.

Palabras clave: vulneración de derechos, plataforma digital, protección de derechos, recepción de denuncias.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Abstract

This research aims to develop a methodological proposal for the design of a digital platform for the secure reception, processing, management, and archiving of complaints submitted to the Cantonal Board for the Protection of Rights (JCPD-U) of the San Miguel de Urcuquí Canton, while ensuring the protection of victims' identities. This study arises from the institution's current reliance on manual procedures, which results in delays in case management, difficulties in case tracking, risks to information confidentiality, and the duplication of complaint records.

The study was conducted under an applied research approach, employing institutional process analysis, organizational diagnosis, and a technical, economic, and social feasibility assessment of the proposed methodology. The key processes of the JCPD-U were analyzed to identify the functional requirements of the digital platform and to establish a methodology aimed at optimizing complaint management and enhancing the traceability of case records.

The implementation of the proposed digital platform is expected to optimize administrative procedures, reduce processing times, strengthen inter institutional coordination, improve case monitoring, and ensure the adequate protection of victims' identities. Furthermore, the feasibility analysis indicates that the proposed methodology generates significant public value and achieves a Social Internal Rate of Return (SIRR) of 49%, demonstrating its technical, economic, and social feasibility.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

It is concluded that the proposed methodology constitutes a comprehensive public innovation model that integrates digital transformation, process management, personal data protection, and a human rights-based approach. Its implementation will strengthen institutional efficiency, transparency, service quality, and the JCPD-U's capacity to respond effectively to complaints. Moreover, the methodology provides a replicable framework that can be adopted by other Cantonal Boards for the Protection of Rights throughout Ecuador.

Keywords: rights violations, digital platform, rights protection, complaint intake.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Índice

Certificación de autoría 2
Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual 3
Acuerdo de confidencialidad 5
Aprobación de dirección y coordinación del programa 6
Dedicatoria 7
Agradecimientos 9
Resumen 11
Abstract 13
Índice 15
Índice de tablas 19
Índice de ilustraciones 20
Índice de ecuaciones 21
Introducción 22
Capítulo 1 – Planteamiento del Problema 25
1.1 Antecedentes 25
1.2 Problemática Actual 27
1.3 Formulación del problema 29
1.4 Impactos del problema 30
1.5 Justificación 31
1.6 Objetivos 33
1.6.1 Objetivo General 33
1.6.2 Objetivos específicos 33
1.7 Perfil de la Institución 34
1.7.1 Nombre de la Institución de Estudio 34
1.7.2 Misión, visión, valores o principios 35
1.7.3 Actividades, marcas, productos y servicios 36
1.7.4 Ubicación de la sede 38

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

1.7.5 Población, servicios y actividades productivas....39
1.7.6 Tamaño de la organización....40
1.7.7 Información sobre empleados y otros trabajadores....40
1.7.8 Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto....41
1.7.9 Principales cifras, ratios y números que definen a la Institución....41
1.7.10 Casos atendidos de la Junta de Protección de Derechos. -....42
1.7.11 Modelo de servicio público....43
1.7.12 Grupos de atención prioritaria....46
1.8 Alcance y delimitación....47
1.8.1 Delimitación territorial....48
1.8.2 Delimitación temporal....50
Capítulo 2 – Marco Teórico - Normativo y Diagnóstico....51
2.1 Marco normativo....51
2.2 Marco teórico....52
2.3 Diagnóstico de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí....58
2.3.1 Unidad territorial principal de análisis....58
2.3.2 Unidades territoriales de análisis (territorios circunscriptos)....60
2.3.3 Variables Físicas territoriales....61
2.3.4 Variables ambientales....67
2.3.5 Variables sociales....68
2.3.6 Variables económicas....71
Capítulo 3 – Propuesta....76
3.1 Caracterización de los procesos....76
3.2 Identificación de los procesos....77
3.3 Objetivo y alcance de los procesos....77
3.3.1 Objetivo....77
3.3.2 Alcance....77
3.4 Descripción del proceso....78

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

3.4.1 Proceso Administrativo de Protección de Derechos para las Niñas, Niños y Adolescentes 78
3.4.2 Proceso Administrativo de Protección de protección de derechos de violencia contra la mujer/24 horas. 83
3.4.3 Proceso Administrativo de Protección de protección de derechos al adulto mayor 86
3.5 Diagramas de flujo. 88
3.6 Cronograma de implementación 92
Capítulo 4 – Evaluación Financiera del Proyecto 94
4.1 Contexto económico, social y fiscal 94
4.2 Limitaciones institucionales y tecnológicas. 96
4.3 Modelo de Financiamiento 97
4.4 Propuesta de asignación presupuestaria: 105
4.5 Instrumentos de control y transparencia 106
4.5.1 Instrumentos de control 106
4.5.2 Instrumentos de transparencia 106
4.6 Indicadores de sostenibilidad fiscal 107
4.6.1 Nombre del indicador: Porcentaje del presupuesto institucional destinado al proyecto 107
4.6.2 Nombre del indicador: Ahorro en gasto corriente 107
4.6.3 Nombre del indicador: Costo anual de mantenimiento del sistema 108
4.6.4 Nombre del indicador: Carga fiscal del proyecto 108
4.6.5 Nombre del indicador: Costo promedio por caso gestionado 108
4.7 Análisis de rentabilidad social 109
4.8 Valor Actual Neto Social (VANS) 118
4.9 Tasa Interna de Retorno Social (TIRS) 121
4.10 Impacto esperado 122
4.11 Alineación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo 2025–2029 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 125
4.11.1 Enfoque de alineación 125

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

4.11.2 Matriz de alineación estructurada 125
Capítulo 5 – Conclusiones y Recomendaciones 128
5.1 Conclusiones 128
5.2 Recomendaciones: 130
Referencias Bibliográficas 134

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Índice de tablas

Tabla 1 42
Tabla 2 69
Tabla 3 78
Tabla 4 84
Tabla 5 86
Tabla 6 98
Tabla 7 100
Tabla 8 101
Tabla 9 105
Tabla 10 106
Tabla 11 110
Tabla 12 112
Tabla 13 114
Tabla 14 115
Tabla 15 116
Tabla 16 118
Tabla 17 125

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 34
Ilustración 2 38
Ilustración 3 44
Ilustración 4 48
Ilustración 5 62
Ilustración 6 63
Ilustración 7 88
Ilustración 8 90
Ilustración 9 91
Ilustración 10 92
Ilustración 11 119
Ilustración 12 122

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Índice de ecuaciones

Ecuación 1 118
Ecuación 2 121

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Introducción

A lo largo de la historia, las niñas, niños y adolescentes han enfrentado diversas situaciones de vulnerabilidad, desigualdad e injusticia, convirtiéndose en uno de los grupos que requieren mayor protección por parte del Estado. Ante esta realidad, los diferentes niveles de gobierno han impulsado la creación de organismos e instituciones orientados a garantizar y restituir los derechos de esta población. Entre estas entidades se encuentran las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, cuya labor no solo consiste en salvaguardar los derechos de estos, sino también en promover su desarrollo integral, el bienestar y el buen vivir, favoreciendo su inclusión y participación en condiciones de igualdad dentro de la sociedad (Rodríguez, 2024).

En Ecuador, las Juntas Cantonales de Protección de Derechos (JCPD) constituyen organismos administrativos encargados de conocer los casos de amenaza o vulneración de los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), disponiendo las medidas administrativas de protección necesarias para garantizar su restitución. Estas actuaciones tienen el carácter de actos administrativos, al ser emitidas por una autoridad con potestad pública de conformidad con el artículo 206 del Código de la Niñez y Adolescencia, las JCPD están facultadas para intervenir de oficio o a petición de parte cuando se identifiquen situaciones que afecten los derechos de este grupo de atención prioritaria (Vélez et al., 2026).

Con lo anteriormente expuesto, la gestión eficiente de las denuncias constituye un elemento fundamental para garantizar una respuesta oportuna por parte de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos. La recepción, el trámite, el procesamiento y el

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

archivo de la información requieren procedimientos que aseguren la confidencialidad de los datos y la protección de la identidad de las víctimas, especialmente cuando se trata de niñas, niños y adolescentes o de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Sin embargo, la utilización de procesos manuales o de herramientas tecnológicas limitadas puede generar demoras, dificultades en el seguimiento de los casos y riesgos para la seguridad de la información.

En los últimos años, la transformación digital se ha consolidado como un elemento estratégico para fortalecer la gestión pública, al optimizar los procesos administrativos, mejorar el acceso a la información y ofrecer servicios más eficientes, ágiles y transparentes a la ciudadanía. No obstante, aún existen instituciones que desarrollan sus actividades mediante procedimientos manuales, lo que limita la eficiencia en la prestación de los servicios, dificulta el seguimiento de los casos y aumenta el riesgo de errores o pérdida de información.

En este contexto, la incorporación de herramientas tecnológicas representa una oportunidad para modernizar la gestión institucional, fortalecer la administración de la información y mejorar la atención a los usuarios (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, 2025).

En respuesta a esta problemática, el presente proyecto propone una metodología para el diseño de una plataforma digital orientada a la recepción de denuncias que garantice la protección de la identidad de las víctimas, así como la optimización de los procesos de trámite, procesamiento y archivo de la información en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí. La propuesta busca fortalecer la gestión

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

institucional mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia administrativa, la seguridad de la información, la trazabilidad de los casos y la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

El presente proyecto se organiza en varios capítulos que abarca el planteamiento del problema, el marco teórico, el desarrollo de la propuesta, y las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Capítulo 1 – Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

La agencia de las Naciones Unidas dedicada a la infancia, UNICEF (2024), desarrolló una herramienta digital llamada “Primero”, diseñada para fortalecer la gestión de casos en contextos de protección de derechos, especialmente en instituciones que trabajan con población vulnerable. Esta plataforma permite registrar, organizar y dar seguimiento a la información de manera estructurada y segura, mediante paneles de control intuitivos, sistemas de búsqueda avanzada y monitoreo en tiempo real. Asimismo, facilita la configuración de formularios, flujos de trabajo y niveles de acceso según las necesidades institucionales, lo que contribuye a mejorar la eficiencia en la atención, garantizar la trazabilidad de los casos y reducir riesgos asociados a la pérdida o duplicidad de información.

En este sentido, la herramienta Primero constituye un referente técnico relevante para la propuesta a plantearse en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí, ya que proporciona una guía clara sobre cómo estructurar el flujo de gestión de casos dentro de una plataforma digital. A partir de este modelo, es posible identificar elementos clave como el registro ordenado de denuncias, el seguimiento continuo de los casos, la asignación de responsabilidades y el control de accesos a la información.

Si bien el sistema propuesto para la Junta Cantonal de Protección de Derechos, JCPD, del cantón San Miguel de Urcuquí tendrá un alcance más limitado, la lógica de funcionamiento de Primero permite orientar el diseño de la solución tecnológica, asegurando

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

que responda a criterios de eficiencia, organización y protección de datos, lo que resulta fundamental para mejorar la atención a grupos de atención prioritaria.

El Consejo de la Judicatura (2021) señaló la importancia de implementar plataformas digitales para la gestión de medidas de protección, destacando que estas herramientas permiten agilizar los procesos, mejorar la coordinación interinstitucional y garantizar una atención más oportuna a las víctimas de violencia. A través del Módulo Virtual de Medidas de Protección, se logró proteger a más de 1,200 personas, evidenciando que la digitalización no solo facilita el acceso a los servicios sin necesidad de desplazamientos físicos, sino que también optimiza la emisión de medidas administrativas en menor tiempo. Además, este sistema permite el registro y seguimiento de los casos en tiempo real, fortaleciendo la trazabilidad de la información y reduciendo riesgos asociados a la pérdida o duplicidad de documentos.

En este contexto, se evidencia que, aunque este tipo de soluciones tecnológicas fueron impulsadas principalmente para fortalecer la atención en zonas como la frontera norte del país, en el cantón San Miguel de Urcuquí aún no se ha implementado una herramienta similar en la Junta Cantonal de Protección de Derechos, esta situación refleja una brecha importante entre las políticas nacionales de digitalización y la realidad local, donde persiste el uso de procesos manuales y documentación física que limitan la eficiencia institucional.

Por otro lado, en Guayaquil se implementó una iniciativa innovadora a través de la creación de la Oficina de Transformación Digital impulsada por ÉPICO, la cual evidencia como la digitalización de procesos puede mejorar la eficiencia institucional con inversiones

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

relativamente accesibles. Este proyecto, que contó con una inversión aproximada de $45,000.00 en su fase inicial, permitió desarrollar herramientas tecnológicas orientadas a la automatización de procesos, optimización del uso de recursos y mejora en la atención a la ciudadanía. La implementación de estas plataformas facilitó el acceso a la información, fortaleció la toma de decisiones basada en datos y redujo costos operativos asociados a procesos tradicionales (ÉPICO, 2024).

Este caso resulta especialmente relevante en comparación con el proyecto propuesto para la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí, ya que evidencia que la digitalización de procesos no requiere necesariamente inversiones elevadas para generar mejoras sustanciales en la gestión institucional. A diferencia de la experiencia de Guayaquil que responde a una estructura municipal de mayor escala, el proyecto planteado se enfoca en una institución de menor tamaño, lo que implica un menor esfuerzo operativo y menores costos de implementación. Sin embargo, ambos comparten objetivos similares: optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la atención a la ciudadanía.

1.2 Problemática Actual

En el cantón San Miguel de Urcuquí la gestión de denuncias presenta limitaciones relacionadas con la gestión documental, trazabilidad de los expedientes y seguimiento de los casos, de acuerdo con información obtenida del testimonio de los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos (JCPD), gran parte de la información se mantiene en archivos físicos y registros manuales, situación que dificulta tener una base de datos

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

consolidada, además del riesgo de pérdida de información o duplicación de casos de denuncias.

La Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí enfrenta diversas limitaciones institucionales y tecnológicas que inciden directamente en la eficiencia del sistema local de protección.

La ausencia de una plataforma digital para la gestión de denuncias impide:

- El registro automatizado de casos.
- El seguimiento en tiempo real de expedientes.
- La generación de estadísticas institucionales.
- La interoperabilidad con otras instituciones del sistema de protección.

En términos de recursos humanos, la institución cuenta únicamente con tres profesionales especializados (psicología, trabajo social y asesoría jurídica), lo que resulta insuficiente para gestionar integralmente las actividades relacionadas con la recepción de denuncias, análisis de casos y seguimiento de medidas administrativas.

Desde el punto de vista tecnológico, los equipos informáticos disponibles presentan limitaciones de capacidad y obsolescencia, lo que dificulta la implementación de sistemas digitales modernos. En este sentido, la propuesta de levantar el procedimiento que permita la implementación de una metodológica para el diseño de una plataforma digital para la recepción y gestión de denuncias se presenta como una alternativa estratégica para mejorar la

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

eficiencia institucional, fortalecer la trazabilidad de los expedientes y optimizar los tiempos de respuesta en la atención de casos.

1.3 Formulación del problema

En la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí se define que la falta de medios informáticos dificulta la gestión de denuncias como un problema central para poner a disposición de la comunidad un servicio de calidad, con eficiencia y trazabilidad en la gestión de denuncias.

En el contexto ecuatoriano a pesar de contar con un marco normativo como la Ley Orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres persiste el subregistro de denuncias motivado principalmente por el miedo a las represalias, el aislamiento y la desconfianza en los canales institucionales. La falta de mecanismos que aseguren el anonimato y la confidencialidad es una barrera crítica que inhibe a las víctimas a activar los sistemas de protección, perpetuando ciclos de violencia y la falta de protección jurídica.

La Junta Cantonal de Protección de derechos del cantón San Miguel de Urcuquí enfrenta el desafío operativo de atender de manera oportuna los casos de violencia bajo limitaciones de infraestructura tecnológica. Actualmente, los procesos de recepción de trámites, procesamiento y archivo se gestionan de manera física en un cuadro de excel, esta forma de registro no garantiza la atención y protección óptima de los datos de las víctimas.

Así, se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera la propuesta de levantar el procedimiento que permita la implementación de una metodológica para el diseño de una

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

plataforma digital para la recepción y gestión de denuncias mejorará la eficiencia institucional, fortalecerá la trazabilidad de los expedientes y optimizará los tiempos en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí?

1.4 Impactos del problema

La problemática actual de falta de medios informáticos genera impactos negativos en el ámbito social, económico, ambiental y físico, mismos que se detallan a continuación:

- En el ámbito social, genera que el subregistro de violencia hacia la mujer se mantenga en niveles altos, lo que no estaría dando una lectura de la real dimensión del problema.
- En el ámbito económico, el acudir de manera presencial a la Junta Cantonal de Protección de Derechos representa gastos para las personas en alimentación y transporte, a más de perder su jornal del día de trabajo.
- En el ámbito ambiental, la generación de cualquier desastre natural ocasionaría que las personas vulneradas se vean limitadas a acceder a los servicios que presta la Junta Cantonal de Protección de Derechos.
- En el ámbito físico, la dispersión territorial y la distancia entre las zonas rurales y urbana es una limitación para que las personas que en su gran mayoría reside en la zona rural no puedan acceder de manera eficaz a los servicios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

1.5 Justificación

La protección de los derechos de niños, niñas y jóvenes es una responsabilidad fundamental para el gobierno ecuatoriano, la cual se materializa a través de organizaciones encargadas de garantizar la prevención, protección y restitución de derechos. Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos tienen una función estratégica al ser las instancias responsables de proteger, defender, exigir y restituir los derechos vulnerados, actúan de oficio o petición y dictan medidas administrativas de protección, teniendo en cuenta que no pueden ejercer más allá de las atribuciones que por ley les corresponde (Briones & Moreira, 2023).

De acuerdo a los datos obtenidos del informe de intervención (2023) y matrices de registro de usuarios y atenciones (2024 y 2025) de este cantón, durante el 2023 se gestionó 83 procesos administrativos de protección, 24 casos durante el 2024 y entre enero y agosto del 2025 se atendieron 24 casos. Sin embargo, la disminución estadística no necesariamente implica una reducción real de las vulneraciones de derechos, sino que refleja barreras de acceso para realizar el registro de denuncias, además de que la mayor parte de la población del cantón reside en áreas rurales, generando desafíos adicionales para el acceso al servicio oportuno institucional.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se fundamenta en los aportes de Cevallos y Vegas (2022), quienes sostienen que la gobernanza digital constituye una herramienta de transformación de la gestión pública, permitiendo mejorar la eficiencia institucional, la trazabilidad de los procesos y la toma de decisiones basada en evidencia. Así también, Herencia & Silva (2026) destacan que la transformación digital del Estado debe

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

entenderse como un mecanismo para democratizar el acceso a los servicios públicos, especialmente en territorios con alta dispersión geográfica, reduciendo barreras físicas y fortaleciendo la inclusión territorial.

De igual manera, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) plantea que las políticas públicas deben considerar las desigualdades territoriales existentes en materia de acceso a servicios, conectividad e infraestructura, mientras que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024) señala que la transformación digital constituye un eje estratégico para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos. Estos enfoques permiten sustentar la necesidad de diseñar una plataforma digital que no solo modernice la gestión institucional, sino que también contribuya a garantizar un acceso más equitativo a los mecanismos de protección de derechos.

La presente propuesta levantará el procedimiento para la implementación de una plataforma digital destinada a la recepción de denuncias, garantizando la protección de la identidad de las víctimas, la gestión de la información, el seguimiento de los casos y el archivo digital de los expedientes. Esta herramienta optimizará los procesos institucionales, reducirá tiempos de gestión, fortalecerá la trazabilidad de los procedimientos y mejorará la articulación interinstitucional además de contribuir a la disminución de la dependencia de archivos físicos.

Según Luza (2023) la transformación digital en la administración pública no debe limitarse a la digitalización de los servicios dirigidos a los usuarios, sino que también debe fortalecer los sistemas internos de gestión institucional. Para ello, debe contribuir a mejorar la

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

calidad de los servicios públicos, optimizar la toma de decisiones basada en información y fortalecer la coordinación entre las instituciones públicas y los distintos actores involucrados en la gobernanza.

Es por esto, por lo que la presente investigación toma relevancia debido a que la propuesta metodológica para el diseño de la plataforma digital no busca solo facilitar la recepción de las denuncias, sino también fortalecer los procesos internos de gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí.

Finalmente, la propuesta pretende garantizar la protección de la identidad de las víctimas y fortalecer el acceso a los mecanismos de protección de derechos, especialmente para personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria y habitantes de sectores rurales que enfrentan mayores dificultades para acceder a los servicios institucionales.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta metodológica para el diseño de una plataforma digital que permita la recepción, trámite, procesamiento y archivo seguro de denuncias, que garantice la protección de la identidad de las víctimas de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí.

1.6.2 Objetivos específicos

- Identificar las limitaciones que tienen los procesos y procedimientos que se desarrollan en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

de Urcuquí en la protección de los derechos de todas las personas y de los grupos de atención prioritaria.

- Proponer mejoras en los procesos y procedimientos que se desarrollan en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí para su optimización.
- Evaluar el potencial impacto económico-social del diseño de una plataforma digital para la recepción, trámite, procesamiento y archivo seguro de denuncias en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí.

1.7 Perfil de la Institución

1.7.1 Nombre de la Institución de Estudio

Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí.

Ilustración 1

Logotipo de la Junta Cantonal de Protección de Derechos

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Fuente: Página web del GAD del cantón Urcuquí

1.7.2 Misión, visión, valores o principios

Misión: Proteger y garantizar los derechos de todas a todos los niños, niñas y adolescentes, mujeres víctimas de violencia y adultos mayores, que viven en el Cantón Urcuquí, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad.

Visión: Generar un marco propicio dentro de una cultura de paz, de manera integral y de respeto a sus derechos. Niños y adultos motivados en una cultura de relacionamiento humano basada en el respeto mutuo y en el buen trato.

Valores o principios: La Junta Cantonal de Protección de derechos del cantón San Miguel de Urcuquí cuenta con una Ordenanza sustitutiva a la Ordenanza que Organiza y Regula el Funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de los Derechos en el cantón San Miguel de Urcuquí, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial N° 1041, el miércoles 20 de septiembre de 2023.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

"En la implementación y funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral en el cantón San Miguel de Urcuquí se observarán los siguientes principios:

1. Igualdad y no discriminación.

2. Interculturalidad.

3. Corresponsabilidad.

4. Interés Superior de las niñas, niños y adolescentes.

5. Prioridad absoluta.

6. Atención especializada.

7. Especificidad.

8. Principio de progresividad.

9. Oportunidad y celeridad.

10. Principio de efectividad.

11. Participación social.

12. Coordinación.

13. Universalidad.

14. No revictimización.

15. Principio de confidencialidad.

16. Principio de gratuidad."

1.7.3 Actividades, marcas, productos y servicios

Actividades:

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Conocer de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza o violación de los derechos individuales de niños, niñas, adolescentes, y las demás que señale la Ley dentro de la jurisdicción del cantón San Miguel de Urcuquí; y disponer las medidas administrativas de protección que sean necesarias para proteger el derecho amenazado o restituir el derecho violentado (Ordenanza Nº 002, 2023).

Marcas: No aplica.

Servicios:

- Vigilar y elaborar informes de seguimiento sobre el cumplimiento de las medidas de protección de derechos dispuestas;
- Interponer las acciones necesarias ante los órganos judiciales competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones;
- Requerir de los funcionarios públicos de la administración central y seccional, la información de los documentos que requieran para el cumplimiento de sus funciones;
- Llevar el registro de las familias, adultos, niños, niñas y adolescentes a quienes se haya aplicado medidas de protección;
- Denunciar ante las autoridades competentes la comisión de infracciones administrativas y penales en contra de niños, niñas y adolescentes;
- Vigilar que los reglamentos y prácticas institucionales de las entidades de atención no vulneren los derechos de niños niñas, adolescentes, personas adultas mayores, mujeres;

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Aperturar expedientes de cada caso;
- Redactar actas de audiencias;
- Sentar las razones correspondientes dentro de los procesos desarrollados por la Junta de Protección de Derechos conforme lo determina la Ley;
- Elaborar la documentación requerida dentro del proceso;
- Organizar y custodiar el Archivo de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí;
- Entregar de notificaciones y citaciones a las partes del proceso;
- Elaborar los informes de levantamiento de información psicológico y social para la toma de decisiones;
- Elaborar informes sobre los casos gestionados por la JCPDU para conocimiento del Consejo Cantonal Protección de Derechos;

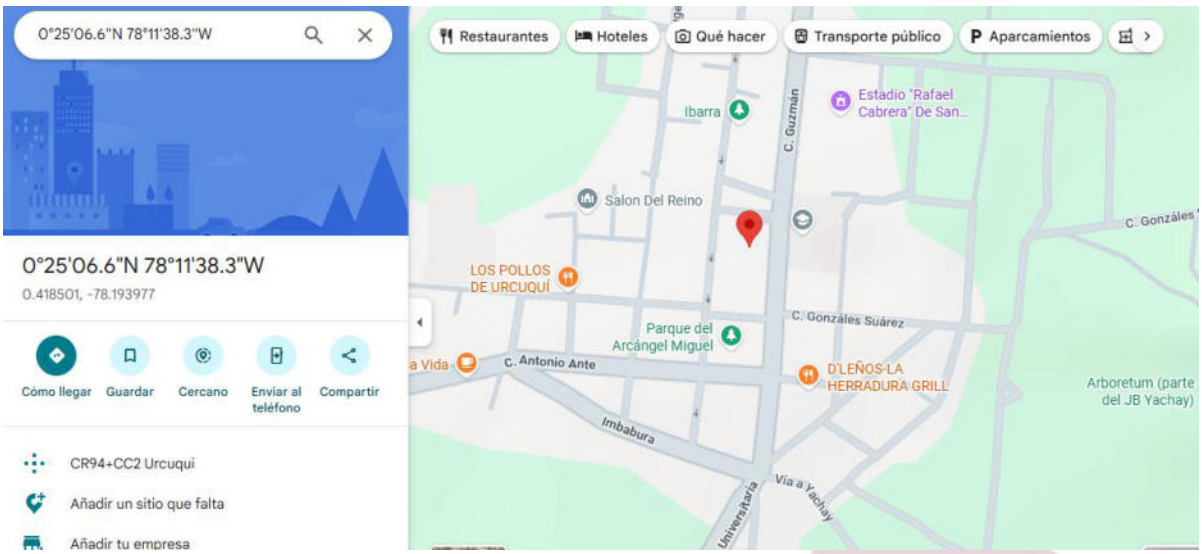
1.7.4 Ubicación de la sede

La Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón San Miguel de Urcuquí, se encuentra ubicada en la calle Guzmán y Antonio Ante, frente a la Unidad Educativa Urcuquí, del Cantón San Miguel de Urcuquí, provincia Imbabura.

Ilustración 2

Ubicación de la sede

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Fuente: Google maps

1.7.5 Población, servicios y actividades productivas

El cantón San Miguel de Urcuquí y sus parroquias es conocido como "el granero de Imbabura", frase otorgada gracias a la vocación de la población en la agricultura, orientación que se ha mantenido durante los años. Desde el año 1990 el 74% de la población se dedicaba a la agricultura, en el 2001 el 68.5%, en el 2010 el 61% y en el 2022 el 48%.

El cantón se caracteriza principalmente por la agricultura, ganadería y silvicultura. Según el Banco Central del Ecuador (2020), generó aproximadamente $16,717,100.00 en Valor Agregado Bruto, representando el 43.6% del total cantonal que es de $38,376,200.00; seguido de lejos por la enseñanza con $5,216,100.00 (13.6%) y la construcción con $3,586,000.00 (9.3%).

Adicionalmente, el cantón es conocido a nivel nacional por sus balnearios, tanto en Timbuyacu, ubicado en la parroquia de San Blas, así como en Chachimbiro, que se encuentra

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

entre las parroquias de Tumbabiro y Pablo Arenas, convirtiéndose en generadores de ingresos económicos y corredor turístico (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Urcuquí, 2023)

1.7.6 Tamaño de la organización

La Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí es una organización pública de pequeña dimensión administrativa, conformada actualmente por tres miembros principales responsables de la atención, análisis, seguimiento y resolución de casos de vulneración de derechos dentro de su jurisdicción.

A pesar de contar con una estructura organizacional reducida, la institución tiene la responsabilidad de atender las denuncias presentadas en todo el territorio cantonal, emitir medidas administrativas de protección, realizar seguimiento a los casos y coordinar acciones con las entidades que conforman el Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral. Esta característica evidencia la necesidad de optimizar los procesos institucionales mediante herramientas tecnológicas que fortalezcan la gestión de la información, reduzcan la carga administrativa y mejoren la capacidad de respuesta de la organización.

1.7.7 Información sobre empleados y otros trabajadores

El equipo interdisciplinario está integrado por profesionales de las áreas social, jurídica y psicológica, lo que permite brindar una atención integral a las personas que acuden a la institución. Actualmente, la Junta se encuentra conformada por el Ab. Jonathan Luna MGS. Dplm., la Psi. Clin. Doménica Ponce Salgado y la Lic. Jissela Freire Montenegro.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

1.7.8 Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto

El levantamiento del procedimiento que permitirá la implementación de la plataforma digital en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí, requiere la delimitación de los procesos claves asociados al diseño de la plataforma digital, la propuesta comprende el conjunto de actividades que permiten la gestión integral de las denuncias presentadas.

Estos procesos incluyen la recepción de denuncias, la protección de la identidad de las víctimas, la validación y admisión de los casos, el trámite y seguimiento de las actuaciones administrativas, el procesamiento y resolución de los expedientes, así como su archivo y custodia digital. La identificación y estructuración de estos procesos constituyen un elemento fundamental para el diseño metodológico de la plataforma, ya que permiten establecer los requerimientos funcionales, los mecanismos de seguridad de la información y los procedimientos necesarios para garantizar una atención eficiente, transparente y orientada a la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes y demás grupos de atención prioritaria.

1.7.9 Principales cifras, ratios y números que definen a la Institución

Presupuestarias. - La cédula presupuestaria de gastos publicada en el portal web, en la sección de transparencia activa, se puede observar que en el año 2025 el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Miguel de Urcuquí a nivel global de gastos registra un 53.41% de ejecución, lo cual es relativamente bajo. Los grupos de gasto que contribuyen a este resultado son “7 Egresos de inversión” con una ejecución del 45.91% y el

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

"8 Egresos de Capital" con una ejecución del 15.41%. El subgrupo que tiene un nivel crítico en su ejecución es el "75 Obras públicas" con el 3.31%, y sin haber comprometido o devengado un valor de $2,337,863.04 (LOTAIP, 2025).

Posición financiera-económica. - En esta variable se describe una limitación, por cuanto en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urcuquí no se publica información de sus estados financieros, por su parte, en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas lo que se observa es estados financieros consolidados.

1.7.10 Casos atendidos de la Junta de Protección de Derechos. -

El análisis del informe de intervención (2023) y matrices de registro de usuarios y atenciones (2024 y 2025) y documentos institucionales permite confirmar que las vulneraciones son recurrentes, según se explica a continuación:

Tabla 1

Casos atendidos

Año	Procesos (PAPD)	Medidas emitidas	Observaciones clave
2023	83	256	Mayor volumen histórico. Casuística compleja.
2024	55 casos NNA registrados	Excel muestra número de medidas por caso	Disminuye volumen, pero aumenta detalle técnico.
2025	24 casos NNA (enero–agosto)	Medidas diversas y casos graves (acogimiento)	Tendencia estable y de alta complejidad.

Fuente: *Informe de gestión de la Junta de Protección de Derechos*

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

La documentación oficial confirma la necesidad de fortalecer el Sistema Local de Protección con capacidades técnicas, financieras y comunitarias.

1.7.11 Modelo de servicio público

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales son una entidad que forma parte del sector público, con personería jurídica de derecho público, goza de autonomía política, administrativa y financiera, y se rige por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

Por su parte, la Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza que Organiza y Regula el Funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de los Derechos en el cantón San Miguel de Urcuquí (Ordenanza Nº 002, 2023), señala:

> La Junta Cantonal para la Protección de Derechos, es un órgano de nivel operativo, con autonomía para tramitar, resolver y dictar las respectivas medidas administrativas para la protección de derechos, dentro de sus competencias, la misma que es adscrita al GAD Municipal del cantón San Miguel de Urcuquí, que tiene como función pública la protección de los derechos individuales y colectivos de los grupos de atención prioritaria con énfasis en niñez y adolescencia; así como de las mujeres víctimas de violencia y las personas adultas mayores del cantón (p. 46).

Las fuentes de financiamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urcuquí son los ingresos propios, las transferencias y el endeudamiento público y

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

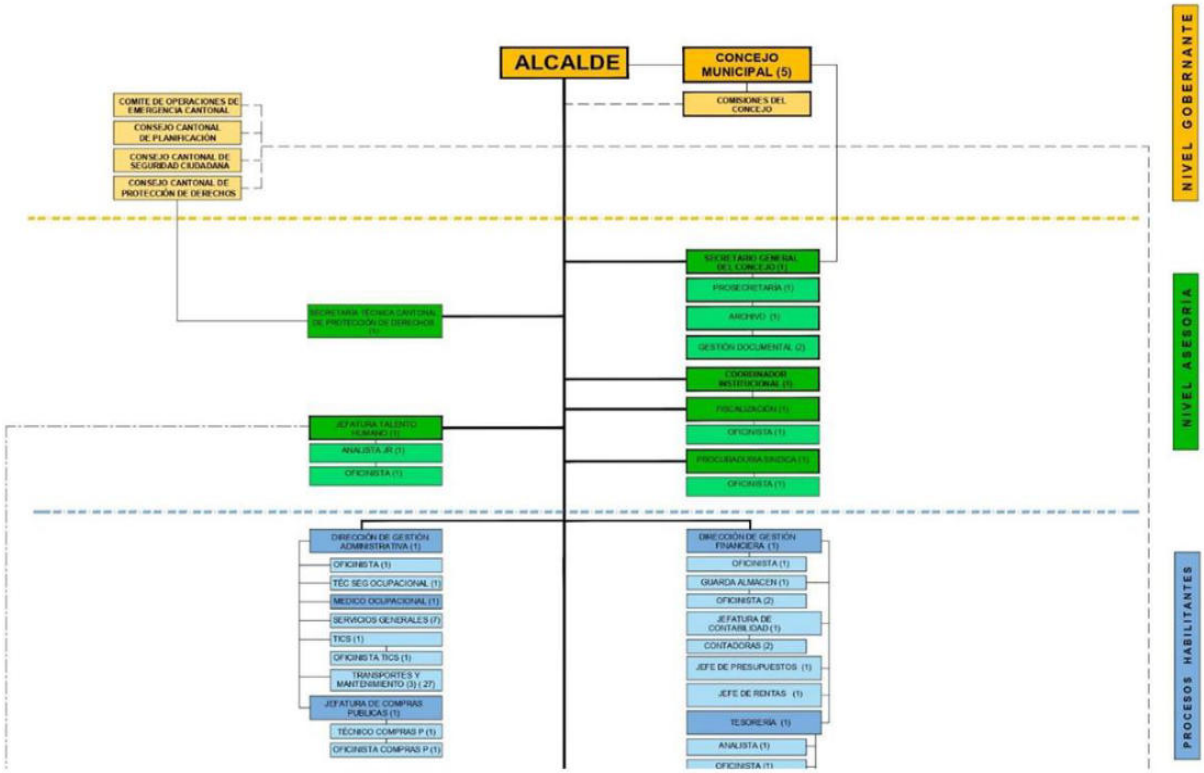
mantiene el 10% de asignación del presupuesto para la atención a grupos prioritarios (Informe final rendición de cuentas, 2024).

En el organigrama del GAD de Urcuquí se observa que la Junta Cantonal para la Protección de Derechos pertenece al nivel de procesos agregadores de valor, mostrando un modelo concentrado en la prestación de servicios, cumple con las funciones establecidas en el artículo 206 del Código de la Niñez y Adolescencia, en el artículo 50 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, y Art. 84 literal d) de la Ley Orgánica del Adulto Mayor y sus reglamentos, y la demás normativa que existe o se cree para el efecto.

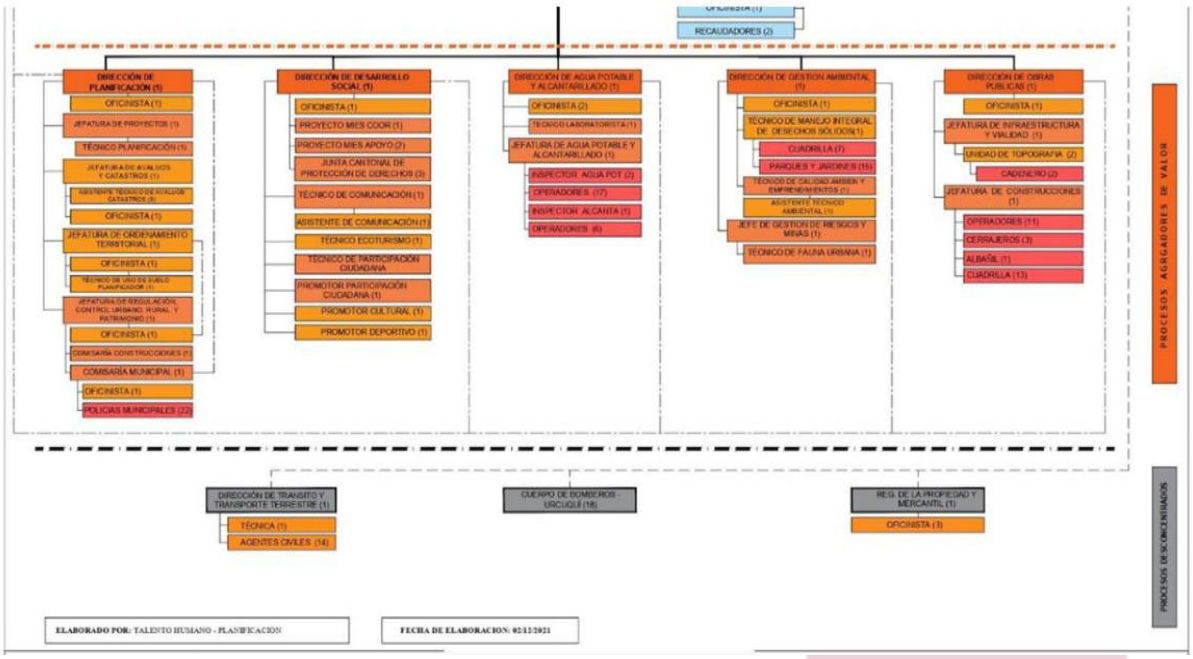
Ilustración 3

Organigrama

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Fuente: GAD de Urcuquí.

1.7.12 Grupos de atención prioritaria

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), el cantón cuenta con 17,969 habitantes, de los cuales 4,480 residen en el área urbana y 13,489 en el área rural. Así como también, su estructura poblacional evidencia una presencia significativa de grupos potencialmente vulnerables: el 18.6% corresponde a niñas y niños, el 32.6% a población joven, el 36.7% a población adulta y el 12.1% a adultos mayores.

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda (2022) los grupos históricamente excluidos como los pueblos indígenas, afroecuatorianos y montubios representan el 3.9%, 9.2% y 0.2% del total de la población del cantón según la información del Sistema Social Cultural.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Se conoce que la población Awá se encuentra radicada en la zona de Buenos Aires, sector de Palmira, los cuales se identifican como pertenecientes al pueblo Kichwa; existe población Otavalo o Natabuela asentada en Iruguincho, San Juan, Azaya, Ajumbuela entre otros sectores; quienes se identifican como montubios, generalmente se encuentran en Cahuasquí y Buenos Aires. La población afroecuatoriana se ubica en la comunidad de Tapiapamba en Urcuquí, así como en el núcleo urbano La Victoria y San Martín en Pablo Arenas (PDOT del Cantón Urcuquí, 2023).

1.8 Alcance y delimitación

El presente proyecto tiene como finalidad el desarrollo de una propuesta para levantar el procedimiento que permita el diseño de una plataforma digital para la recepción y gestión de denuncias en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí, que mejore la eficiencia institucional, la trazabilidad administrativa y optimización de tiempos en la prestación de servicios como el otorgamiento de medidas administrativas de protección.

Se pretende alcanzar la identificación de las limitaciones en los procesos y procedimientos de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, plantear la propuesta de mejora y la evaluación económico social de esta propuesta. Así como también, en lo posterior, la viabilidad de escalar esta propuesta a los demás gobiernos autónomos descentralizados.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

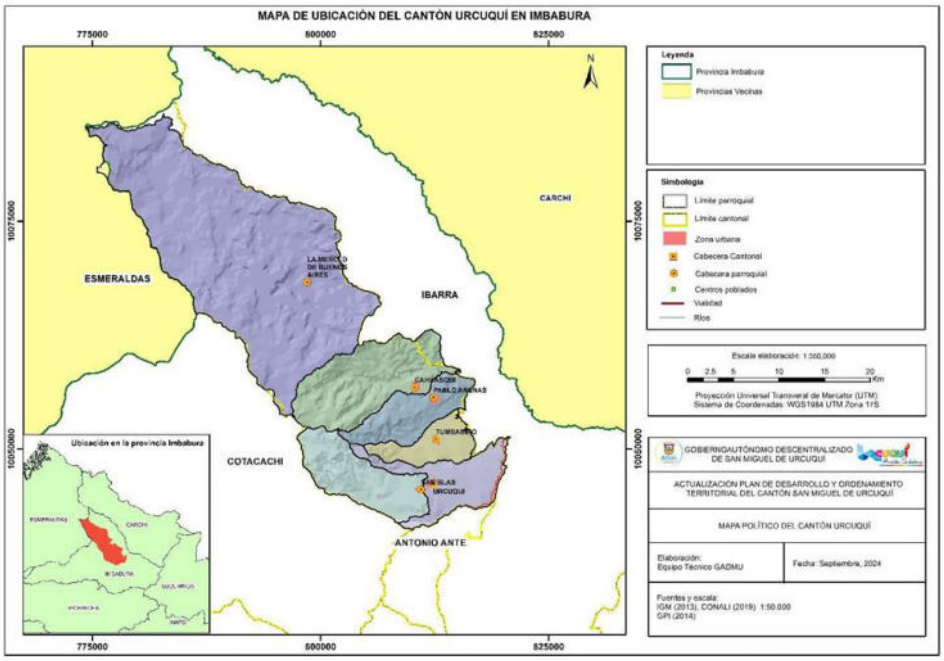
1.8.1 Delimitación territorial

La investigación se desarrolla en el cantón San Miguel de Urcuquí, este se encuentra ubicado al noroccidente de la Provincia de Imbabura, al norte y al este tiene como límite el cantón Ibarra, en el sureste con el cantón Antonio Ante, al suroeste se encuentra el cantón Santa Ana de Cotacachi, y al noroeste con el cantón de San Lorenzo de la provincia de Esmeraldas. San Miguel de Urcuquí tiene sus coordenadas geográficas desde los 78° 07’ 07” hasta 78° 32’ 08” longitud oeste; y, 00° 22’ 16” hasta 00° 47’ 42’’ latitud norte. Se encuentra localizado a 135.6 km de Quito y 23.6 km de Ibarra, con una superficie de 779.74 kilómetros cuadrados y cuenta con altitudes desde los 760 m.s.n.m. hasta los 4,520 m.s.n.m. (PDOT del Cantón Urcuquí, 2023).

Ilustración 4

Mapa territorial

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Fuente: IGM 2013, CONALI 2019, GPI, GADMU. Elaboración: Equipo Técnico

1.8.1.1. Propiedad y forma jurídica.

Propiedad: Pública, ya que es constituida como una entidad adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Urcuquí, conforme a la Ordenanza sustitutiva a la Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección de Derechos en el cantón San Miguel de Urcuquí.

Forma Jurídica: Entidad administrativa pública con autonomía administrativa y funcional, creado por ordenanza municipal para la protección de derechos dentro de la jurisdicción cantonal. El Código de la Niñez y Adolescencia establece que las Juntas Cantonales de Protección de Derechos son órganos de nivel operativo con autonomía administrativa y funcional.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Sin embargo, se debe aclarar por conocimiento de causa que una situación consta en la Ordenanza pero otra es la realidad. Cada administración, cada autoridad tiene diferentes percepciones, sobre todo cuando no tiene conocimientos básicos de normativa y no considera necesaria la inversión en los componentes sociales.

1.8.2 Delimitación temporal

El desarrollo de una propuesta para levantar el procedimiento que permita el diseño de una plataforma digital para la recepción y gestión de denuncias en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí se llevará a cabo durante el período de un año, para lo cual, se realizará el levantamiento de los procesos clave como, recepción de denuncias, registro y validación de la información, protección y resguardo de la identidad de las víctimas, trámite y seguimiento de denuncias, procesamiento y gestión de expedientes, conservación y almacenamiento del expediente, y reportería relacionada a la misión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Capítulo 2 – Marco Teórico - Normativo y Diagnóstico

2.1 Marco normativo

El sistema ecuatoriano de protección de derechos se sustenta en un amplio marco normativo e institucional que establece obligaciones claras para el Estado en materia de promoción, garantía y restitución de derechos. La Constitución de la República del Ecuador (2008), en sus artículos 156 y 157, establece la creación de organismos especializados encargados de promover la igualdad y garantizar el ejercicio efectivo de derechos.

De igual manera, el Código de la Niñez y Adolescencia regula las competencias de los organismos encargados de proteger a niñas, niños y adolescentes cuando sus derechos han sido vulnerados. Asimismo, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres establece mecanismos institucionales de protección frente a situaciones de violencia de género.

En el ámbito de la protección de datos y confidencialidad, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) establece principios fundamentales para el tratamiento de información sensible, especialmente en casos que involucran a niñas, niños y adolescentes.

En el ámbito local, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urcuquí cuenta con la Ordenanza Nº 002-2023, mediante la cual se regula el funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de Derechos. Esta ordenanza reconoce a la Junta Cantonal de Protección de Derechos como un órgano operativo con

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

autonomía administrativa para tramitar denuncias y dictar medidas administrativas de protección.

2.2 Marco teórico

Según Cevallos & Vegas (2022) plantean que la gobernanza digital constituye un instrumento que transforma la gestión pública, permitiendo evolucionar desde modelos burocráticos tradicionales hacia esquemas basados en el uso estratégico de la información. En el ámbito territorial, la digitalización facilita la organización de los servicios públicos y contribuye a mejorar la eficiencia institucional, la trazabilidad de procesos y la toma de decisiones.

Valor público

La incorporación de sistemas digitales en la gestión pública local genera un valor público que no solo es operativo, sino estructural, ya que:

- Permite territorializar la información, facilitando diagnósticos espaciales más precisos.
- Mejora la capacidad de respuesta institucional diferenciada según características territoriales.
- Fortalece la articulación multinivel (parroquial, cantonal, provincial).
- Consolida sistemas de seguimiento territorial de casos y problemáticas sociales.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Mejora la eficiencia institucional, mediante la reducción de tiempos y procesos manuales.
- Optimiza la calidad de los servicios públicos, al estructurar y sistematizar la información.
- Fortalece la toma de decisiones basada en evidencia, mediante datos organizados y accesibles.
- Incrementa la transparencia y trazabilidad, facilitando el seguimiento de procesos administrativos.
- Reduce errores y duplicidad de información, mejorando la gestión documental.

Relación con el proyecto:

- Funcionará como un sistema de gestión territorial de casos, permitiendo identificar patrones espaciales de vulneración de derechos.
- Facilitará la planificación de intervenciones focalizadas en zonas críticas.
- Permitirá la interoperabilidad con otras instituciones, fortaleciendo la gobernanza territorial.
- Contribuirá a la construcción de un sistema local de información para la protección de derechos.
- La plataforma digital permitirá centralizar la información de denuncias, evitando dispersión de datos.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Facilitará la trazabilidad de expedientes, desde la recepción hasta el cierre del caso.
- Optimizará la gestión interna de la Junta Cantonal, reduciendo dependencia de archivos físicos.
- Mejorará la capacidad de respuesta institucional, mediante información disponible en tiempo real.
- Contribuirá a una gestión pública territorial más eficiente y organizada.

Según Herencia & Silva (2026), la transformación digital del Estado debe entenderse como un proceso de reconfiguración territorial del acceso a los servicios públicos, en el cual las plataformas digitales actúan como instrumentos de democratización del acceso institucional. Estos también enfatizan que la digitalización permite superar barreras físicas y geográficas, lo cual es particularmente relevante en territorios con alta dispersión rural.

Su lógica se vincula directamente con el artículo 54 del COOTAD, que establece como competencia de los GAD municipales la prestación eficiente de servicios públicos y la garantía de derechos en su territorio, así como con el principio de solidaridad y subsidiariedad territorial, que obliga a reducir desigualdades entre territorios.

Valor público

- Redefine la noción de accesibilidad territorial (de física a digital).
- Permite una cobertura territorial ampliada sin incremento proporcional de

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

infraestructura.

- Genera inclusión digital como componente de la inclusión social.
- Mejora la eficiencia en la asignación de recursos públicos.
- Amplía el acceso a servicios públicos, eliminando barreras físicas.
- Mejora la equidad territorial, reduciendo brechas entre zonas urbanas y rurales.
- Incrementa la eficiencia administrativa, mediante procesos más ágiles y simplificados.
- Optimiza el uso del talento humano, reduciendo carga operativa innecesaria.
- Fortalece la confianza ciudadana, al ofrecer servicios oportunos y accesibles.

Relación con el caso

- La plataforma permitirá atender población dispersa sin necesidad de infraestructura física adicional.
- Reducirá costos de acceso para usuarios en zonas rurales.
- Incrementará la cobertura efectiva del servicio de protección de derechos.
- Fortalecerá la presencia institucional en territorios periféricos.
- La plataforma eliminará la necesidad de traslado físico para presentar denuncias.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Facilitará el acceso a servicios para población rural y grupos de atención prioritaria.
- Reducirá los tiempos de atención y respuesta institucional.
- Mejorará la capacidad operativa de la Junta Cantonal, optimizando recursos disponibles.
- Contribuirá a la modernización de la gestión pública en el territorio.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023) plantea que la planificación territorial en América Latina debe orientarse a reducir desigualdades estructurales mediante intervenciones diferenciadas en el territorio, considerando factores como acceso a servicios, conectividad, infraestructura y condiciones socioeconómicas. En este enfoque, el territorio no es homogéneo, sino un espacio donde se expresan brechas que requieren políticas públicas focalizadas.

Valor público

- Promueve la equidad territorial.
- Permite focalizar políticas públicas según características del territorio.
- Reduce desigualdades en acceso a servicios.
- Fortalece la toma de decisiones basada en evidencia territorial.

Relación con el caso

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

En el caso del cantón San Miguel de Urcuquí, este enfoque permite analizar la plataforma digital no solo como una herramienta tecnológica, sino como un instrumento que debe adaptarse a las condiciones territoriales, considerando diferencias en conectividad, ruralidad y acceso a servicios.

Análisis

Los enfoques analizados coinciden en reconocer que la transformación digital constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión pública, mejorar la prestación de servicios y optimizar la toma de decisiones. De manera complementaria, destacan la necesidad de incorporar una visión territorial que permita responder a las particularidades y necesidades de la población, especialmente en territorios donde existen diferencias en el acceso a los servicios públicos.

En conjunto, estos planteamientos permiten comprender que la digitalización no debe limitarse a la automatización de procesos administrativos, sino que debe orientarse a la generación de valor público mediante mecanismos que mejoren la accesibilidad, la eficiencia institucional, la transparencia y la capacidad de respuesta de las entidades públicas. Asimismo, evidencian la importancia de disponer de información organizada y actualizada que facilite la planificación, el seguimiento de casos y la formulación de intervenciones basadas en evidencia.

No obstante, la revisión teórica también permite identificar la necesidad de trasladar estos principios generales al ámbito operativo de las instituciones locales, donde aún

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

persisten limitaciones relacionadas con la gestión de información, la trazabilidad de procesos y el acceso oportuno a los servicios. En este contexto, el desarrollo de una plataforma digital se presenta como una alternativa viable para fortalecer la gestión institucional, optimizar la atención ciudadana y mejorar los mecanismos de protección de derechos.

Por lo tanto, los aportes teóricos revisados no solo justifican la pertinencia de incorporar herramientas digitales en la gestión pública, sino que también respaldan la necesidad de implementar soluciones tecnológicas adaptadas a las realidades territoriales, capaces de contribuir al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

2.3 Diagnóstico de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí

2.3.1 Unidad territorial principal de análisis

El cantón San Miguel de Urcuquí constituye la unidad territorial idónea para el análisis, en tanto representa el nivel en el cual se materializa la gestión pública descentralizada, conforme al marco normativo del COOTAD. El cantón Urcuquí cuenta con una parroquia urbana y cinco parroquias rurales, en el censo de población y vivienda realizado en el Ecuador en el año 2021, se registra una población total de 17,969 personas; de esta población, 6,551 personas residen en la zona urbana y 11,418 en la zona rural.

De acuerdo con el artículo 5 del COOTAD, los GAD gozan de autonomía política, administrativa y financiera, lo que les permite diseñar e implementar instrumentos de gestión

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

territorial adaptados a sus realidades específicas. En este contexto, la Junta Cantonal de Protección de Derechos actúa como un órgano clave dentro del sistema local de protección, operando directamente sobre el territorio.

Además, el cantón es el nivel donde se articulan los instrumentos de planificación como el PDOT, el cual, según el artículo 41 del COOTAD, debe integrar dimensiones sociales, económicas, ambientales y territoriales, lo que permite incorporar la plataforma digital como una herramienta estratégica dentro del modelo de gestión territorial.

Según la División Política Administrativa (DPA) que maneja el INEC, el cantón San Miguel de Urcuquí está conformado por seis parroquias, una urbana que se denomina Urcuquí; y, cinco parroquias rurales que son: San Blas, Tumbabiro, Pablo Arenas, Cahuasquí y La Merced de Buenos Aires. Según la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial Uso y Gestión del Suelo, el suelo se clasifica en urbano y rural; más, sin embargo, la misma clasificación puede o no coincidir con la DPA del INEC.

Con Ordenanza Municipal 010-2014 del año 2014 [Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Urcuquí], se organiza y regula el funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de Derechos en el Cantón San Miquel de Urcuquí. Por su parte, la Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza que Organiza y Regula el Funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de los Derechos en el Cantón San Miguel de Urcuquí No. 002-2023 del 2023 [Concejo Municipal del Gobierno Autónomo

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Urcuquí], se incorpora los consejos barriales y parroquiales urbanos a representantes de los grupos de atención prioritaria.

La Junta Cantonal de Protección de Derechos tiene competencia en esta circunscripción territorial. Es el nivel donde se reciben denuncias, procesan casos, articulan políticas públicas locales y se trabaja en prevención.

2.3.2 Unidades territoriales de análisis (territorios circunscriptos)

2.3.2.1 Nivel microterritorial

Este nivel es fundamental para identificar desigualdades a nivel intra-cantonal, especialmente en términos de acceso digital, conectividad y vulnerabilidad social. Desde la planificación, permite diseñar intervenciones focalizadas y diferenciadas. Está formado por barrios urbanos, parroquias y comunidades del cantón, permite analizar el acceso real a la plataforma, brechas digitales e incidencia de violencia o vulneración de derechos.

2.3.2.2 Nivel mesoterritorial

Permite evaluar la eficiencia del sistema en su conjunto, analizando la cobertura, capacidad institucional y desempeño de la Junta Cantonal de Protección de Derechos en todo el territorio. Está formado por el cantón San Miguel de Urcuquí en su totalidad, permite analizar la gestión institucional de la Junta, la cobertura del servicio y eficiencia administrativa.

2.3.2.3 Nivel supra territorial

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Facilita la articulación con políticas provinciales y nacionales, en concordancia con el principio de coordinación intergubernamental establecido en el COOTAD. Está formado por la provincia de Imbabura, permite analizar la articulación con otras juntas cantonales, políticas públicas provinciales e interoperabilidad institucional.

2.3.2.4 Nivel funcional-digital (territorio no físico)

Introduce una nueva categoría de análisis territorial: el territorio virtual, en el cual se redefine las dinámicas de acceso, interacción y prestación de servicios públicos. Está formado por el espacio virtual, la plataforma digital, permite analizar el flujo de información, seguridad de datos y gobernanza digital.

2.3.3 Variables Físicas territoriales

La infraestructura tecnológica debe ser entendida como parte del sistema territorial de soporte, equivalente a infraestructura vial o de servicios básicos, su planificación debe integrarse al PDOT, garantizando cobertura y conectividad. La accesibilidad, por su parte, ya no se limita a la distancia física, sino que incorpora la accesibilidad digital, lo cual redefine los criterios de localización de servicios públicos.

Variable 1: Cobertura de infraestructura tecnológica Red de datos e internet

Indicador: Porcentaje Red de conectividad y acceso a datos en el Cantón Urcuquí

Esta variable permite analizar la distribución espacial del acceso a internet en el cantón San Miguel de Urcuquí, así como el acceso al servicio de telefonía celular

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

considerando las condiciones físicas del territorio como altitud, pendiente y dispersión poblacional conforme a lo establecido en el PDOT 2023–2027, que identifica la conectividad como un factor clave para el acceso equitativo a servicios públicos.

Para el diseño de la plataforma digital de recepción, trámite y archivo de denuncias por parte de la Junta Cantonal de Protección de Derechos (JCPD-Urcuquí), la infraestructura tecnológica es el pilar fundamental de viabilidad. Esta variable determina no solo si la víctima puede enviar la denuncia, sino también que los funcionarios de la Junta pueden procesarla, derivarla y archivarla digitalmente con seguridad.

De acuerdo con el análisis de los datos obtenidos existe una disparidad entre el acceso residencial y la conectividad móvil en el cantón Urcuquí ya que actualmente cuenta:

• Disponibilidad de Internet Fijo 49.80%: Este dato es crítico para el módulo de "Trámite y Archivo" de la plataforma, significa que solo la mitad del cantón tiene una infraestructura que garantiza una conexión estable y continua. Para la JCPD, esto implica que el proyecto en sistematización de archivo debe tener respaldos (backups) robustos para evitar pérdida de datos ante la inestabilidad de la red local.

Ilustración 5

Cobertura de internet

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022)

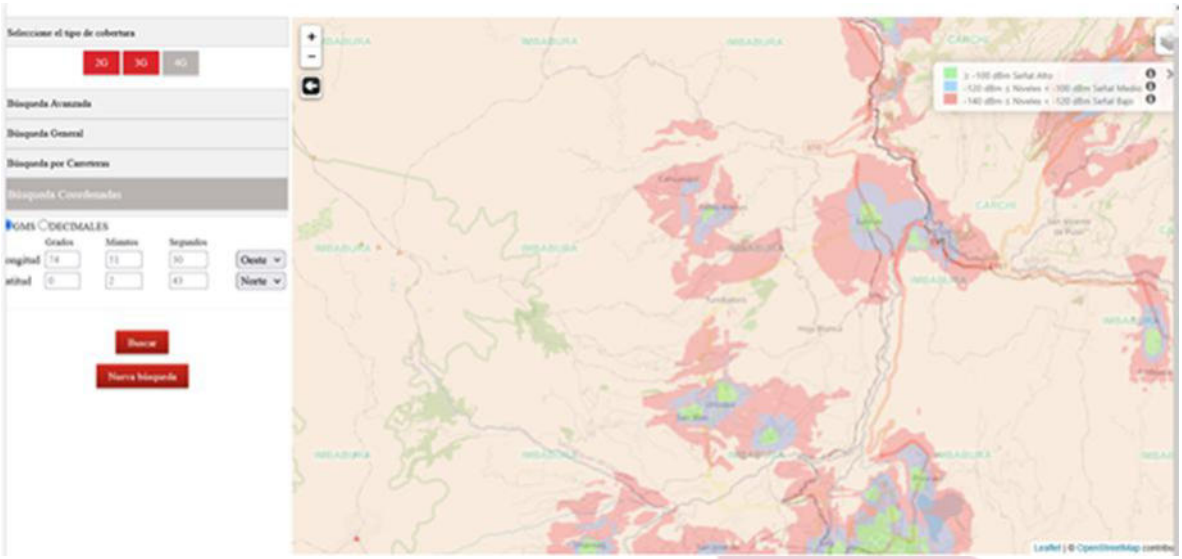
• Servicio de Telefonía Celular 83%: El indicador de cobertura del servicio de telefonía celular es alto, esto implica una ventaja para el desarrollo de esta propuesta. Se facilitaría el acceso a través de un punto de atención virtual en la página web del GAD de Urcuquí, así como en el mediano plazo el desarrollo de la aplicación.

Indicador: Porcentaje de hogares que disponen de teléfono celular por cantón.

Ilustración 6

Hogares que disponen telefonía celular

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Fuente: ARCOTEL

Análisis de la imagen de cobertura, interpretación técnica.

Al observar el mapa de calor de Cobertura de Servicio Móvil Avanzado (SMA) de ARCOTEL de la señal móvil en Urcuquí y sus alrededores, se identifican tres niveles de intensidad de señal que condicionarían el acceso a la plataforma digital:

- Zonas Verdes/Señal Alta, zonas Azules/Señal Media: Se concentran principalmente en la zona urbana de Urcuquí y núcleos poblados cercanos (como San Blas). En estas áreas, la recepción de denuncias y el procesamiento por parte de la Junta sería fluido y de alta velocidad.

- Zonas Rojas/Señal Baja: Existe una amplia dispersión de señal de nivel bajo (-120 dBm a -140 dBm). Esto indica que, aunque hay cobertura, la velocidad de carga de datos será lenta, la plataforma debería ser extremadamente ligera para no fallar en estos sectores.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Zonas Blancas/Sombra de Cobertura: Se observan áreas sin cobertura hacia las zonas de relieve geográfico irregular. En estos puntos, la plataforma digital será inaccesible, lo que resalta la necesidad de mecanismos de sincronización offline.

Variable 2: Accesibilidad territorial a servicios institucionales

Indicador: Dispersión geográfica y conectividad física en el Cantón Urcuquí

Ilustración No. 5: Accesibilidad territorial



Fuente: https://satellites.pro/plano/mapa_de_Urcuqui#O0.425497,-78.212266,14

El cantón San Miguel de Urcuquí tiene una forma de transición andina, extendiéndose desde zonas templadas hasta ecosistemas de alta montaña como los páramos de Piñán. Esta configuración se caracteriza por:

- Orografía Irregular: La presencia de faldas montañosas y riachuelos actúa como barrera natural que segmenta el territorio.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Dispersión de parroquias: La organización en parroquias rurales (Cahuasquí, Pablo Arenas, Tumbabiro, San Blas) genera una estructura de "archipiélago" poblacional, donde los centros de servicios se encuentran alejados de los hogares más distantes.

La accesibilidad física hacia la cabecera cantonal donde opera la Junta Cantonal de Protección de Derechos presenta desafíos críticos:

- Distancia y tiempos de traslado: Para habitantes de zonas como las faldas de Piñán o las periferias de Cahuasquí, el traslado hacia San Miguel de Urcuquí implica varias horas de viaje por caminos de tercer orden o geografía accidentada.
- Centralismo de servicios: Al estar la mayoría de las instituciones administrativas en la cabecera cantonal, las víctimas de las zonas rurales enfrentan una doble vulneración: el hecho que motiva la denuncia y la dificultad física/económica para acceder a la justicia institucional.

La implementación de la plataforma digital se convierte en una herramienta necesaria de equidad territorial por las siguientes razones:

1. Neutralización de la geografía: La plataforma ayudará a eliminar la necesidad del traslado físico. Una víctima en una zona remota puede iniciar el trámite de protección sin tener que viajar 20 km por terrenos difíciles, lo cual es vital en situaciones de riesgo donde el tiempo es un factor determinante.
2. Optimización del trámite y procesamiento: La plataforma permitirá que la Junta Cantonal de Protección de Derechos reciba y procese la información desde

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

cualquier punto con señal, permitiendo que el archivo digital sea accesible para los funcionarios sin importar la ubicación física de la víctima.

La accesibilidad territorial en Urcuquí es limitada debido a su relieve y dispersión poblacional, el diseño de una plataforma digital no es solo una modernización tecnológica, sino una estrategia de inclusión social. Al reducir la dependencia del desplazamiento físico, el sistema democratiza el acceso a la protección de derechos, asegurando que la ubicación geográfica de una persona no sea un impedimento para que el Estado tutele sus garantías constitucionales.

2.3.4 Variables ambientales

Los riesgos territoriales adquieren una nueva dimensión en el contexto digital, ya que pueden afectar la continuidad de los servicios, la planificación debe incorporar estrategias de resiliencia digital. La dispersión geográfica refuerza la necesidad de soluciones digitales como mecanismo de compensación territorial.

Variable 1: Riesgos territoriales que limitan acceso

Indicador: zonas con afectación por desastres naturales.

Relación:

• Planificación: Gestión de riesgos.

• Gestión: Continuidad del servicio digital.

Fuente: Secretaría de Gestión de Riesgos (2023)

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Variable 2: Condiciones geográficas del territorio.

Indicador: Dispersión territorial (ruralidad)

Relación:

- Planificación: Equidad territorial.
- Gestión: Implementación de soluciones digitales.

Fuente: INEC (2022)

2.3.5 Variables sociales

El alto nivel de subregistro de violencia evidencia una falla estructural en el acceso a servicios de protección, lo cual puede ser abordado mediante herramientas digitales que faciliten la denuncia. El acceso a internet se convierte en una variable crítica de planificación, ya que condiciona la efectividad de la plataforma.

Variable 1: Mujeres violentadas que no reportan ni denuncian el caso ante una instancia formal.

En el Informe de situación de la violencia basada en género en el Ecuador (2023) señala que el 94.30% de mujeres que ha sufrido algún tipo de violencia, no reporta o denuncia en algún canal oficial.

El censo del Ecuador en el año 2021, en el territorio del cantón Urcuquí se refleja una población distribuida de la siguiente manera:

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Tabla 2

Distribución de población del cantón Urcuquí

Provincia, cantón y parroquia de residencia	Número total de personas	Sexo al nacer	
		Hombres	Mujeres
Total, San Miguel de Urcuquí	17,969	8,937	9,032
Urcuquí	6,551	3,203	3,348
Cahuasquí	1,871	984	887
La Merced de Buenos Aires	2,004	1,028	976
Pablo Arenas	2,339	1,165	1,174
San Blas	3,524	1,744	1,780
Tumbabiro	1,680	813	867

Fuente: INEC

En la zona urbana se registra un total de 3,348 mujeres, en la zona rural se registra un total de 5,684 mujeres, lo cual, enfatiza la necesidad de contar con una aplicación que ayude en especial a las mujeres de zonas rurales a acceder a mecanismos de protección.

Tomando como base que el 80.10% de la población hace uso del internet sea por medio de un teléfono celular o un punto de conexión de internet fijo, el desarrollo de la aplicación va a contribuir que el subregistro de un 94.30% baje a un estimado del 30%.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Indicador: % de mujeres que no reporta y son víctimas de violencia.

Relación:

• Planificación: Atención a grupos prioritarios y de vulnerabilidad.

• Gestión: Uso de herramientas tecnológicas para ampliar la cobertura del servicio de protección a víctimas.

Fuente: Biblioteca digital de la Defensoría del Pueblo (2023)

Variable 2: Personas que pueden usar internet.

En la página web oficial del Instituto de Estadísticas y Censos, se puede observar que a julio de 2025, el 80.10% de personas hace uso del internet y el 71.30% de hogares tiene acceso a internet.

Indicador: % de personas que utilizan internet.

Relación:

• Planificación: personas que acceden a internet.

• Gestión: Facilitación de uso de herramientas tecnológicas para poner denuncias.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2025)

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

2.3.6 Variables económicas

La sostenibilidad financiera del GAD del cantón San Miguel de Urcuquí condiciona la implementación de soluciones tecnológicas, lo que requiere una planificación eficiente de recursos. La desigualdad de ingresos refuerza la necesidad de políticas inclusivas que garanticen acceso equitativo a servicios digitales.

Variable 1: Resultado primario no petrolero en el GAD

• Indicador: % de resultado primario.

• Relación:

- Planificación: Desempeño del GAD en su administración financiera.

- Gestión: Optimización de recursos para canalizar a inversión en plataforma digital.

Fuente: Banco Central del Ecuador (2025)

Variable 2: Análisis de rentabilidad social

En el análisis financiero social del proyecto se tendrá un Valor Actual Neto Social (VANS) y con una Tasa Interna de Retorno Social (TIRS) superior a cero.

El resultado del VANS al ser mayor a 0, demostrará que el proyecto generará beneficios sociales suficientes. El VANS no solo captura el ahorro administrativo directo, sino también la capacidad del proyecto para transformar costos dispersos, invisibles y

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

recurrentes del sistema actual en beneficios acumulativos de eficiencia pública, accesibilidad y protección oportuna de derechos.

Indicadores: Van Social y TIR Social

Relación:

• Planificación: Equidad en el acceso a servicios.

• Gestión: Uso eficiente de recursos financieros.

Fuente: Análisis financiero propio.

Síntesis conceptual

Conforme la bibliografía referida, instrumentos legales del gobierno autónomo municipal local se puede determinar que la transformación digital de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón San Miguel de Urcuquí, trascendería de la simple incorporación de herramientas tecnológicas a una estrategia de reconfiguración territorial, orientada a fortalecer el acceso efectivo a la protección de los derechos. Esta misma evolución podría replicarse en los demás municipios del país.

La digitalización adquiere relevancia no únicamente por su capacidad de optimizar procesos administrativos, sino por su potencial para reducir barreras estructurales de acceso derivadas de la dispersión geográfica, la ruralidad y las limitaciones institucionales presentes en los territorios.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Esta revisión teórica muestra que la gobernanza digital representa un mecanismo capaz de generar valor agregado al sector público municipalista, la existencia de brechas digitales, diferencias en conectividad y desigualdades socioeconómicas obliga a comprender la transformación digital desde una lógica territorial diferenciada.

El caso del cantón Urcuquí refleja una paradoja relevante para la gestión pública territorial: mientras la digitalización constituye una oportunidad para ampliar la cobertura de los servicios de protección de derechos, la propia heterogeneidad territorial puede convertirse en un factor limitante para su implementación efectiva.

Los datos de conectividad evidencian que, aunque existe una importante cobertura de telefonía móvil, persisten limitaciones en el acceso estable a internet fijo y zonas con señal deficiente, particularmente en áreas rurales dispersas. Esta situación confirma que la tecnología, por sí sola, no garantiza inclusión, sino que requiere estrategias complementarias orientadas a reducir desigualdades territoriales y fortalecer capacidades de acceso digital.

Considerando la perspectiva de planificación territorial, el proyecto introduce una innovación conceptual significativa al incorporar el territorio digital como una nueva dimensión de análisis. Tradicionalmente, la planificación ha estado asociada a variables físicas relacionadas con localización, accesibilidad e infraestructura; sin embargo, la consolidación de plataformas digitales obliga a reconocer la existencia de espacios virtuales donde también se desarrollan interacciones institucionales, procesos administrativos y mecanismos de garantía de derechos. En consecuencia, la accesibilidad deja de ser

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

exclusivamente física para convertirse en una combinación de accesibilidad territorial y accesibilidad digital.

El diagnóstico evidencia que las dificultades de acceso a los mecanismos formales de denuncia constituyen una de las principales barreras para la protección efectiva de derechos. El elevado subregistro de casos de violencia, particularmente contra mujeres, revela una brecha entre el reconocimiento normativo de los derechos y las posibilidades reales de ejercerlos. Bajo esta perspectiva, la plataforma digital adquiere una función estratégica al reducir costos de desplazamiento, tiempos de atención y obstáculos geográficos, permitiendo acercar la institucionalidad a poblaciones tradicionalmente excluidas de los servicios públicos.

Sin embargo, la implementación de la plataforma debe ser entendida como parte de un proceso más amplio de fortalecimiento institucional; la digitalización de expedientes, la automatización de procedimientos y la sistematización de información representan mejoras operativas relevantes, pero su verdadero impacto dependerá de la capacidad institucional para garantizar seguridad de la información, interoperabilidad entre entidades, sostenibilidad tecnológica y actualización permanente de los sistemas. De lo contrario, existe el riesgo de reproducir en entornos digitales las mismas ineficiencias que actualmente afectan a los procesos físicos presenciales.

Teniendo en cuenta la perspectiva de valor público, la propuesta generará beneficios que trascienden la esfera administrativa, la plataforma contribuirá a democratizar el acceso a

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

los servicios de protección, fortalecerá la transparencia institucional, mejorará la capacidad de respuesta frente a situaciones de vulneración de derechos y favorecerá una gestión basada en evidencia territorial.

Finalmente, la Junta Cantonal de Protección de Derechos de San Miguel de Urcuquí demostrará que la transformación digital puede constituirse en un instrumento de equidad territorial y fortalecimiento institucional cuando es concebida desde una perspectiva integral de gobernanza. Más que una solución tecnológica, la plataforma representará un mecanismo para ampliar capacidades estatales, reducir desigualdades de acceso y consolidar un modelo de gestión pública orientado a la garantía efectiva de derechos. Su principal aporte radicará en demostrar que la innovación tecnológica adquiere verdadero sentido cuando se articula con las necesidades territoriales, convirtiéndose en una herramienta de inclusión, justicia social y desarrollo institucional sostenible.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Capítulo 3 – Propuesta

3.1 Caracterización de los procesos

La caracterización de los procesos que maneja la Junta Cantonal de protección de derechos del cantón Urcuquí se detallan a continuación:

Recepción de denuncias. - las denuncias ingresadas pueden ser de oficio, informe institucional o denuncia especifica.

Avocatoria de conocimiento. - Fijar fecha y hora de audiencia; y notificar a cada una de las partes.

Notificación al agresor. - Se notifica al agresor de la denuncia presentada, con acompañamiento de la policía nacional.

Emisión de medidas protección administrativas. - Las medidas de protección administrativas se emiten conforme la Ley para niñas, niños y adolescentes; mujeres y adulto mayor. Pueden ser como el desalojo del agresor, suspensión de un acto administrativo, aplicación de distancia prudencial para el agresor, pago de pensión a adultos mayores y otros.

Resoluciones. - Las resoluciones son los actos administrativos que contienen la decisión de la autoridad de la Junta de Protección de Derechos del cantón Urcuquí para hacer efectivo el goce de los derechos de las niñas, niñas, adolescentes, mujer o adulto mayor.

Ingreso al sistema judicial. - Se ingresa el caso a la Unidad Judicial. Esto es la formulación de la denuncia en la Fiscalía General del Estado.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Seguimiento. - Verificación de cumplimiento de las medidas de protección administrativas.

3.2 Identificación de los procesos

Los procesos identificados que maneja la Junta Cantonal de protección de derechos del cantón Urcuquí son:

- Proceso administrativo de protección de derechos para las niñas, niños y adolescentes. PAPD 00X-2026
- Proceso administrativo de protección de derechos de violencia contra la mujer. PAPD M 00X-2026
- Proceso administrativo de protección de derechos al adulto mayor. PAPD AM 00X-2026

3.3 Objetivo y alcance de los procesos

3.3.1 Objetivo

Implementar los procesos administrativos de protección de derechos a las niñas, niños y adolescentes, violencia contra la mujer y adulto mayor para mejorar la eficiencia en el desempeño de la Junta Cantonal de Protección de Derechos en el cantón San Miguel de Urcuquí.

3.3.2 Alcance

La implementación de los procesos administrativos de protección de derechos a las niñas, niños y adolescentes, violencia contra la mujer y adulto mayor se lo realizará en la

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miquel de Urcuquí, comprende desde la recepción de la denuncia hasta emisión y seguimiento de las medidas administrativas de protección.

3.4 Descripción del proceso

3.4.1 Proceso Administrativo de Protección de Derechos para las Niñas, Niños y Adolescentes

Macroproceso: Protección de derechos a personas vulneradas.

Responsable: Junta Cantonal de Protección de Derechos.

Insumos del proceso: Denuncia de parte o de oficio, e informe institucional.

Usuarios: Denunciante y niñas, niños y adolescentes.

Producto: Resolución de medidas de protección y Resolución de sanción.

Indicador: No. Resoluciones emitidas y eficaces / No. De Expedientes abiertos.

Tabla 3

Proceso Administrativo de Protección de Derechos para las Niñas, Niños y Adolescentes

Actividad	Responsable	Descripción	Documento / Sistema
1. Recibir denuncia	Trabajador/a Social	Recibir la denuncia, oficio o informe institucional mediante el formulario de recepción con los datos de la víctima.	Denuncia, oficio o informe institucional. Formulario de recepción de denuncia.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

2. Analizar caso	Trabajador/a Social	Analizar la información recibida y determinar si la víctima requiere acompañamiento psicológico. ¿Requiere acompañamiento psicológico? Si requiere, continúa con la actividad 3. Caso contrario, continúa con la actividad 4.	Expediente de denuncia.
3. Receptar expediente de denuncia y realizar acompañamiento psicológico	Psicólogo/a	Recibir el expediente y realizar el proceso de acompañamiento psicológica.	Expediente de denuncia.
4. Elaborar Avocatoria de Conocimiento	Abogado/a	Elaborar la Avocatoria de Conocimiento estableciendo la fecha y hora para la audiencia.	Avocatoria de Conocimiento.
5. Revisar y suscribir Avocatoria de Conocimiento	Trabajador/a Social	Revisar el contenido de la Avocatoria de Conocimiento y suscribir el documento correspondiente.	Avocatoria suscrita.
6. Revisar y suscribir Avocatoria de Conocimiento	Psicólogo/a	Revisar el contenido de la Avocatoria de Conocimiento y suscribir el documento correspondiente.	Avocatoria suscrita.
7. Elaborar Razón de Notificación	Abogado/a	Elaborar la Razón de Notificación de la Avocatoria de Conocimiento	Razón de Notificación.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

		para comunicar la audiencia a las partes involucradas.	
8. Revisar y suscribir Razón de Notificación	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la Razón de Notificación.	Razón de Notificación suscrita.
9. Revisar y suscribir Razón de Notificación	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la Razón de Notificación.	Razón de Notificación suscrita.
10. Notificar a las partes	Trabajador/a Social	Notificar al denunciante y denunciado la fecha y hora de audiencia mediante la Razón de Notificación correspondiente.	Razón de Notificación.
11. Verificar necesidad de valoración psicológica	Psicólogo/a	Verificar si existe la necesidad en las partes de valoración psicológica. Si: Continúa actividad 12. No: Continúa actividad 13	Expediente de denuncia.
12. Realizar valoración psicológica	Psicólogo/a	Realizar valoración psicológica e informe.	Informe psicológico
13. Evaluar necesidad de visita domiciliaria	Trabajador/a Social	Revisar el caso y determinar si es necesaria una visita domiciliaria para complementar la información social. ¿Se requiere visita domiciliaria? Si se requiere, continúa con la actividad 14. Caso	Expediente de denuncia.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

		contrario, continúa con la actividad 15.	
14. Realizar visita domiciliaria	Trabajador/a Social	Ejecutar la visita domiciliaria y elaborar el informe de entorno social correspondiente.	Informe social.
15. Realizar audiencia	Abogado/a	Dirigir la audiencia en la fecha y hora señalada y elaborar el acta correspondiente.	Acta de audiencia.
16. Revisar y suscribir acta de audiencia	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir el acta de audiencia.	Acta de audiencia suscrita.
17. Revisar y suscribir acta de audiencia	Psicólogo/a	Revisar y suscribir el acta de audiencia.	Acta de audiencia suscrita.
18. Elaborar resolución y medidas de protección	Abogado/a	Elaborar la resolución administrativa y establecer las medidas de protección aplicables al caso.	Resolución de medidas de protección.
19. Revisar y suscribir resolución	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la resolución de medidas de protección.	Resolución suscrita.
20. Revisar y suscribir resolución	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la resolución de medidas de protección.	Resolución suscrita.
21. Realizar seguimiento de	Trabajador/a Social	Verificar periódicamente el cumplimiento de las medidas de	Ficha de seguimiento.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

medidas de protección		protección establecidas y registrar los resultados en la ficha de seguimiento.	
22. Revisar y suscribir ficha de seguimiento	Abogado/a	Revisar y suscribir la ficha de seguimiento.	Ficha de seguimiento suscrita.
23. Revisar y suscribir ficha de seguimiento	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la ficha de seguimiento.	Ficha de seguimiento suscrita.
24. Evaluar cumplimiento de medidas de protección	Trabajador/a Social	Analizar los resultados del seguimiento y determinar si existe incumplimiento de las medidas de protección. ¿Existe incumplimiento de las medidas de protección? Si existe incumplimiento, continúa con la actividad 25. Caso contrario, continúa con la actividad 28.	Ficha de seguimiento.
25. Elaborar resolución de sanción	Abogado/a	Elaborar la resolución administrativa de sanción por incumplimiento de las medidas de protección establecidas.	Resolución de sanción.
26. Revisar y suscribir resolución de sanción	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la resolución de sanción.	Resolución de sanción suscrita.
27. Revisar y suscribir	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la resolución de sanción.	Resolución de sanción suscrita.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

resolución de sanción			
28. Mantener seguimiento del caso	Abogado/a	Continuar el seguimiento de las medidas de protección hasta verificar el cumplimiento de las mismas o hasta que la víctima alcance la mayoría de edad. ¿La víctima alcanzó la mayoría de edad o el caso ha sido cerrado? Si la respuesta es sí, continúa con la actividad 28. Caso contrario, retorna a la actividad 20.	Expediente actualizado.
29. Archivar expediente y cerrar proceso	Abogado/a	Archivar la documentación generada durante el proceso y formalizar el cierre del caso.	Expediente archivado.

Fuente: *Elaborado por los autores.*

3.4.2 Proceso Administrativo de Protección de derechos de violencia contra la mujer/24 horas.

Macroproceso: Protección de derechos a personas vulneradas.

Responsable: Junta Cantonal de Protección de Derechos.

Insumos del proceso: Denuncia de parte o de oficio, e informe institucional.

Usuarios: Denunciante y mujer vulnerada en sus derechos.

Producto: Denuncia en Unidad Judicial Multicompetente.

Indicador: No. Denuncias ingresadas / No. De Expedientes abiertos.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Tabla 4

Proceso Administrativo de Protección de protección de derechos de violencia contra la mujer/24 horas

Actividad	Responsable	Descripción	Documento / Sistema
1. Recibir denuncia	Trabajador/a Social	Recibir la denuncia, oficio o informe institucional mediante el formulario de recepción con los datos de la víctima.	Denuncia, oficio o informe institucional. Formulario de recepción de denuncia.
2. Analizar caso	Trabajador/a Social	Analizar la información recibida y determinar si la víctima requiere acompañamiento psicológico. **¿Requiere acompañamiento psicológico?** Si requiere, continúa con la actividad 3. Caso contrario, continúa con la actividad 4.	Expediente de denuncia.
3. Receptar expediente de denuncia y realizar acompañamiento psicológico	Psicólogo/a	Recibir el expediente y realizar el proceso de acompañamiento psicológico.	Expediente de denuncia.
4. Elaborar la resolución con medidas emergentes de protección	Abogado/a	Analizar el caso de denuncia y elabora la resolución con medidas emergente de protección de manera motivada para su posterior suscripción.	Resolución administrativa.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

5. Revisar y suscribir la resolución administrativa	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la resolución administrativa.	Resolución administrativa suscrita.
6. Revisar y suscribir la resolución administrativa	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la resolución administrativa.	Resolución administrativa suscrita.
7. Elaborar y suscribir la Razón de notificación	Abogado/a	Elaborar y suscribir la Razón de notificación.	Razón de Notificación.
8. Revisar y suscribir la razón de notificación	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la razón de notificación.	Razón de Notificación suscrita.
9. Revisar y suscribir la razón de notificación	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la razón de notificación.	Razón de Notificación suscrita.
10. Notificar con Razón de notificación	Trabajador/a Social	Notificar al denunciado con la Razón de Notificación en coordinación con la Policía Nacional	Razón de Notificación
11. Ingresar denuncia	Abogado/a	Ingresar la denuncia en la Unidad Judicial Multicompetente del cantón.	Acta de sorteo de ingreso a la Unidad Judicial.
12. Archivar copia simple de expediente y acta de sorteo	Abogado/a	Archivar copia simple del expediente de denuncia y acta de sorteo de ingreso a la Unidad Judicial.	Registro de archivo

Fuente: *Elaborado por los autores.*

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

3.4.3 Proceso Administrativo de Protección de derechos al adulto mayor

Macroproceso: Protección de derechos a personas vulneradas.

Responsable: Junta Cantonal de Protección de Derechos.

Insumos del proceso: Denuncia de parte o de oficio, e informe institucional.

Usuarios: Denunciante y adulto mayor vulnerado.

Producto: Denuncia ingresada en Unidad Judicial Multicompetente y Ficha de seguimiento.

Indicador: No. Denuncias ingresadas / No. De Expedientes abiertos.

Tabla 5

Proceso Administrativo de Protección de protección de derechos al adulto mayor

Actividad	Responsable	Descripción	Documento / Sistema
1. Recibir denuncia	Trabajador/a Social	Recibir la denuncia, oficio o informe institucional mediante el formulario de recepción con los datos de la víctima.	Denuncia, oficio o informe institucional. Formulario de recepción de denuncia.
2. Analizar caso	Trabajador/a Social	Analizar la información recibida y determinar si la víctima requiere acompañamiento psicológico. **¿Requiere acompañamiento psicológico?** Si requiere, continúa con la actividad 3. Caso contrario, continúa con la actividad 4.	Expediente de denuncia.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

3. Receptar expediente de denuncia y realizar acompañamiento psicológico	Psicólogo/a	Recibir el expediente y realizar el proceso de acompañamiento psicológico.	Expediente de denuncia.
4. Elaborar la resolución con medidas emergentes de protección	Abogado/a	Analizar el caso de denuncia y elabora la resolución con medidas emergente de protección de manera motivada para su posterior suscripción.	Resolución administrativa.
5. Revisar y suscribir la resolución administrativa	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la resolución administrativa.	Resolución administrativa suscrita.
6. Revisar y suscribir la resolución administrativa	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la resolución administrativa.	Resolución administrativa suscrita.
7. Elaborar y suscribir la Razón de notificación	Abogado/a	Elaborar y suscribir la Razón de notificación.	Razón de Notificación.
8. Revisar y suscribirla razón de notificación	Psicólogo/a	Revisar y suscribir la razón de notificación.	Razón de Notificación suscrita.
9. Revisar y suscribir la razón de notificación	Trabajador/a Social	Revisar y suscribir la razón de notificación.	Razón de Notificación suscrita.
10. Notificar con Razón de notificación	Trabajador/a Social	Notificar con el contenido de la denuncia y resolución administrativa a cada una de las partes, en coordinación con Policía Nacional del Ecuador.	Razón de Notificación

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

11. Ingresar denuncia	Abogado/a	Ingresar la denuncia en la Unidad Judicial Multicompetente del cantón San Miguel de Urcuquí.	Acta de sorteo de ingreso a la Unidad Judicial.
12. Realizar seguimiento y elaborar ficha de seguimiento	Trabajador/a Social	Realiza seguimiento y elabora ficha de seguimiento de medidas de protección hasta el momento del fallecimiento del adulto mayor.	Ficha de seguimiento
13. Revisar y suscribir ficha de seguimiento	Abogado/a	Revisa y suscribe ficha de seguimiento.	Ficha de seguimiento suscrita
14. Revisar y suscribir ficha de seguimiento	Psicólogo/a	Revisa y suscribe ficha de seguimiento.	Ficha de seguimiento suscrita

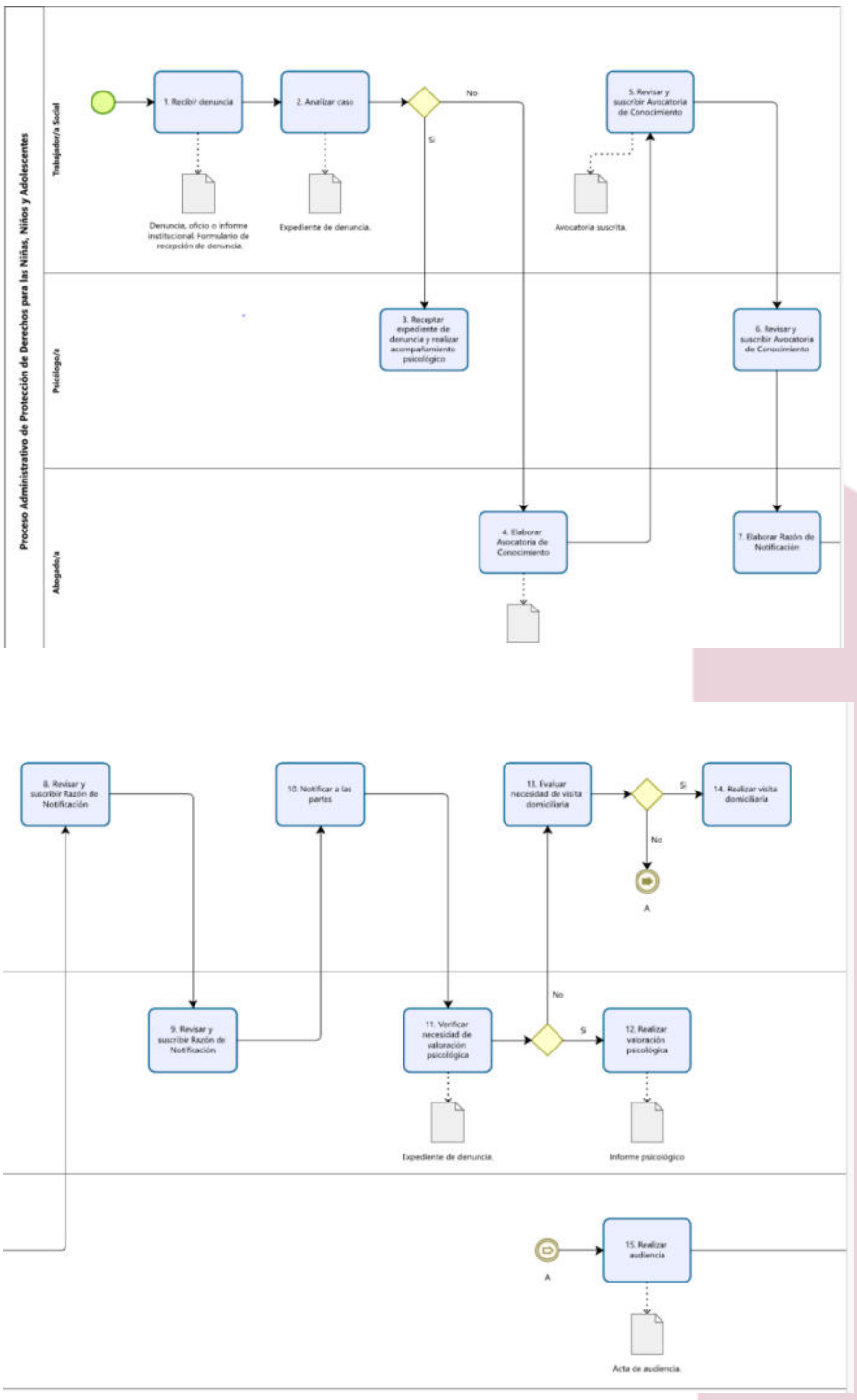
Fuente: *Elaborado por los autores.*

3.5 Diagramas de flujo.

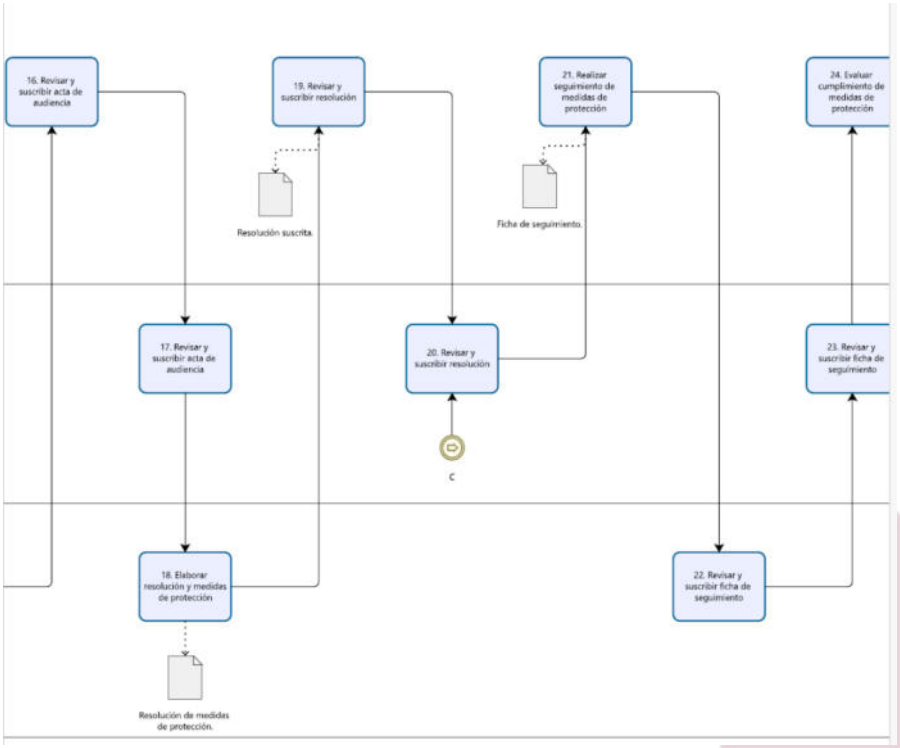
Ilustración 7

Proceso Administrativo de Protección de Derechos para las Niñas, Niños y Adolescentes

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

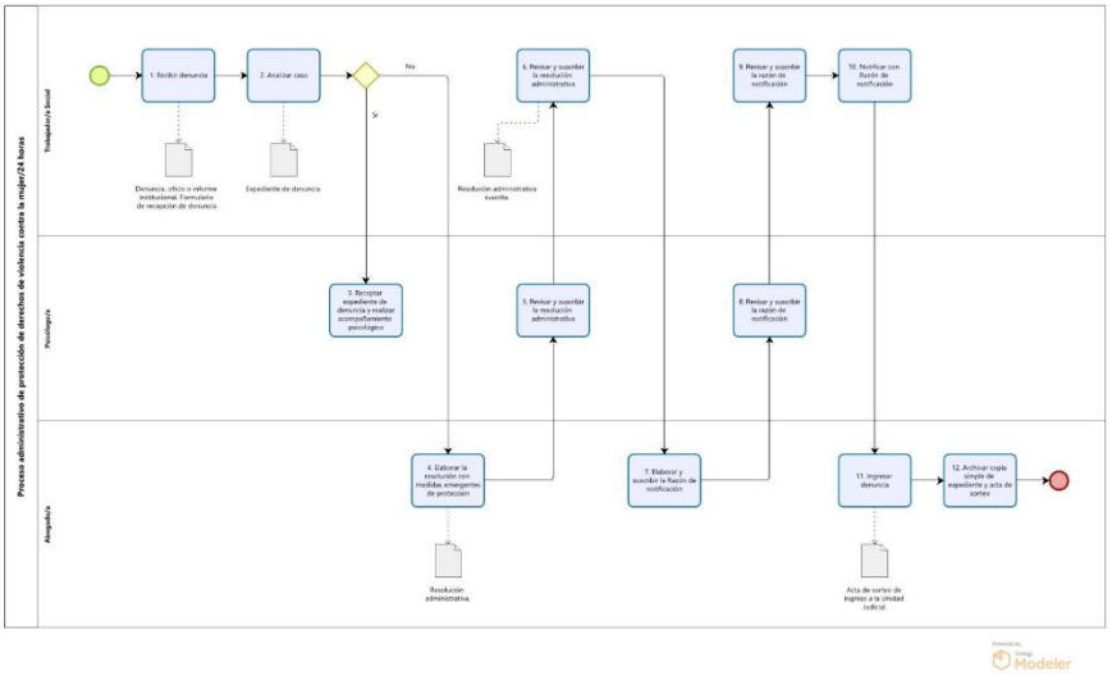


Fuente: *Elaborado por los autores.*

Ilustración 8

Proceso Administrativo de Protección de protección de derechos de violencia contra la mujer/24 horas

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

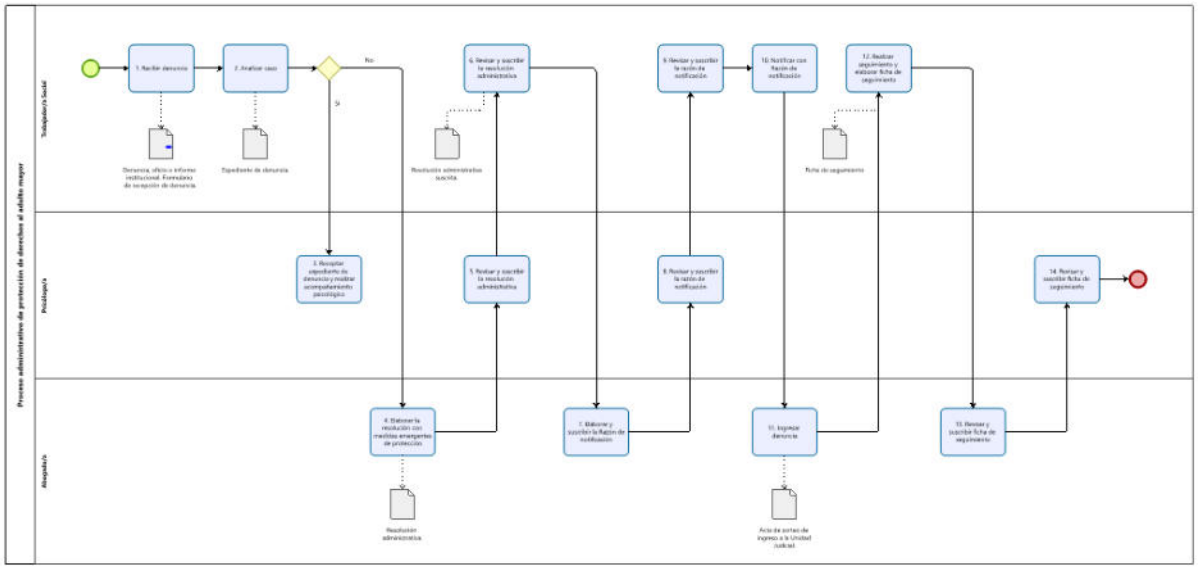


Fuente: *Elaborado por los autores.*

Ilustración 9

Proceso Administrativo de Protección de protección de derechos al adulto mayor

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.



Fuente: *Elaborado por los autores.*

3.6 Cronograma de implementación

Ilustración 10

Diagrama de Gantt

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

DIAGRAMA DE GANTT

TÍTULO DEL PROYECTO	Propuesta methodological para el diseño de una plataforma digital para la recepción de denuncias que protejan la identidad de las víctimas; su trámite, procesamiento y archivo por parte de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí
RESPONSABLE DEL PROYECTO	GRUPO 5	FECHA	25/06/26

NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	Jefe de Unidad	FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA	DURACIÓN	% COMPLETADO DE LA TAREA	FASE UNO					FASE DOS		FASE TRES				FASE CUATRO	FASE CINCO
							MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	PERIODICO
1	**Diagnostico y Estandarizacion del Proyecto**																		
1.1	Revisión y diagnóstico JCPD U	Miembros del GR 5	10/03/26	10/06/26	90	25,00 %													
1.1	Levantamiento de procesos.	GR 5/ Miembro de la JCPD U	03/08/26	03/09/26	30	8,333 %													
1,3	Mapeo del proceso.	GR 5/ Miembro de la JCPD U	07/09/26	07/10/26	30	8,333 %													
2	**Diseño de herramientas**																		
2.1	Diseño de la plataforma digital e Indicadores	GR 5/ Miembro de la JCPD U	08/10/26	08/11/26	30	8,333 %													
2.1	Acompanamiento	GR 5/ Miembro de la JCPD U	09/11/26	09/12/26	30	8,333 %													
3	**Aplicación**																		
3.1	Desarrollo de plataforma digital	GAD Urcuquí y AME	09/12/26	09/03/27	90	25,0 %													
3.1	Revisón y correccion de errores en versión BETA	GAD Urcuquí y AME	12/03/27	12/04/27	30	8,333 %													
4	**Capacitación**																		
4.1	Validación y pruebas de la plataforma dig	GAD Urcuquí y AME	13/04/27	28/04/27	15	4,167%													
4.1	Capacitación de la plataforma digital	GAD Urcuquí y AME	29/04/27	14/05/27	15	4,167%													
5	**Seguimiento**																		
5,1	Reporte semanal, mensual, anual	GAD Urcuquí y AME			0	0 %													
5,2	Mantenimiento anual	GAD Urcuquí y AME			0	0 %													
						100 %													

Fuente: *Elaborado por los autores.*

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Capítulo 4 – Evaluación Financiera del Proyecto

4.1 Contexto económico, social y fiscal

En el Ecuador, la protección y restitución de los derechos de niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores constituye una competencia descentralizada de alta relevancia para el desarrollo social y la garantía efectiva de derechos. En este marco, las Juntas Cantonales de Protección de Derechos (JCPD) cumplen un rol fundamental como instancias administrativas encargadas de dictar medidas de protección frente a situaciones de vulneración de derechos de los grupos de atención prioritaria.

De acuerdo con el Código de la Niñez y Adolescencia (Congreso Nacional del Ecuador, 2003, art. 201), estas juntas tienen la responsabilidad de proteger y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes cuando estos han sido amenazados o vulnerados, constituyéndose en un mecanismo institucional clave dentro del Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral.

Desde una perspectiva demográfica, el cantón San Miguel de Urcuquí presenta características sociales que evidencian la importancia de fortalecer este sistema institucional. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el cantón cuenta con 17,969 habitantes, de los cuales 4,480 residen en el área urbana y 13,489 en el área rural.

A nivel nacional, el fenómeno de la violencia intrafamiliar constituye un problema estructural. De acuerdo con datos del ECU911 citados por Diario El Telégrafo (2026), entre enero y octubre del 2024 se registraron 76,417 emergencias relacionadas con violencia intrafamiliar, de las cuales aproximadamente el 87% correspondieron a agresiones contra

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

mujeres. Este contexto refleja la magnitud del problema y la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales de denuncia, protección y seguimiento.

Desde el punto de vista fiscal, los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben destinar recursos para la atención de grupos de atención prioritaria. El artículo 249 del COOTAD establece que al menos el 10% de los ingresos no tributarios debe asignarse al financiamiento de programas sociales dirigidos a estos grupos.

Sin embargo, la revisión de la información disponible en el portal de transparencia del GAD Municipal de Urcuquí evidencia que la ejecución presupuestaria alcanzó el 53.41% durante el año 2024, concentrándose principalmente en gastos de remuneraciones y obligaciones financieras. Esta situación evidencia limitaciones para destinar recursos a procesos de modernización institucional, innovación tecnológica y fortalecimiento de capacidades operativas.

Desde una perspectiva institucional, la Junta Cantonal cumple un rol clave como órgano técnico-administrativo encargado de emitir medidas de protección y activar rutas interinstitucionales con otras entidades del Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral, como el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Educación y la Unidad Judicial Multicompetente del cantón San Miguel de Urcuquí.

Desde una perspectiva de gestión pública, el gobierno local enfrenta la necesidad de optimizar la gestión institucional mediante soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia del servicio público sin generar presiones fiscales significativas.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

4.2 Limitaciones institucionales y tecnológicas.

La Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí enfrenta diversas limitaciones institucionales y tecnológicas que inciden directamente en la eficiencia del sistema local de protección. Actualmente, la mayor parte de los procesos relacionados con la gestión de denuncias se realizan mediante expedientes físicos, lo que limita la trazabilidad de la información y dificulta la organización documental.

La ausencia de una plataforma digital para la gestión de denuncias impide:

- El registro automatizado de casos.
- El seguimiento en tiempo real de expedientes.
- La generación de estadísticas institucionales.
- La interoperabilidad con otras instituciones del sistema de protección.

En términos de recursos humanos, la institución cuenta únicamente con tres profesionales especializados (psicología, trabajo social y asesoría jurídica), lo que resulta insuficiente para gestionar integralmente las actividades relacionadas con la recepción de denuncias, análisis de casos y seguimiento de medidas administrativas.

Desde el punto de vista tecnológico, los equipos informáticos disponibles presentan limitaciones de capacidad y obsolescencia, lo que dificulta la implementación de sistemas digitales modernos.

En este contexto, la implementación de una plataforma digital para la recepción y gestión de denuncias se presenta como una alternativa estratégica para mejorar la eficiencia

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

institucional, fortalecer la trazabilidad de los expedientes y optimizar los tiempos de respuesta en la atención de casos.

4.3 Modelo de Financiamiento

Un aspecto importante es el impacto de la transformación digital en la seguridad de la información y la protección de los datos, en un entorno cada vez más interconectado y digitalizado, resguardar la información se vuelve fundamental para garantizar la confianza de los usuarios y preservar la integridad de los servicios (Ocampo, 2024).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados cuentan con autonomía administrativa, financiera y política, lo que les permite gestionar sus recursos y adoptar decisiones orientadas a la solución de problemas públicos en sus respectivos territorios.

En uso de esta autonomía financiera y considerando la necesidad de optimizar los recursos disponibles en las instituciones que conforman el nivel de gobierno descentralizado, se plantea un modelo de financiamiento mixto de cooperación interinstitucional entre entidades del sector público. En este modelo participarán el GAD del cantón San Miguel de Urcuquí, la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) y el Grupo 5 de la cohorte II de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE).

Para instrumentar este modelo de financiamiento, se plantea la propuesta a través de un convenio interinstitucional entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Urcuquí y la Asociación de Municipalidades el Ecuador, que busque optimizar los

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

recursos financieros y materiales ya existentes, aprovechamiento de la asistencia técnica de la AME para el desarrollo de la aplicación tecnológica en el marco del proyecto denominado "Propuesta metodológica para el diseño de una plataforma digital para la recepción de denuncias que protejan la identidad de las víctimas; su trámite, procesamiento y archivo por parte de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí".

Tabla 6

Fuente de financiamiento para el proyecto

Rubro	Fuente de financiamiento	Cantidad (personas o materiales)	Tiempo (en meses)	Costo mensual	Total, Presupuesto
Miembros del GR5 (Revisión y diagnóstico de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí)	Miembros del GR 5	5	3	$0.00	**$0.00**
Miembro de la Junta (Levantamiento y mapeo de los procesos)	Miembros del GR5, (GAD Urcuquí) RMU - SP1	1	2	$817.00	**$1,634.00**
Miembros del GR5 (Diseño de la plataforma digital, indicadores y acompañamiento)	Externa (Contraparte) RMU	5	2	$6,060.00	**$12,120.00**
Programador de la AME (Desarrollador de la plataforma digital)	Externa (AME) RMU - SP7	1	3	$1,760.00	**$5,280.00**
Miembros directivos y técnicos (Revisión y corrección de errores en versión Beta)	Propia (GAD Urcuquí) y Externa (AME)	Operadores de la plataforma – Código binario	1	$2,500.00	**$2,500.00**

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Miembro de la Junta (validación de pruebas y capacitación del sistema)	Propia (GAD Urcuquí) y Externa (AME)	Equipo de trabajo 2	1	$2.500,00	**$2,500.00**
Mantenimiento de la plataforma	Propia (GAD Urcuquí)	1	12	$270,00	**$3,240.00**
Viáticos	Propia (GAD Urcuquí)	Varios	6	$290,00	**$1,740.00**
Logística (transporte y combustibles)	Propia (GAD Urcuquí)	Varios	6	$50.00	**$300.00**
Varios	Propia (GAD Urcuquí)	Varios	3	$16.67	**$100.00**
Uso de servidores para alojamiento y respaldos	Externa (AME)	1	6	$0,00	**$0.00**
Soporte técnico	Externa (AME)	1	6	$0.00	**$0.00**
Dominio y certificados de seguridad	Externa (AME)	1	6	$0,00	**$0.00**
TOTAL					**$29,414.00**

Fuente: *Elaborado por los autores.*

Con el fin de garantizar la viabilidad financiera del proyecto, se establece una distribución clara de responsabilidades entre los actores participantes, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Urcuquí asume el 32.35% del financiamiento total, principalmente en rubros relacionados con talento humano, viáticos y logística. Por su parte, la Asociación de Municipalidades del Ecuador aporta aproximadamente el 26.45%, a través de asistencia técnica, desarrollo tecnológico y uso de infraestructura digital. Finalmente, la contraparte académica contribuye con el 41.20% mediante el diseño, acompañamiento y desarrollo conceptual del proyecto. Esta distribución permite asegurar la ejecución del proyecto sin generar presiones fiscales significativas para el GAD.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Tabla 7

Presupuesto por actor

Actor	Monto USD	Porcentaje
GAD Urcuquí	$9,514.00	32.35%
AME	$7,780.00 (aprox.)	26.45%
Contraparte (Grupo 5)	$12,120.00	41.20%
Total	**$29,414.00**	**100%**

Fuente: Elaborado por los autores.

La Normativa del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas, en su apartado de Vida útil, establece que los equipos de computación tienen una vida útil tecnológica estimada de tres (3) años para efectos contables y de gestión de activos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2024).

Sin embargo, dado que la aplicación propuesta se prevé desarrollar con talento humano propio de la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) y del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Urcuquí, los costos de mantenimiento no estarán asociados principalmente a la adquisición de licencias externas o contratación de desarrolladores externos. En su lugar, dichos costos estarán enfocados en la actualización tecnológica de la aplicación y en su permanencia operativa dentro de los servidores

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

(hardware y software) que las instituciones vayan renovando en su infraestructura de tecnologías de la información.

Bajo estas condiciones, se plantea la siguiente estructura de financiamiento orientada al mantenimiento preventivo y a la sostenibilidad tecnológica del sistema.

Tabla 8

Costo de mantenimiento

Rubro	Fuente	Cantidad (personas)	Tiempo (en años)	Presupuesto
Desarrollador de aplicación (actualización y mejoras)	Externa (AME)	1	5	$8.800,00

Fuente: Elaborado por los autores.

Se debe aclarar que el mantenimiento será una vez al año. A partir de la estimación de mantenimiento del sistema, se proyecta un costo total de $8,800.00 para un periodo de cinco años, lo que equivale a un costo anual aproximado de $1,760.00. Este valor corresponde principalmente a actividades de actualización tecnológica, mejoras del sistema y soporte técnico básico.

Desde una perspectiva fiscal, este costo anual es bajo en comparación con los beneficios generados por la digitalización de los procesos, especialmente en la reducción de gastos operativos asociados al manejo de documentación física y en la mejora de la eficiencia institucional

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

El proyecto no genera una carga fiscal significativa para el GAD del cantón San Miguel de Urcuquí, ya que los costos de mantenimiento pueden ser cubiertos mediante asignaciones regulares del presupuesto institucional, sin comprometer la sostenibilidad financiera del GAD a mediano y largo plazo.

A continuación, se desagrega el significado y el alcance de cada rubro presupuestado.

- **Miembro de la Junta (Levantamiento de proceso)**

Los servidores públicos asignados por la JCPD-U en trabajo conjunto con el grupo 5 de la cohorte II de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Internacional del Ecuador realizarán el mapeo, levantamiento y documentación de los flujos de trabajo actuales, con el propósito de detallar paso a paso los procedimientos administrativos que ejecuta la Institución, desde la recepción y validación de la denuncia hasta la resolución y archivo definitivo de los casos, conforme a las competencias establecidas en el ordenamiento legal local y nacional, para preparar su posterior digitalización.

- **Miembros del grupo 5 (Ejecución, diseño teórico y acompañamiento).**

El Grupo 5 de la UIDE es un equipo multidisciplinario que participará en el diseño y desarrollo del proyecto, desde la presentación de la propuesta al nivel ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Urcuquí y AME hasta la entrega y recepción de la aplicación. Los integrantes del grupo serán responsables del diseño metodológico, conceptual y funcional del proyecto. El trabajo consistirá en traducir las necesidades identificadas durante el levantamiento de procesos en requerimientos técnicos específicos para el desarrollo del sistema digital.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- **Desarrollador de Aplicación**

El desarrollo, programación y arquitectura de la plataforma, será elaborado por un Profesional o equipo informático otorgado por la AME o encargado de la construcción del software. La función principal del profesional o equipo es construir el sistema digital para gestionar los expedientes y medidas de protección, asegurando el cumplimiento normativo, la ciberseguridad y la transparencia en el manejo de la información, desde la recepción y validación de la denuncia hasta la resolución, almacenamiento y seguimiento del caso.

- **Miembros directivos y técnicos (Revisión y corrección de errores en versión Beta – prueba y capacitación)**

Una vez desarrollada la primera versión del sistema, Versión Beta, las autoridades institucionales y el equipo técnico informático realizarán validaciones de su funcionamiento, para poder detectar errores ocultos, visualización de formatos, botones que no hagan click, páginas que no se carguen o demoren en cargar, con ello trabajarán en la corrección de errores de programación o bugs, la validación de los protocolos de seguridad o encriptación y la planificación estructurada de las jornadas de capacitación para instruir al personal en el uso correcto de la nueva herramienta.

- **Miembro de la Junta (validación y pruebas del sistema)**

Los servidores públicos de la JCPD-U, ejecutarán simulaciones con casos ficticios, desde la recepción y validación de la denuncia hasta la resolución, almacenamiento y seguimiento de cada proceso levantado y digitalizado dentro del nuevo sistema, verificando y validando que la interfaz sea intuitiva, amigable y de fácil uso para los beneficiarios, además

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

que los flujos documentales sean correctos, garantizando que la herramienta tecnológica agilice los tiempos de atención antes de autorizar su lanzamiento y uso oficial.

- **Viáticos**

El rubro de viáticos será destinado a cubrir los gastos de alimentación y hospedaje de los servidores públicos del GAD del cantón San Miguel de Urcuquí, esto en virtud de los dispuesto por la normativa aplicable para los viáticos.

- **Logística (transporte y combustibles)**

El rubro de logística contempla la movilización que se requiera realizar desde el cantón Urcuquí a otras ciudades del país con el fin de mantener reuniones que permitan llevar adelante el proyecto.

- **Varios**

Se utilizará este rubro para cubrir gastos operativos menores que surjan durante la ejecución del proyecto. Esto incluye la impresión de manuales de usuario del sistema, copias certificadas de los convenios interinstitucionales, material de papelería para las jornadas de capacitación ciudadana y otros insumos logísticos de oficina.

Por último, cabe mencionar que el financiamiento del proyecto se instrumentará mediante la suscripción de un convenio interinstitucional entre el GAD y la AME, este convenio establecerá las obligaciones técnicas y financieras de cada parte, incluyendo la asignación de talento humano, desarrollo de la plataforma digital y provisión de infraestructura tecnológica. En el caso del GAD, los recursos serán financiados mediante asignaciones presupuestarias institucionales vinculadas a gasto corriente, por su parte, la

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

AME aportará con cooperación técnica no reembolsable, este mecanismo garantizará la sostenibilidad del proyecto sin necesidad de endeudamiento público.

4.4 Propuesta de asignación presupuestaria:

Asignación de presupuesto al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Urcuquí:

Tabla 9

Presupuesto por partida presupuestaria

Ítem presupuestario	Nombre partida presupuestaria	Presupuesto
510105	Remuneraciones Unificadas (GAD)	$4,134.00
510105	Remuneraciones Unificadas (AME)	$7,780.00
530407	Mantenimiento de equipos y sistemas informáticos.	$3,240.00
530303	Viáticos y Subsistencias en el Interior	$1,740.00
530255	Combustibles	$300.00
530899	Varios	$100.00
Total		**$17,294.00**

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Asignación de presupuesto por la contraparte

Tabla 10

Presupuesto de contraparte

Ítem presupuestario	Nombre partida presupuestaria	Presupuesto
No aplica	No aplica	$12,120.00
Total		**$12,120.00**

Fuente: Elaborado por los autores.

4.5 Instrumentos de control y transparencia

4.5.1 Instrumentos de control

• Auditoría de Código y Seguridad: Se solicitará a los desarrolladores de la plataforma la entrega del código fuente del sistema y de los manuales técnicos correspondientes. Además, se realizará una revisión técnica de seguridad informática con el fin de verificar que la plataforma no presente vulnerabilidades que puedan comprometer la información almacenada.

• Los niveles de acceso al sistema serán definidos mediante protocolos institucionales y asignados exclusivamente al personal autorizado del GAD del cantón San Miguel de Urcuquí.

4.5.2 Instrumentos de transparencia

• Rendición de Cuentas: La plataforma digital permitirá generar reportes automáticos de gestión en diferentes períodos (diarios, semanales o mensuales). Esta información podrá

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

ser utilizada por las autoridades institucionales para el seguimiento de la gestión y formar parte de los informes de rendición de cuentas del GAD.

• Asimismo, se podrá elaborar indicadores de gestión que permitan evaluar el funcionamiento del sistema y el desempeño institucional en la atención de denuncias.

4.6 Indicadores de sostenibilidad fiscal

4.6.1 Nombre del indicador: Porcentaje del presupuesto institucional destinado al proyecto

Descripción del indicador: Este indicador permitirá medir el peso que tiene el financiamiento del proyecto dentro del presupuesto institucional del GAD del cantón San Miguel de Urcuquí.

Forma de presentación: En porcentaje.

Fórmula: (Presupuesto del proyecto / Presupuesto total institucional) × 100

Este indicador permitirá asegurar que la inversión realizada se mantenga dentro de niveles razonables y compatibles con las capacidades financieras del gobierno local.

4.6.2 Nombre del indicador: Ahorro en gasto corriente

Descripción del indicador: Este indicador va a medir el ahorro que el Municipio tendría al dejar de usar resmas de papel, carpetas, tóneres de impresora, perchas de archivo y otros gastos con el uso de la aplicación.

Forma de presentación: En porcentaje.

Fórmula: ((Gastos operativos con un manejo físico - Gastos operativos con un manejo digital) / Gastos operativos con un manejo físico) x 100.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

4.6.3 Nombre del indicador: Costo anual de mantenimiento del sistema

Descripción del indicador: Este indicador permite estimar el costo anual necesario para garantizar el funcionamiento continuo, actualización y soporte técnico de la plataforma digital.

Forma de presentación: En valor monetario (USD).

Fórmula: Costo total de mantenimiento / Número de años de vida útil.

Este indicador permitirá evaluar si el costo de mantenimiento es manejable dentro del presupuesto institucional y sostenible en el tiempo.

4.6.4 Nombre del indicador: Carga fiscal del proyecto

Descripción del indicador: Este indicador mide el impacto del proyecto en las finanzas institucionales a mediano plazo, considerando los costos recurrentes frente al presupuesto institucional proyectado.

Forma de presentación: En porcentaje.

Fórmula: (Costo anual de mantenimiento / Presupuesto institucional anual proyectado) × 100.

Este indicador permitirá determinar si el proyecto genera una carga fiscal manejable o si podría comprometer la estabilidad financiera del GAD en los próximos años.

4.6.5 Nombre del indicador: Costo promedio por caso gestionado

Descripción del indicador: Este indicador permite evaluar la eficiencia del sistema digital en función del número de denuncias o casos atendidos por la Junta Cantonal.

Forma de presentación: En valor monetario (USD).

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Fórmula: Presupuesto total del proyecto / Número de casos gestionados.

Este indicador permitirá analizar la relación entre la inversión realizada y el volumen de atención, evidenciando mejoras en eficiencia institucional.

4.7 Análisis de rentabilidad social

En el territorio del GAD del cantón San Miguel de Urcuquí, se determinan los siguientes beneficios sociales potenciales:

1. Reducción de costos para los usuarios al no tener necesidad que trasladarse físicamente a la entidad pública a poner una denuncia.
2. Mejora en la calidad de la emisión de las medidas administrativas de protección de parte de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí.
3. Ahorro institucional en la gestión documental.
4. Optimización del talento humano de la JCPD-U hacia procesos de agregación de valor.
5. Mayor visualización de la realidad del cantón San Miguel de Urcuquí, al permitir la denuncia sin presencia física.
6. Mayor democratización del acceso a medidas de protección que dicta la JCPD-U.
7. Erradicación de la revictimización en el cantón San Miguel de Urcuquí, al contar con una herramienta digital, la víctima (mujer, niño o adulto mayor) no tendrá que repetir su testimonio en cada fase del proceso, ni sufrir tiempos de espera prolongados en las oficinas, disminuyendo el daño psicológico.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

A continuación, se explica la cuantificación de los potenciales beneficios sociales:

- Reducción de costos para los usuarios al no tener necesidad que trasladarse físicamente a la entidad pública a poner una denuncia. - La cuantificación de este beneficio se realiza con base en los siguientes supuestos:

Tabla 11

Reducción de costos

Supuesto	Frecuencia	Demanda social actual	Valor unitario	Valor supuesto total anual
Ahorro de transporte de zona rural a urbana	Mensual	35	$5.00	$2,100.00
Ahorro de transporte de zona urbana a urbana	Mensual	10	$1.00	$120.00
Ahorro en el jornal de la persona	Mensual	35	$15.00	$6,300.00
Ahorro tiempo personal en trámite de denuncia	Mensual	35	$7.50	$3,150.00
		Total		**$11,670.00**

Fuente: Elaborado por los autores.

Para la estimación del ahorro correspondiente al jornal de las personas, se toma como referencia el salario básico unificado vigente en el Ecuador, establecido en $482.00 mensuales, conforme al Acuerdo Ministerial No. MDT-2025-195 emitido por el Ministerio del Trabajo (2025), el cual rige a partir del 01 de enero de 2026. En función de este valor, se

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

determina un ingreso diario aproximado de $15.00, considerando una jornada laboral promedio de 30 días.

Cabe destacar que la mayoría de los usuarios que asisten a la Junta pierden la totalidad de la jornada laboral debido a los tiempos de traslado, espera y duración del trámite, lo que implica un costo de oportunidad significativo, este valor se utiliza como base para calcular el impacto económico asociado a la pérdida de un día completo de trabajo por parte de los beneficiarios.

Los demás valores considerados en la cuantificación de beneficios corresponden a estimaciones referenciales, los montos asignados se aproximan a los gastos reales en los que incurren los usuarios, tanto en transporte como en el tiempo destinado a la realización del trámite, por lo tanto, estos valores constituyen una base razonable y sustentada empíricamente para la estimación de los beneficios económicos del proyecto.

- Mejorar la emisión de las medidas de protección de parte de la JCPD-U. Para la cuantificación de este beneficio, se plantea los siguientes supuestos:

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Tabla 12

Emisión de medidas de protección

Supuesto	Frecuencia	Demanda social actual	Valor Unitario mensual de cada servidor	Valor mensual de los tres funcionarios	Valor supuesto total anual
Ahorro de tiempo del equipo técnico en la emisión de medidas.	1 por cada caso gestionado/ 4 horas	83 al año	13.60	$40.80	$489.60
Eliminación de registros de expedientes duplicados.	Anual	8.3 casos	8.88	$26.64	$319.68
		Total			$809.28

Fuente: Elaborado por los autores.

El ahorro técnico del equipo se calculó en base a la remuneración que gana un miembro de la JCPD-U por hora, este valor es de $3.40. Si el sistema digital ahorra 4 horas de trabajo burocrático por denuncia, se multiplica esas 4 horas por su valor hora, ese dinero es tiempo que el Estado está reinvirtiendo en atención real, no en archivar papeles.

La JCPD-U en la gestión documental, almacenamiento y archivos manuales tienen un margen de error en la pérdida temporal o duplicidad de casos de entre el 10% y el 15%. Aplicando el 10% a los 83 casos anuales de la JCPD-U, se estima que al menos 8.3 veces al año los funcionarios pierden tiempo buscando, depurando o rehaciendo expedientes repetidos o duplicados.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Un expediente duplicado cuesta dinero, se calcula que el funcionario pierde al menos 2 horas intentando unificar la información de las dos carpetas o volviendo a tomar la declaración (tiempo que equivale a unos $6.80 de su sueldo), más los $3.00 que costó armar esa segunda carpeta física innecesaria.

Con el diseño e implementación de una plataforma digital para la recepción de denuncias, se reduciría este costo a cero dólares porque el número de cédula bloquearía cualquier intento de duplicidad.

- Erradicación de la revictimización en el cantón San Miguel de Urcuquí al contar con una herramienta digital. La víctima (mujer, niña, niño o adulto mayor) no tendrá que repetir su testimonio en cada fase del proceso, ni sufrir tiempos de espera prolongados en las oficinas, disminuyendo el daño psicológico.

Con la eliminación de registros duplicados, de manera intangible se ayudará a tener un porcentaje de cero revictimizaciones, con un ahorro financiero de $319.68 anuales, sin registros duplicados las víctimas no tienen que volver a contar su historia trágica otra vez, dando un alto valor y respeto a la comunidad.

- Ahorro institucional en la gestión documental. - En este supuesto, se plantea el ahorro que va a tener la Junta Cantonal de Protección de Derechos en el consumo de materiales.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Tabla 13

Ahorro institucional

Supuesto	Frecuencia	Demanda social actual	Valor Unitario	Valor supuesto total anual
Ahorro de material de oficina (resma de papel bond)	Mensual	1	$3.00	$36.00
Ahorro de material de oficina (carpetas folder)	Mensual	20	$0.75	$180.00
Ahorro de material de oficina (varios esferos, post it, lápiz, borrador)	Anual	1	$30.00	$30.00
Tintas, tóneres y repuestos	Anual	3	$45.00	$135.00
Total				**$381.00**

Fuente: Elaborado por los autores.

De acuerdo con los registros administrativos correspondientes al año 2025, el consumo de los materiales detallados en la tabla anterior asciende a un total de $381.00 anuales. En este sentido, la implementación de una plataforma tecnológica orientada a la digitalización de procesos permitiría reducir significativamente el uso de estos insumos, generando un ahorro equivalente a dicho monto. Este resultado evidencia que, aunque el valor monetario puede considerarse moderado, representa una mejora en la eficiencia del uso de recursos institucionales, además de contribuir a la reducción del consumo de materiales físicos y al fortalecimiento de prácticas administrativas más sostenibles.

- Optimización del talento humano en la JCPD-U hacia procesos de agregación

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

de valor, para la cuantificación de este beneficio, se plantea los siguientes supuestos:

Tabla 14

Optimización talento humano

Supuesto	Frecuencia	Demanda social actual de tiempo	Valor Unitario por hora	Valor Mensual por tres funcionarios	Valor supuesto total anual
Redireccionamiento de horas laborables de tareas burocráticas a atención especializada a los casos de demanda.	Mensual	1.5 por cada funcionario	$3.40	$15.30	$183.60
		Total			**$183.60**

Fuente: Elaborado por los autores.

El valor correspondiente al redireccionamiento de horas laborables se estimó considerando que tres funcionarios liberarían 1.5 horas mensuales de actividades burocráticas gracias a la optimización del proceso, permitiendo destinar ese tiempo a la atención especializada de los casos. Para la valoración económica se tomó como referencia un costo de $3.40 por hora de trabajo. Por lo tanto, el beneficio mensual se calculó multiplicando las horas liberadas (1.5 horas) por el número de funcionarios (3) y por el valor de la hora ($3.40), obteniendo un ahorro de $15.30 mensuales. Finalmente, el beneficio anual se determinó multiplicando este valor durante doce meses, alcanzando un total de $183.60.

- Mayor visibilidad de la realidad del cantón San Miguel de Urcuquí al permitir la

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

denuncia sin presencia física.

Para la cuantificación de este beneficio se basará en el incremento de denuncias. Para ello se partirá de los 83 casos promedios que registra la JCPD-U, según el último informe de rendición de cuentas del año 2024. Seguidamente se tomará como referencia el dato proporcionado por Andersen (2026), quienes señalan que entre el 70% al 90% de la violencia doméstica no es reportada. De manera matemática, con una regla de tres simple directa, en forma conservadora se puede decir que, los 83 casos registrados representan el 30% de casos de violencia, quedando 193 casos como sub-registrados. Así, estos 193 casos por el tiempo ahorrado sería el nuevo beneficio potencial.

Tabla 15

Visibilidad de la realidad del GAD San Miguel de Urcuquí

Supuesto	Frecuencia	Demanda social futura	Valor unitario	Valor supuesto total anual
Ahorro de transporte de zona rural a urbana	Anual	193	$5.00	$965.00
Ahorro de transporte de zona urbana a urbana	Anual	193	$1.00	$193.00
Ahorro en el jornal de la persona	Anual	193	$15.00	$2,895.00
Ahorro tiempo personal en trámite de denuncia	Anual	193	$7.50	$1,447.50
Total				**$5,500.50**

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Mayor democratización del acceso a medidas administrativas de protección que dicta la JCPD–U.

Para la cuantificación de este potencial beneficio se partirá del costo de oportunidad de acudir a solicitar medidas administrativas de protección por parte de las personas vulnerables y la decisión de no acudir a la JCPD-U. Así, al decidir acudir a la Junta Cantonal de Protección de Derechos, se puede evitar repetir costos de atención psicológica, pérdida de ingresos y daño de revictimización (moral).

En la tabla 5 “Costos gubernamentales directos de la violencia contra las mujeres, según sector y nivel de prevención en Ecuador: 2017” de la publicación realizada por la página web de la Defensoría del Pueblo, el costo del Estado asciende a $33,354,951.27, valor que no debe cambiar mucho a la presente fecha. En el Registro Estadístico Base de Población del Ecuador (REBPE) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023) se establece que el total de mujeres alcanza el 50.04% del total de la población que equivale a 8,941,073 mujeres.

Sotaquira (2025) señala que 7 de cada 10 mujeres en el Ecuador sufren algún tipo de violencia física, sexual, psicológica, económica, digital o vicaria. En esta forma, se puede deducir que el 70% del total de mujeres sufre algún tipo de violencia, esto es 6,258,751 mujeres; de este valor, solo el 20 % o 30% realiza una denuncia en un ente del gobierno. Con una mediana del 25%, que equivale a 1,564,687 mujeres que estarían haciendo uso de la denuncia o solicitando medidas de protección. Finalmente, al dividir $33,354,951.27 para

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

1,564,687 mujeres, se obtiene un valor de $21.32; esto correspondería a la atención por persona víctima de violencia.

Tabla 16

Mayor democratización de acceso a medidas de protección

Supuesto	Frecuencia	Potencial # de personas	Valor unitario	Valor supuesto total anual
Ahorro en sistemas de salud y justicia.	Anual	193	$21.32	$4,114.76

Fuente: Elaborado por los autores.

Dentro de este análisis es necesario tomar en cuenta medidores financieros como el VAN y TIR los cuales evalúan la factibilidad de un proyecto, para ello podemos mencionar el siguiente análisis.

4.8 Valor Actual Neto Social (VANS)

El Valor Actual Neto Social (VANS) permite determinar si descontados los costos y beneficios sociales del proyecto a valor presente, la sociedad obtiene una ganancia neta positiva. En términos conceptuales, el VANS se expresa como:

Ecuación 1

Valor actual Neto

$$VAN = \sum \frac{Flujos_t}{(1+r)^t} - Inversión\ inicial$$

Componentes de la Fórmula:

· Sumatoria: Suma los valores presentes de los flujos de beneficios futuros.

· Flujo del beneficio: el beneficio neto en cada periodo ().

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

· Tasa de descuento: tasa de descuento social.

· Periodo: Número total de periodos (años, meses).

· Inversión Inicial: el coste o desembolso inicial realizado en el periodo 0.

La interpretación sustantiva del VANS es la siguiente:

Si VANS > 0, el proyecto genera bienestar social neto, por lo tanto, su ejecución se justifica socialmente.

Si VANS = 0, el proyecto apenas compensa su costo social de oportunidad.

Si VANS < 0, la sociedad obtendría mayor valor destinando los recursos a otra alternativa pública.

En el caso del proyecto aplicado al cantón San Miguel de Urcuquí, el cálculo del Valor Actual Neto Social (VANS) se lo realizará en un horizonte de 5 años y con una tasa de descuento social del 12%.

Su cálculo es así:

Ilustración 11

Valor Actual Neto Social

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

BENEFICIOS DEL PROYECTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Reduccion de costos para los usuarios al no tener necesidad de trasladarse fisicamente a la entidad pública y poner una denuncia		$11.670,00	$11.670,00	$11.670,00	$11.670,00	$11.670,00
Mejorar la calidad de emisión de las medidas de Proteccion de Derechos Humanos del Cantón San Miguel de Urcuquí		$809,28	$809,28	$809,28	$809,28	$809,28
Ahorro institucional en la gestión documental		$381,00	$381,00	$381,00	$381,00	$381,00
Optimización del talento humano de la Junta de Protección de Derechos Humano del cantón San Miguel de Urcuquí hacia procesos de agregación de valo		$183,60	$183,60	$183,60	$183,60	$183,60
Mayor visibilizarían de la realidad del cantón San Miguel de Urcuquí al permitir la denuncia sin presencia física.		$5.550,00	$5.550,00	$5.550,00	$5.550,00	$5.550,00
Mayor democratización del acceso a medidas de protección que dicta al Junta de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquì.		$4.114,76	$4.114,76	$4.114,76	$4.114,76	$4.114,76
Erradicar la revictimización en el cantón San Miguel de Urcuquí al contar con una herramienta digital, la víctima (mujer, niña, niño o adulto mayor) no tendrá que repetir su testimonio en cada fase del proceso ni sufrir tiempos de espera prolongados en las oficinas, disminuyendo el daño psicológico.		$319,68	$319,68	$319,68	$319,68	$319,68
TOTAL DE BENEFICIOS		$23.028,32	$23.028,32	$23.028,32	$23.028,32	$23.028,32
Costos de mantenimiento		$1.760,00	$1.760,00	$1.760,00	$1.760,00	$1.760,00
TOTAL BENEFICION NETO		$21.268,32	$21.268,32	$21.268,32	$21.268,32	$21.268,32
V. ACTUAL SOCIAL		$18.989,57	$16.954,97	$15.138,37	$13.516,40	$12.068,22
SUMA V. ACTUAL SOCIAL	$ 76.667,53					
INVERSIÓN	$ 29.414,00					
VAN SOCIAL	$ 47.253,53					

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Como se puede observar, el VANS de $47,253.53 es mayor a 0, con lo cual, se demuestra que el proyecto si genera beneficios sociales suficientes. El VANS no solo captura el ahorro administrativo directo, sino también la capacidad del proyecto para transformar costos dispersos, invisibles y recurrentes del sistema actual en beneficios acumulativos de eficiencia pública, accesibilidad y protección oportuna de derechos. Por ello, el VANS de este proyecto debe leerse como una medida de creación de valor público territorial, y no únicamente como un valor financiero.

4.9 Tasa Interna de Retorno Social (TIRS)

La Rentabilidad social que el proyecto entrega a la sociedad del cantón Urcuquí, matemáticamente es la tasa de descuento que hace que el VANS, sea exactamente igual a cero. Para que el proyecto sea viable y recomendable para su ejecución, la TIRS debe ser superior a la Tasa Social de Descuento (TSD) establecida por el Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador para proyectos de inversión pública.

En el caso planteado de este proyecto, el resultado de la TIRS es la siguiente:

Ecuación 2

Tasa Interna de Retorno Social

$$\sum_{t=1}^{n} = \frac{B_t - C_t}{(1+TIRS)^t} - I_0 = 0$$

Donde:

B_t= Flujo de beneficios sociales en el periodo t.

C_t= Flujo de costos operativos en el periodo t.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

I_0 = Inversión inicial.

Ilustración 12

Tasa Interna de Retorno Social

TIRS	Flujo 0	Flujo 1	Flujo 2	Flujo 3	Flujo 4	Flujo 5
FLUJOS	$(29.414,00)	$18.989,57	$16.954,97	$15.138,37	$13.516,40	$12.068,22
TIRS	49%					

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación para el proyecto: Como se puede observar la TIRS del 49% demuestra al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Urcuquí y a la AME que el aporte interinstitucional realizado tiene una alta tasa de retorno en forma de eficiencia pública, dado que una TIRS elevada indica que el capital invertido en innovación tecnológica rinde más en términos de paz social y restitución de derechos.

4.10 Impacto esperado

El presente proyecto tendrá como principales beneficiarios los diferentes grupos de atención prioritaria del cantón Urcuquí, así como también, población perteneciente a las diferentes parroquias del cantón.

Dentro de la reducción de costos para los usuarios al no tener necesidad que trasladarse físicamente a la entidad pública a poner una denuncia, se tendrá un impacto de valor supuesto total anual de $11,670.00 tomando en cuenta valores de ahorro de transporte de zona rural a urbana, ahorro de transporte de zona urbana a urbana, ahorro en el jornal de la persona, ahorro tiempo personal en trámite de denuncia.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Así como también, mejora en la calidad de la emisión de las medidas de protección de parte de la JCPD-U, teniendo como impacto esperado el supuesto valor total anual de $809.28 y dentro de esto, se puede encontrar el valor del ahorro del tiempo del equipo técnico en la emisión de medidas de protección y la eliminación de registros de expedientes duplicados. Es decir, con la implementación de una plataforma digital, el tiempo de trámite de cada proceso se reduce, lo que significa que el equipo técnico dispone de este tiempo para analizar más detenidamente el proceso y por lo tanto mejora la calidad de resoluciones emitidas.

También se genera un ahorro institucional en la gestión documental de un valor supuesto total anual de $381.00, es decir el consumo de materiales como carpetas, resmas de hojas, esferos, lápices, tintas tóneres y repuestos.

Actualmente, la Junta Cantonal de Protección de Derechos cuenta con un sistema de archivo físico, cada profesional pierde al menos 1.5 horas diarias, redactando a mano, buscando expedientes anteriores y armando la carpeta de la demanda. Si el sueldo de cada servidor público es de $817.00 da un valor aproximado de $3.40 por hora, significa que el GAD de Urcuquí gasta $15.30 mensuales por cada profesional (3) solo en que hagan trabajo de secretaría, multiplicado por los 3 profesionales durante los 12 meses del año, son $183.60 que en esfuerzo laboral puede ser orientado a actividades de valor.

Por otro lado, también existirá un impacto esperado en el ahorro institucional en la gestión documental, optimización del talento humano hacia procesos de agregación de valor, mayor visibilidad de la realidad del cantón San Miguel de Urcuquí al permitir la denuncia en

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

menor tiempo y mayor democratización del acceso a medidas administrativas de protección que dicta la JCPD-U.

Otro impacto esperado y que debe destacarse, es que la rentabilidad social de este proyecto no es exclusivamente al ahorro de recursos, sino en la transformación de la relación entre ciudadanía vulnerable y capacidad estatal de protección. En este sentido, el valor del proyecto debe leerse en tres planos simultáneos:

- Plano de eficiencia. - reduce tiempos, costos de transacción, reprocesos y uso de insumos físicos.
- Plano de equidad. - disminuye barreras de acceso para población rural y grupos de atención prioritaria.
- Plano de institucionalidad. - fortalece la trazabilidad, gestión administrativa, coordinación interinstitucional y legitimidad del sistema local de protección.

Esto significa que el proyecto produce un retorno social que ahorra recursos, amplía derechos y mejora la calidad de la intervención pública, en términos de gobernanza, se trata de una innovación incremental con efectos estructurales, porque modifica la arquitectura operativa de la protección de derechos en escala cantonal con proyección a ser replicada en los demás 221 municipios del Ecuador.

Y como último aspecto a recalcar, es que el proyecto cuenta con una Tasa Interna de Retorno Social equivalente al 49%, la cual es superior a la Tasa Social de Descuento (TSD) establecida para proyectos de inversión pública es decir el 12% (CEPAL, 2024). Por lo tanto, el proyecto si es rentable y viable para su ejecución.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

4.11 Alineación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo 2025–2029 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

4.11.1 Enfoque de alineación

La alineación del proyecto propuesto con el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se sustenta en un enfoque de generación de valor público, donde la toma de decisiones en política pública se orienta a maximizar el impacto social de los recursos disponibles, priorizando intervenciones que integren eficiencia, equidad y resultados territoriales. Como señalan Cifuentes & Duarte (2023), el valor público se construye a partir de la capacidad de las instituciones para responder a las necesidades sociales mediante políticas que combinen eficiencia en la gestión y equidad en la provisión de servicios, orientadas a resolver problemas reales del territorio.

4.11.2 Matriz de alineación estructurada

Tabla 17

Matriz de alineación estructurada

Elemento	Transformación digital
Eje	**Ambiente, Agua, Energía y Conectividad.**
	El proyecto se alinea con el eje de Ambiente, Agua, Energía y Conectividad al plantear el desarrollo de una aplicación tecnológica para facilitar a las personas hacer una denuncia y garantizar el acceso a la protección de sus derechos.
Objetivo	**Impulsar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes; y de la conectividad física y digital, que brinde condiciones de crecimiento y desarrollo económico.**

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

	El proyecto propuesto está encaminado a: Eliminar barreras geográficas, ingresar denuncias seguras, mejorar tiempos y centralizar la información, características que hacen que la propuesta se innovadora.
Política	**Impulsar el desarrollo digital a través de la mejora en tecnología y la expansión de la conectividad en áreas geográficas no atendidas o con conectividad limitada en el país.**
	El proyecto guarda estrecha relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2029 al proponer el diseño de una plataforma tecnológica que sea de fácil uso y acceso a las personas vulneradas en sus derechos en el cantón San Miguel de Urcuquí.
Meta	**Incrementar el porcentaje de parroquias rurales y cabeceras cantonales con presencia del servicio de internet fijo a través de enlaces de fibra óptica de 83,29% en el 2024 a 90,75% al 2029. Incrementar el porcentaje de parroquias rurales con presencia de infraestructura del Servicio Móvil Avanzado de 64,29% en el 2024 a 72,79% al 2029.**
	La meta del 70% de trámites digitalizados es concordante con la meta del Plan Nacional de Desarrollo, su medición se lo hará con base en levantamiento de procesos.
Indicador	**% servicios digitales**
	Este indicador va a medir el número de procedimientos digitalizados en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí. La veracidad de la información se lo realizará en base al mapeo de procesos previamente levantados.
Entidad responsable	**En rector: Ministerio de las Telecomunicaciones e Información, MINTEL**
	Gobierno Autónomo descentralizado del cantón San Miguel de Urcuqui y Dirección Nacional de Tecnologías de la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas
Objetivo ODS	**9 Industria, innovación y tecnología**
	El desarrollo de la propuesta contemplará la estandarización de los procesos mediante el diseño de una aplicación tecnológica en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Meta ODS	**9.1** Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos
Directriz ETN	Conectividad digital
Lineamientos ETN	Inclusión tecnológica

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Capítulo 5 – Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- La investigación pone al descubierto la problemática que tiene la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí, que no es solo la limitación tecnológica, es el hecho de aún contar con tramites manuales, sin un registro en la gestión pública local, un cruce de información escaso o nulo que da lugar a un sinnúmero de dificultades para el seguimiento oportuno de los casos y limitadas capacidades para generar información estratégica que permita tanto a los miembros de la Junta como a las autoridades locales una efectiva y eficiente toma de decisiones. Por lo tanto, la modernización tecnológica digital constituye una solución institucional necesaria para fortalecer las capacidades técnicas y operativas del sistema local de protección de derechos.
- La metodología aplicada y desarrollada trasciende a una propuesta metodológica para el diseño de una plataforma tecnológica, al configurarse como un modelo integral de innovación pública que articula tecnología, gestión por procesos, protección de datos personales, gobernanza digital y enfoque de derechos humanos. Su implementación permitirá reorganizar los procedimientos institucionales bajo criterios de eficiencia, transparencia, trazabilidad y calidad de servicio, fortaleciendo la capacidad del Gobierno local para garantizar una respuesta oportuna frente a situaciones de vulneración de derechos de los ciudadanos y residentes del cantón San Miguel de Urcuquí.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- El análisis técnico, económico y social evidencia que la propuesta es plenamente viable. La estimación de una Tasa Interna de Retorno Social (TIRS) del 49%, confirma que la inversión pública propuesta no solo resulta financieramente justificable, sino que genera un elevado valor público a través de un bajo costo operativo, la optimización del talento humano y el incremento de la eficiencia institucional.
- Los principales aportes de la investigación demuestran que la rentabilidad de los proyectos de modernización tecnológica no debe cuantificarse solo en relación con lo económico. Ya que, el mayor beneficio será reflejado en la generación de impactos sociales asociados a la disminución de la revictimización, la protección de identidad de víctimas, la ampliación del acceso a los servicios públicos para poblaciones rurales y grupos de atención prioritaria, así como la recuperación de confianza ciudadana hacia las instituciones creadas localmente para garantizar derechos elementales en una sociedad.
- Esta investigación demuestra que la incorporación de herramientas digitales mejora significativamente la gobernanza institucional al facilitar la interoperabilidad, la generación de estadísticas confiables, el seguimiento integral de los expedientes y la disponibilidad de información para la formulación de políticas públicas basadas en evidencia. De esta manera, la plataforma propuesta deja de ser únicamente un mecanismo administrativo para convertirse en un instrumento estratégico de planificación, evaluación y mejora continua de la gestión pública territorial local.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Finalmente, el modelo propuesto tiene el potencial de replicabilidad dentro del Sistema Nacional de Protección Integral de Derechos. Si bien responde a las necesidades específicas del cantón San Miguel de Urcuquí, su metodología, enfoque de gobernanza digital y los beneficios demostrados permitirán proyectar su implementación en las demás Juntas Cantonales de Protección de Derechos del Ecuador, contribuyendo al proceso nacional de modernización del Estado, fortalecimiento institucional y consolidación de una administración pública más eficiente, transparente, inclusiva y centrada en la garantía efectiva de los derechos de la ciudadanía.

5.2 Recomendaciones:

- Se recomienda al GADMU la implementación de una plataforma tecnológica para la gestión y atención de casos en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón San Miguel de Urcuquí ya que es fundamental para garantizar la protección de derechos a nivel cantonal de una forma accesible, eficaz y eficiente fortaleciendo la coordinación interinstitucional, seguimiento de casos y la toma de decisiones.
- Aplicar la metodología sugerida de forma progresiva, guiada y organizada con cada uno de sus actores, instituciones, personal técnico y administrativo que participará en las distintas etapas de actualización de procesos, definición de protocolos y fortalecimiento de gobernanza digital, con el objetivo de generar

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

apropiación tecnológica y sostenible adecuada del modelo de innovación pública propuesta.

- Se recomienda al GADMU que, una vez conocida la existencia de este trabajo de investigación aprobado, sustentado y autorizado ante el tribunal académico de la universidad, ejecute las acciones administrativas y legales pertinentes a fin de que con apoyo de su asociativo (AME) logre convertir esta metodología en una verdadera aplicación al servicio del GADMU y se replique en el resto de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.
- Para la evaluación del proyecto de implementación de la plataforma tecnológica se recomienda tomar en cuenta e incorporar los diferentes indicadores de impacto social presentados, los cuales permitirán medir diferentes aspectos como la reducción de revictimización, cumplimiento del principio de confidencialidad de las víctimas, fortalecimiento del acceso a los servicios públicos de protección de derechos y generación de confianza ciudadana en la institución.
- Se recomienda generar sistemas de coordinación interinstitucional e interoperabilidad entre las organizaciones que conforman el Sistema Cantonal de Protección Integral de Derechos del cantón Urcuquí, para estandarizar y sistematizar la información adecuadamente, promoviendo la generación de estadísticas confiables y herramientas de seguimiento y evaluación de políticas públicas locales.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

- Es recomendable socializar con las diferentes instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección Integral de Derechos la propuesta del presente proyecto con el fin de promover proyectos piloto en otras Juntas Cantonales de Protección de Derechos del Ecuador y validar la replicabilidad del modelo del proyecto propuesto, generando una transformación digital de gestión pública continua y estratégica en materia de protección y garantía de derechos.

Nota: En concordancia con el Art 22 de la Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres las instituciones que Conforman el Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres son las siguientes entidades nacionales y locales:

1. Ente rector de Justicia y Derechos Humanos;
2. Ente rector de Educación;
3. Ente rector de Educación Superior;
4. Ente rector de Salud;
5. Ente rector de Seguridad Ciudadana y Orden Público;
6. Ente rector de Trabajo;
7. Ente rector de Inclusión Económica y Social;
8. Consejos Nacionales para la Igualdad;
9. Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación;
10. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos;
11. Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

12. Consejo de la Judicatura;

13. Fiscalía General del Estado;

14. Defensoría Pública;

15. Defensoría del Pueblo; y,

16. Un representante elegido por la asamblea de cada órgano asociativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Las distintas entidades públicas y niveles de gobierno tienen la obligación de articular y coordinar entre sí y con los actores vinculados, acciones de prevención, atención, protección y reparación. En toda actividad, se observará el principio de descentralización y desconcentración en la provisión de servicios y en la ejecución de medidas.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Referencias Bibliográficas

Agencia de la ONU para los refugiados – ACNUR et al. (2023). *Informe de situación de la violencia basada en género en el Ecuador.* https://comvomujer.org/books/datos-y-evidencia-cientifica/page/informe-de-situacion-de-la-violencia-basada-en-genero-en-el-ecuador

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (2026). *Mapa de Cobertura Servicio Móvil Avanzado (SMA).* https://www.arcotel.gob.ec/mapa-de-cobertura-servicio-movil-avanzado-sma/

Andersen, N. (2026, 12 de febrero). *Estadísticas de violencia doméstica no denunciada*. *ZipDo Education Reports*. https://zipdo.co/unreported-domestic-violence-statistics/

Banco Central del Ecuador, consultado el 22 de junio de 2026. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/informacioneconomica/SectorFiscal/ix_OperacionesSPNF.html

Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Guía de transformación digital del gobierno. https://centroi.org/wp-content/uploads/2023/04/Guia-de-transformacion-digital-del-gobierno.pdf

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2024). Transformación digital y mejora de servicios públicos en América Latina y el Caribe. https://www.iadb.org/es/temas/transformacion-digital

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Banco Mundial. (2023). Informe sobre el desarrollo digital 2023: Aprovechar la tecnología para el desarrollo inclusivo. https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment

Briones, I & Moreira, A. (2023). JUNTAS CANTONALES DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN MANABÍ: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL. *Nullius Revista de pensamiento crítico en el ámbito de derecho*. Vol. 4 N.º. 1 (1-16). DOI https://doi.org/10.33936/revistaderechos.v4i1.5297

Cevallos, V. & Vegas, H. (2022). Aportes de la gobernanza digital para una gestión pública inteligente. Una interpretación desde lo local. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 126-144 https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1608

Cifuentes, W & Duarte, C. (2023). Creación de valor público desde la perspectiva de los stakeholders. Una revisión semisistemática de literatura. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1 39. https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.10

Constitución de la República del Ecuador. (2008). https://votoenelexterior.cne.gob.ec/wp-content/uploads/2026/01/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *La tasa social de descuento en la evaluación de proyectos de inversión: una aplicación para el Ecuador*. https://hdl.handle.net/11362/47285

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe 2023: Un Estado preparado para la acción*

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

climática. Santiago: CEPAL. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6398eae9-6083-415c-be5e-5d7136f26b8d/content

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). *Panorama de la transformación digital en América Latina y el Caribe.* https://www.cepal.org/es/temas/economia-digital

Congreso Nacional del Ecuador. (3 de enero de 2003). Código de la Niñez y Adolescencia. Registro Oficial 737

Consejo de la Judicatura del Ecuador. (2021). *Sistema Nacional de Medidas de Protección: más de 1200 víctimas de violencia fueron protegidas a través de la herramienta virtual implementada por el Consejo de la Judicatura.* Recuperado de www.funcionjudicial.gob.ec

Defensoría del Pueblo. (2025). Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel De Urcuquí. *LOTAIP*. https://transparencia.dpe.gob.ec/entidades/900#

Empresa Pública Municipal para la Gestión de la Innovación y la Competitividad (ÉPICO). (2024). *Guayaquil presentó la primera oficina de transformación digital del Ecuador*. https://epico.gob.ec/guayaquil-presento-la-primera-oficina-de-transformacion-digital-del-ecuador/

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Urcuquí. (2023). *Ordenanza que Organiza y Regula el Funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de los*

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Derechos en El Cantón San Miguel de Urcuquí. Ordenanza Nro. 002-2023. https://drive.google.com/file/d/1cwSy98O4SH6Ic1-SpqKBlO6CAxEv_7bj/view

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Urcuquí. (2023). Plan de Desarrollo y *Ordenamiento Territorial del Cantón Urcuquí*. https://drive.google.com/file/d/19AZ894AhzsASHIBPcWN5VQE8hQzyp7tL/view

Google Mapas. https://www.google.com/maps/place/GAD+Municipal+San+Miguel+De+Urcuqu%C3%AD/@0.417111,-78.1935777,880m/data=!3m2!1e3!4b1!4m6!3m5!1s0x8e2a3a2465519ae5:0xfbb5862d2d1fdd39!8m2!3d0.417111!4d-78.1935777!16s%2Fg%2F11c6cb33q9?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI2MDYxMC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

Herencia, H. & Silva, J. (2026). Modernización del estado mediante la transformación digital en la gestión de organismos gubernamentales. Impulso, *Revista de Administración*, 6(13), 57-77. https://doi.org/10.59659/impulso.v.6i13.224

Instituto de Estadísticas y Censos, consultado el 22 de junio de 2026. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/

Instituto de Estadísticas y Censos, consultado el 22 de junio de 2026. https://www.ecuadorencifras.gob.ec

Luza, M. (2023). *Transformación digital en el sector público: El desafío de la implementación*. Análisis de la dirección del trabajo. Universidad de Chile. Santiago de

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Chile. Tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas. https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/199171

Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (2018): https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley_prevenir_y_erradicar_violencia_mujeres.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Normativa técnica del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas (SINFIP)*. Gobierno del Ecuador. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/12/Normativa-te%CC%81cnica-SINFIP-diciembre2024.pdf

Módulo Virtual de Medidas de Protección (Consejo de la Judicatura - Ecuador)

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2025). POLÍTICA *PÚBLICA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ECUADOR 2025-2030.* https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2025/03/INSTRUMENTO-Politica-Publica-para-la-Transformacion-Digital-Ecuador-2025-2030-MINTEL-signed_f.pdf

Ministerio del Trabajo. (2025). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2025-195: Fijación del salario básico unificado del trabajador en general para el año 2026*. Registro Oficial Suplemento No. 187, 18 de diciembre de 2025. https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2025/12/RO-MDT-2025-195.pdf

Enlace de referencia: Boletín Oficial: Herramienta virtual implementada por el Consejo de la Judicatura (funcionjudicial.gob.ec)

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Ocampo Alvarado, A. M. (2024). Efectos de la transformación digital en el sector contable y financiero en Ecuador. *ACADEMO*, 11(3), 233–241. https://doi.org/10.30545/academo.2024.set-dic.2

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2023). Digital Strategy 2022–2025: Transforming the future. https://www.undp.org/digital/strategy

Registro Oficial, Suplemento 459 (2021). Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Registro Oficial, Edición Especial Nº 1041 (2023). Ordenanza sustitutiva a la Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de los Derechos en el Cantón San Miguel de Urcuquí.

Rodríguez, G. (2024). *El incumplimiento de las Juntas Cantonales de Protección al inciso segundo del Art. 237 del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia y su relación con los derechos de los niños y adolescentes*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12575

Sotaquira, M. (2025, 2 de octubre). *Violencia de género: una crisis que cuesta vidas… y millones a Ecuador*. Lupa Media. https://lupa.com.ec/explicativos/violencia-genero-ecuador-costo/

UNESCO. (2023). *Global Education Monitoring Report: Technology in education.* https://www.unesco.org/gem-report/en/technology

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

UNICEF. (2024). *Get to know Primero*. Recuperado de: https://uploads.strikinglycdn.com/files/3b743c4a-4b75-4a7c-9a4c-41259770c81a/Get%20to%20Know%20Primero%20v2.pdf

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (2023). *Measuring digital development: Facts and figures 2023.* https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx

Vélez, M; Suquitana, E & Freire E. (2026). Análisis de los mecanismos de impugnación de las resoluciones de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos del Ecuador. *Revista Santiago*, (167), 510-519. https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/29111

Netgrafía

https://repositorio.ame.gob.ec/canton-san-miguel-de-urcuqui/

https://www.geoportaligm.gob.ec/visor_regme/

https://satellites.pro/plano/mapa_de_Urcuqui

https://iedg.presidencia.gob.ec/servicios/geoportales/

https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal/?u=-78.51418,-0.24463,17

http://ide.ambiente.gob.ec/mapainteractivo/

https://www.geodata.com.ec/

https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/codigo_ninezyadolescencia.pdf

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

https://www.igualdad.gob.ec/sistema-de-promocion-y-proteccion-de-derechos-se-constituye-de-manera-integral/

https://cubos.inec.gob.ec/AppCensoEcuador/

https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/nacionales/44/25n-emergencias-violencia-intrafamiliar?utm_source: https://transparencia.dpe.gob.ec/entidades/900#

https://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/3369/1/DEPE-DPE-127-2022.pdf

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYmJlZDIyNmQtNDQ1NC00ZjVmLWFhZmQtYjI1NjIxYzdkY2Q1IiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWMtNDQwNi1iMGFiLWY1ZTI1OWJkYTExMiJ9

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.