



## **PROPUESTA ESTRATÉGICA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SÍGSIG**

### **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA VENTANILLA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO**



## **INTRODUCCIÓN**

El Gobierno Municipal de Sígsig, consciente de su papel protagónico en el desarrollo del cantón se plantea mejorar los procesos de carácter administrativo con el objetivo de

optimizar recursos, reducir el tiempo en los trámites y mejorar el sistema de atención a la ciudadanía y por ende fortalecer su imagen.

En el proceso de cambios constantes que experimenta el sector público, poco a poco se vislumbra una introducción de las metodologías y técnicas utilizadas en la administración de las empresas privadas, cuya finalidad es obtener el mejor rédito a menor costo, optimizando tiempo y recursos y sobre todo logrando la satisfacción de sus clientes.

## ANTECEDENTES

Debido a los constantes reclamos de la ciudadanía por la ausencia de respuesta a las solicitudes realizadas a la Municipalidad, se realizó un análisis de los procedimientos municipales, detectando un problema en secretaría general ya que no permite el flujo de los trámites, debido a diferentes causas como por ejemplo falta de organización, desconocimiento de los procesos, falta de capacitación, inadecuados servicios electrónicos (computadores, fotocopiadora, fax, teléfonos, etc.), carencia de un sistema informático que organice la información, falta de seguimiento de los trámites y concentración de trámites.

Los problemas detectados responden principalmente a trámites o documentación innecesaria que llega hasta la alcaldía y que concentra el trabajo y decisión alrededor de una sola persona, tal es el caso de los requerimientos de suministros y compra de materiales y demás trámites que se lo podría ejecutar directamente con las personas responsables.

Por otra parte los equipos informáticos se encuentran desactualizados y no existen software que ayuden a mejorar los tiempos de respuesta en los trámites.

No existe una persona específica o varias que estén capacitadas para manejar los protocolos de servicios y atención al usuario, en ocasiones ocurre que cuando falta la secretaria o secretario se genera gran confusión ya que no tienen reemplazo y quienes se quedan a cargo no cumplen estas actividades con el mismo nivel de eficiencia.

Hay un desconocimiento de los trámites o los requisitos que debe cumplir el usuario para acceder a los servicios que brinda la Institución, lo que obstaculiza aún más la atención a las personas.

El malestar de la ciudadanía y funcionarios es constante porque el extravío de documentos es frecuente y, en muchos de los casos no se sabe a qué departamento le corresponde dar seguimiento y trámite al proceso.

## **OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO**

Consolidar un nuevo modelo de gestión a través del mejoramiento de las capacidades institucionales y los servicios administrativos.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Reducir tiempos y optimizar recursos en el área de servicios administrativos.
2. Mejorar el área física de atención al usuario.
3. Participar, capacitar, comunicar y evaluar los nuevos servicios.

## **DESTINATARIOS INTERNOS O CLIENTES INTERNOS**

- Municipios de la región
- Autoridades (Concejales, Alcaldesa)
- Empleados (Directores departamentales, administración general, administración financiera, demás servicios municipales)
- Obreros (los que son parte del sistema administrativo)

## **DESTINATARIOS EXTERNOS O CLIENTES EXTERNOS**

- Todos los niveles de Gobierno (Gobierno Central, Ministerios, Subsecretarías, Gobernación, Jefaturas Políticas, Tenencias Políticas, Gobierno Provincial, Juntas Parroquiales)
- Instituciones públicas y privadas cantonales (Registradora, Notarías, Juzgado)
- Organizaciones barriales y comunales
- Dirigentes comunitarios
- Organizaciones campesinas
- Organizaciones Sociales
- Organizaciones no gubernamentales ONG's
- Usuarios de los servicios (población en general)

## Equipo

### Integrantes del Equipo

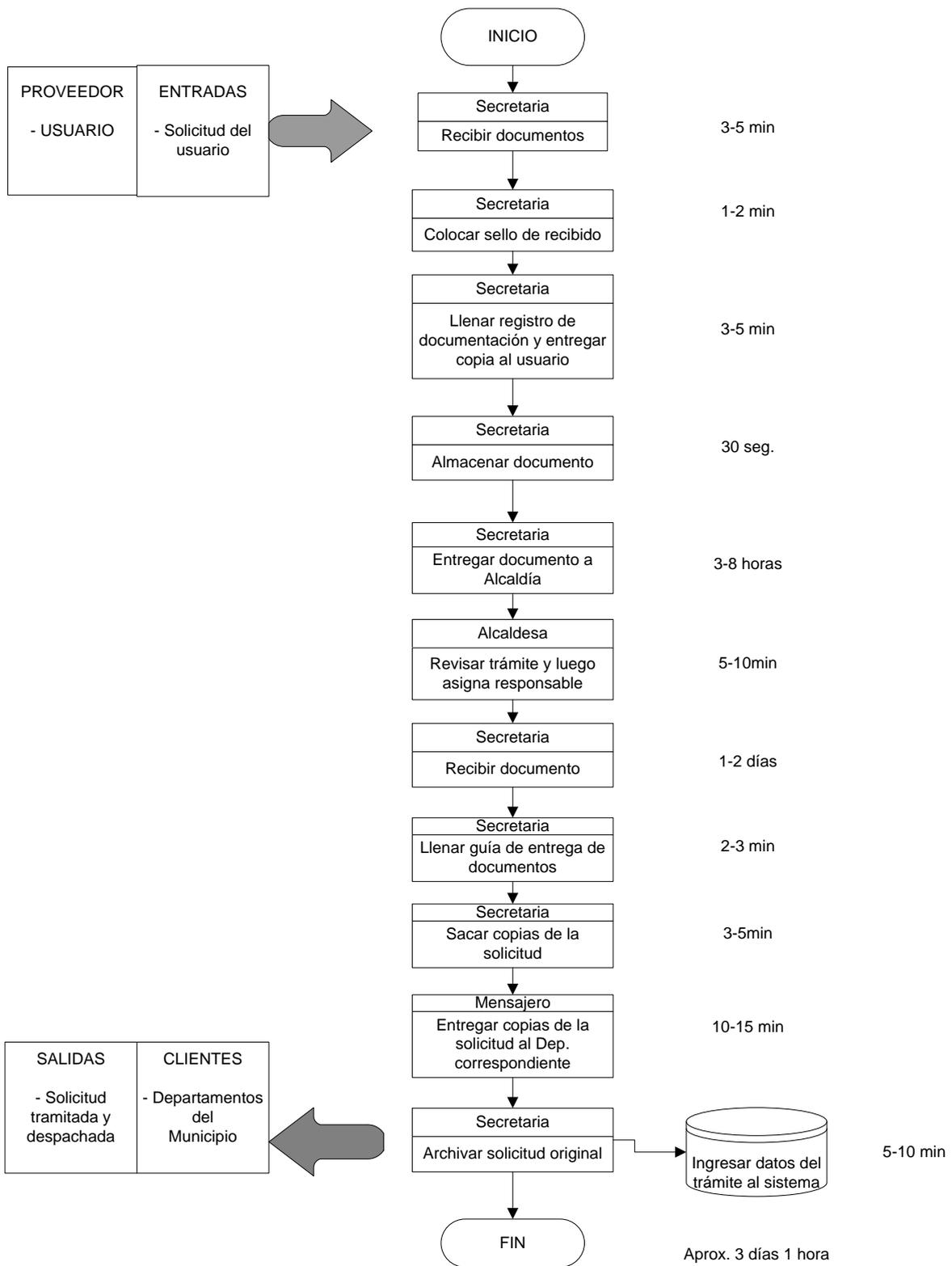
- ✓ Abg. Marco Samaniego
- ✓ Lcda. Susana Solórzano
- ✓ Sr. José Antonio Díaz
- ✓ Sr. Guillermo Ortega
- ✓ Sr. Arturo Fajardo
- ✓ Sr. Tobías León
- ✓ Sr. Rosendo Carchipulla
- ✓ Srta. Luisa Yari
- ✓ Ing. Francisco Pizarro
- ✓ Sr. Mario Benítez
- ✓ Lcdo. René Carpio
- ✓ Ing. Andrea Jaramillo

## ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Se realizó un levantamiento de las actividades que se cumplen en secretaría general al momento que ingresa una solicitud del usuario.

En el gráfico presentado a continuación se puede observar el tiempo que demora una solicitud desde que ingresa hasta que es despachado al departamento correspondiente para su ejecución, dicho tiempo varía según las ocupaciones de la Sra. Alcaldesa quien es la encargada de autorizar el direccionamiento de los documentos que ingresan, este tiempo es el más crítico y es donde se atasca el proceso normal de atención a las solicitudes.

Además la hoja de registro de documentación se la tiene que llenar y entregar una copia al usuario lo que también genera un tiempo innecesario debido a que al ser esta hoja adjuntada a la solicitud en la mayoría de los casos se pierde y no sirve para hacer un control de los trámites.



La implementación de la Ventanilla de Atención e Información Ciudadana consiste en crear un espacio físico donde se reciban las solicitudes provenientes del usuario y se brinde toda la información que el usuario necesite para acceder a los servicios que brinda la municipalidad.

Para facilitar el proceso de atención se incluye un *software* para el manejo de trámites dentro de la institución y así realizar el envío de los documentos en forma digital, optimizando así recursos y tiempo.

El nuevo sistema se basa en un cambio en el proceso de recepción de documentos que llegan a secretaría.

El cambio consistirá en que los documentos que llegan a la institución, ya no necesitarán la sumilla de la Sra. Alcaldesa, sino directamente se los entregará a los departamentos correspondientes es decir, se realizará la adjudicación de las responsabilidades a cada director, según lo expresa el Art. 383<sup>1</sup> del COOTAD, el proceso de cambio que se generaría para la recepción de solicitudes consistirá en recibir la solicitud y desde aquí direccionarla al Director correspondiente mediante la utilización del *software* y la efectiva capacitación a la persona encargada de la ventanilla.

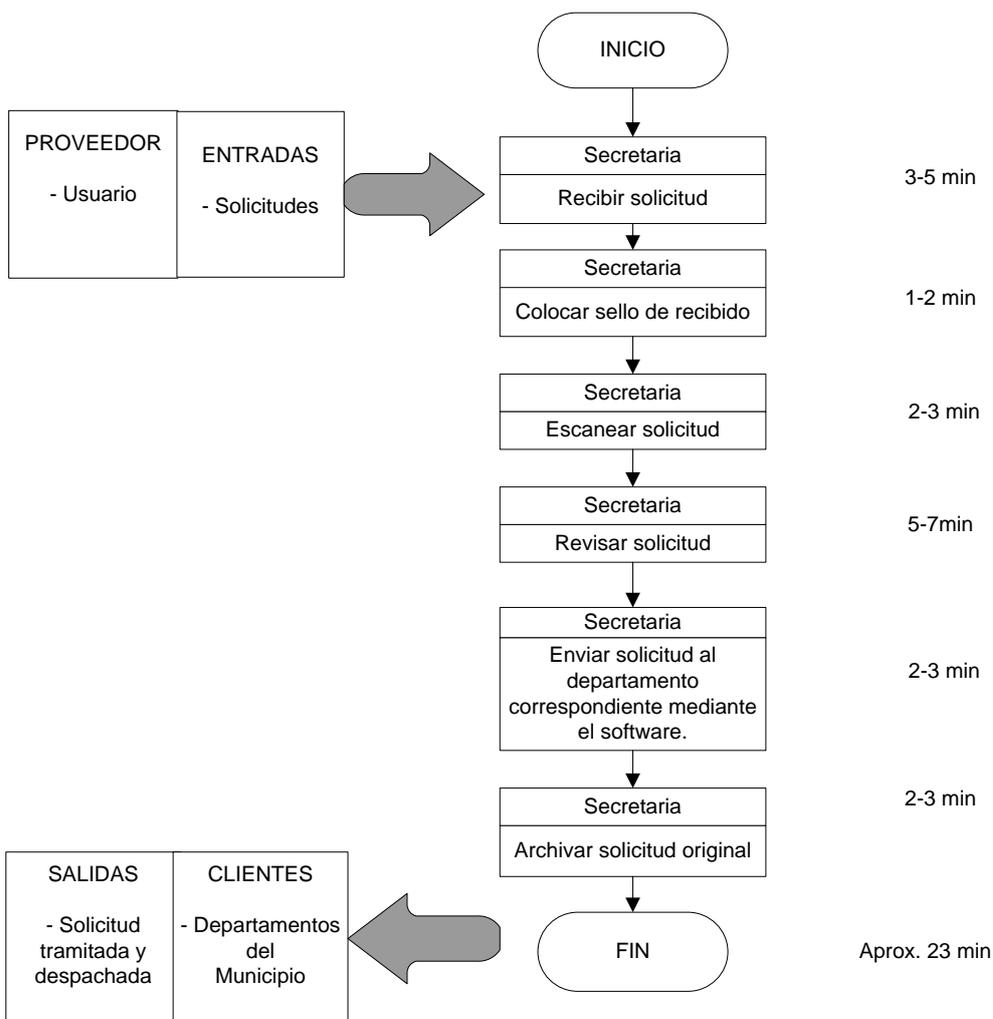
Si bien la aprobación de las solicitudes ya no se encuentra tan centradas en la máxima autoridad, cabe recalcar que toda solicitud que ingresa a la Institución será enviada con copia a la Sra. Alcaldesa para su conocimiento y verificación, y la original será archivada en secretaría general.

---

<sup>1</sup>**Art. 383: Potestad resolutoria.**- Corresponde a los directores departamentales o quienes hagan de sus veces en la estructura organizacional de los gobiernos autónomos descentralizados, en cada área de la administración, conocer, sustanciar y resolver solicitudes, peticiones, reclamos y recursos de los administrados, excepto en las materias que por normativa jurídica expresa le corresponda a la máxima autoridad administrativa.

El siguiente gráfico explica claramente el nuevo sistema, aquí se puede observar todos los pasos que se han eliminado y el tiempo que se ha disminuido al implementar la propuesta.

### SOLICITUDES EN GENERAL



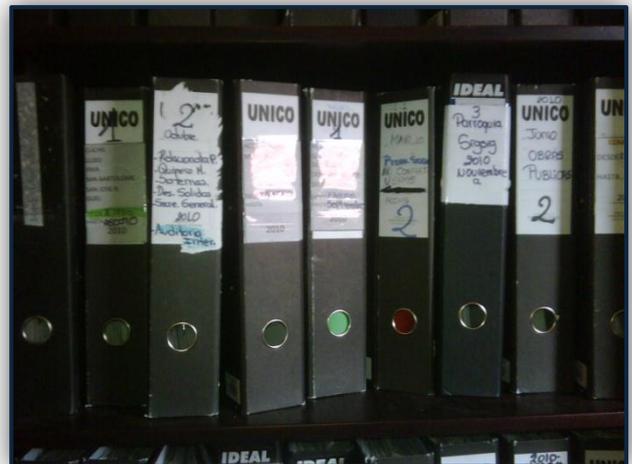
Con la implementación de la ventanilla el tiempo que se ahorraría desde que ingresa una solicitud hasta que se la envía al departamento correspondiente es de aproximadamente 3 días, esto significaba un tiempo de espera que no generaba ningún valor agregado al usuario.

## Etapa de Implementación de la Propuesta

Como primer paso se realizó un mejoramiento en la secretaría general, analizando las alternativas de solución para los problemas detectados.

- 1) Arreglo del espacio físico del archivo general de los años anteriores y la generación de otras alternativas para el manejo del archivo para el presente año y los posteriores, lo que se realizó es una codificación clara en la cual sea sencilla la búsqueda de los diferentes documentos separándolos por parroquias, instituciones, usuarios y demás documentos que ingresan diariamente a este lugar.

### ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ANTERIOR



#### Problemas encontrados:

- Desorganización en las carpetas
- Tiempo de búsqueda excesivo
- Difícil ubicación de los documentos

## ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO



ACTUAL

### Mejoras Realizadas

- Ubicación de los archivos en el edificio o institución.
- Colocación de los archivos en los estantes de las estanterías.
- Codificación de los archivos por número de expediente para facilitar el acceso y búsqueda.

- 2) Se eliminó del proceso de recepción de documentos, la hoja de registro de documentación lo que disminuyó significativamente el tiempo del proceso del trámite, además que se modificó la forma con la que se llevaba el registro en la computadora de la información de personas que emiten oficios a la institución.

## MODELO DE REGISTRO ANTERIOR

NRO DE TRAMITE	NRO DE OF. SOLICITAN.	FIRMA DEL SOLICITANTE	INSTITUCION O PARROQUIA	DESTINO O DEPARTAMENTO
8945		CARLOS ORELLANA	PROMOCION TURISTICO ARTESANAL	PALN ESTRATEGICO
8944		LCDA, GUADALUPE CHACON	MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO	DIRECCION FINANCIERA
8943		DRA. SONIA QUEZADA QUEZADA	TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	PROCURADOR SINDICO
8942		DR, REMIGIO CASTRO		AVALUOS Y CATASTROS
8941		HERIBERTO ZHIMINAYCELA	COMISARIA MUNICIPAL	TESORERIA
8940	53	FABIOLA JIMENEZ	INSTITUTO	GUARDALMACEN
8939	7029	RAUL TEODORO ASTUDILLO	TRANS BARTOLOME	SRTA. LUISA YARI
8938	7026	MARITZA ESTHELA VASQUEZ		COMISARIA MUNUCIPAL
8937	7027	MARIA ROSARIO PLASENCIA		COMISARIA MUNUCIPAL
8936	45	GABINO ZUÑIGA	JUNTA PARROQUIAL CUCHIL	PROCURADOR SINDICO
8935	S/N	JAIME SALINAS		OBRAS PUBLICAS
8964	1	DIEGO BERMEO	CONTRATISTA	OBRAS PUBLICAS
8933	370	JANETH PEREZ	FINANCIERO	DIRECCION FINANCIERA
8932	2	DIEGO BERMEO	CONTRATISTA	PROCURADOR SINDICO
8931	235	LUIS SUQUI	JUNTA AGUA POTABLE JIMA	AGUA POTABLE
8930	56	FABIOLA JIMENEZ	INSTITUTO	OBRAS PUBLICAS
8929	222	FAUSTO ZALDUA	OOPP	DIRECCION FINANCIERA
8928	31	LUIS SAMANIEGO	TESORERIA	GUARDALMACEN
8926		SILVANA REGALADO	MIES	ACCION SOCIAL
8925	63	SANTIAGO DELGADO	CONTRATOS	OBRAS PUBLICAS
8924	336	JUAN PIZARRO	DAAPSA	DIRECCION FINANCIERA
8923	175	ROLANDO CHACON	PARQUES	JEFE DE PERSONAL

Número perteneciente a la hoja de registro de documentación.

Observemos que no existe ni siquiera una secuencia en la numeración.

### Problemas Encontrados:

- Datos de poca ayuda para encontrar los documentos cuando llega el usuario a pedir información del trámite.



## MODELO DE REGISTRO ACTUAL

Nº OFICIO	SOLICITANTE	INSTITUCION - DEPARTAMENTO - COMUNIDAD	DESPACHADO A:	FECHA DESPACHO	SOLICITUD
80	SR.HERIBERTO ZHIMINAYCELA	COMISARIA MUNICIPAL	ING. FAUSTO ZALDÚA	01/04/2011	Informa sobre recorrido
30	SR. PATRICIO LOPEZ	ALCALDE DE CHORDELEG	AGENDA	01/04/2011	Convoca a reunión de trabajo con la presidencia de la república
83	ARQ. PATRICIO BALAREZO	GESTION DESARROLLO	AUTORIZADO	01/04/2011	Convocan a reunión de trabajo
19	LCDO. CARLOS QUEZADA	RELACIONISTA PÚBLICO	ECON. FABIÁN ALVARRACÍN	01/04/2011	Petición de pago de factura correspondiente por la publicación de la revista
53	AR. WILLIAM HERNÁNDEZ	FECD	ING. GEOVANNY ZHIMINAYCELA	01/04/2011	hacen llegar publicación " el retorno al café "
54	SR. WILLIAM HERNÁNDEZ	FECD	LCDO. DIEGO ILLESCAS	01/04/2011	publicación : " La ruta amazonía, experiencias de turismo comunitario"
			DR. MARCO SAMANIEGO		
536	ING. PAÚL CARRASCO	PREFECTURA DEL AZUAY	ING. HERNÁN YUMBLA	01/04/2011	envien documentación referente a los límites cantonales
112	AGR. BOLÍVAR ARÉVALO	COLEGIO GONZALO CORDERO DAVILA	ING. HERNÁN YUMBLA	01/04/2011	apoyo para las diferentes obras que la institución necesita
66	ING. JOHNNY FIRMAT	AME	DR. JORGE GÁRATE	01/04/2011	adjunta proyecto para la transición de registro d la propiedad

### Mejoras Realizadas:

- Descripción del asunto de los oficios.
- Descripción clara del solicitante e institución a cuál pertenece, con el fin de ubicar rápidamente en el archivo.
- Información de la persona a la que fue entregado para la realización del trámite.
- Inclusión de la fecha de despacho.

La búsqueda de los oficios en el archivo, se lo realiza por la institución o departamento, y se lo ubica por el nombre del solicitante o por el número de oficio.

Para dar información al usuario se busca en el sistema su nombre y número de oficio y se encuentra a que dirección fue despachado para su ejecución.

Estas actividades se las realizaron como base para mejorar un poco el tiempo de procesamiento de la información en secretaría, antes de la implementación de la ventanilla.

Por otro lado la propuesta estratégica de la ESGP, empató con una propuesta de la Institución que consiste en una reingeniería interna basándose en los cambios de estructura que se debe realizar en las entidades públicas, como es el cambio de nomenclatura de todos los departamentos, y la ejecución de un manual de funciones que permitirá a los funcionarios conocer a ciencia cierta las responsabilidades que deben de cumplir.

Debido a esta reingeniería se realizó un cambio muy importante en el proceso de compras públicas, este modelo permitió una disminución en el tiempo, ya que se efectuó un formato único de compras que los funcionarios deben realizar directamente al departamento financiero ya no a la Sra. Alcaldesa, empezando así con la descentralización de las funciones y la adjudicación de las responsabilidad a la persona correspondiente.

Posteriormente se empezó con la gestión del software requerido para la implementación de la ventanilla, en base a la experiencia del Director Financiero en el Consejo Provincial, fue con esta entidad con quien se gestionó la adquisición de este sistema. Después de realizar el oficio de petición se obtuvo una respuesta favorable y funcionarios de dicha institución realizaron una inspección al Municipio para revisar las necesidades de equipos informáticos que se precisa para acceder al nuevo sistema, después del informe técnico se comenzó con la gestión de adquisición de los equipos solicitados, los mismos que comprenden escáner para cada uno de los departamentos, un servidor más eficiente que pueda sostener al software, etc.

El tiempo en que se ejecutaron todas estas actividades fue un poco extenso es así que recientemente estos requerimientos fueron subidos al portal de compras públicas, para poder recibir las ofertas de los proveedores y adquirir los equipos, se estima que para la primera semana de mayo ya estén éstos en la institución.

A continuación se puede observar el proceso de compras realizado y la fecha estimada de la adjudicación de compras.

Jueves 14 de Abril de 2011 12:02 RUC: 0160000860001 | Entidad: MUNICIPIO DE SIGSIG | Usuario:municipiodesigsig | [ Cerrar Sesión ]

**INCOP** INSTITUTO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA **SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA** **Compras** Ecuador públicas

Inicio Datos Generales Consultar Entidad Contratante Administración

» Información Proceso Contratación

Descripción Fechas Productos Archivos

**Fechas de Control del Proceso** SIE-MS-00008-2011

Fecha de Publicación	2011-04-11 17:00:00	Indicar la fecha real en la cual desea publicar el Proceso.
Fecha Límite de Preguntas	2011-04-12 17:00:00	Fecha máxima para solicitar aclaraciones respecto al Proceso de Contratación.
Fecha Límite de Respuestas	2011-04-13 17:00:00	Fecha máxima para solventar cualquier inquietud relacionada al Proceso de Contratación.
Fecha Límite entrega Ofertas	2011-04-15 17:00:00	Fecha máxima de entrega Ofertas Técnica.
Fecha Límite solicitar Convalidación	2011-04-18 17:00:00	Fecha máxima para que la Entidad notifique los errores de forma en las ofertas.
Fecha Límite respuesta Convalidación	2011-04-20 17:00:00	Fecha máxima para respuestas de Convalidación de Errores.
Fecha Límite de Calificación	2011-04-22 17:00:00	Fecha máxima para calificar a proveedores.
Fecha Inicio de Puja	2011-04-25 12:00:00	Fecha en que inicia la puja.
Fecha Final de Puja	2011-04-25 12:30:00	Fecha en que finaliza la puja.
Fecha Estimada de Adjudicación	2011-04-26 17:30:00	Fecha estimada para la Adjudicación de la compra.

Jueves 14 de Abril de 2011 12:00 RUC: 0160000860001 | Entidad: MUNICIPIO DE SIGSIG | Usuario:municipiodesigsig | [ Cerrar Sesión ]

**INCOP** INSTITUTO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA **SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA** **Compras** Ecuador públicas

Inicio Datos Generales Consultar Entidad Contratante Administración

» INCOP

**ACCESOS DIRECTOS A APLICACIONES**

- crear procesos
- catálogo electrónico
- reseteo contraseña
- mis procesos
- búsqueda de procesos
- búsqueda proveedores
- datos generales
- sucursales
- contactos
- mis emergencias

**PROCESOS RECIENTES**

Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Fecha de publicación
<a href="#">SIE-MS-00008-2011</a>	ADQUISICION DE EQUIPOS DE COMPUTACION E IMPRESIÓN PARA EL MUNICIPIO DE SIGSIG"	Entrega de Propuesta	2011-04-11 17:00:00
<a href="#">PN-MS-00001-2011</a>	adquisición de un vehículo todo terreno para el Municipio de Sigsig	Publicar resultado	2011-04-05 14:00:00
<a href="#">RCB-MS-00003-2011</a>	REGISTRO DE COMPRAS DEL MES DE MARZO DE 2011	Por Adjudicar	2011-04-05 09:00:00
<a href="#">RCS-MS-00003-2011</a>	REGISTRO DE ADQUISICION DE SERVICIOS DEL MES DE MARZO DE 2011	Por Adjudicar	2011-04-04 09:00:00
<a href="#">CDC-MS000005-2011</a>	ELABORACION DE	Adjudicada	2011-03-31

Otra actividad que contempla la implementación de la ventanilla es una estandarización de información para capacitar a la persona encargada de la atención de la misma.

Debido a esto se realizó un levantamiento de información en los departamentos operativos de la institución es decir los que tienen contacto con el usuario externo y a los que se sumillan las solicitudes que ingresan diariamente; los datos recolectados han sido comparados con las actividades que debería cumplir según lo dicta el borrador del manual de funciones, documento que fue entregado en el mes de marzo por la consultora encargada de su ejecución.

Se empezó con un listado de los temas de los oficios que se deberían enviar directamente a las dependencias de la institución sin necesidad de que pasen por una autorización de Alcaldía, debido a que al implementar el Software, el proceso de los trámites se agiliza considerablemente pero sin una descentralización de poder realmente no se aportaría mucho, aunque por cuestiones políticas todos los oficios que se despachen se enviarán con copia a la Sra. Alcaldesa.

Además se ha recolectado información sobre los trámites que se realizan en las direcciones y los requisitos que necesita el usuario para poder acceder a los servicios que ofrece la Municipalidad.

Según lo antes descrito obtuvimos los siguientes datos, los mismos que fueron enviados a la Sra. Alcaldesa para su aprobación.

## **DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**

## **GESTIÓN CULTURAL PATRIMONIO Y TURÍSTICA**

### **DIRECTOR**

- Eventos culturales
- Ferias culturales y turísticas
- Invitaciones a eventos
- Oficios del Ministerio de Turismo y Cultura, Cámara de Turismo, INPC.
- Proyectos culturales, patrimoniales y turísticos
- Pedidos de auspicios, promoción de eventos culturales, patrimoniales
- Eventos de artesanos

## **UNIDADES DE GESTIÓN SOCIAL**

### **DIRECTOR**

- Temas de beneficencia (donaciones)
- Programas y proyectos de tipo social
- Oficios de ministerios relacionados con temas sociales

## **DIRECCIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO**

## **GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPAMIENTO Y FISCALIZACIÓN**

### **DIRECTOR**

1. Infraestructura vial
2. Asuntos topográficos
3. Equipo caminero
4. Escenarios deportivos
5. Materiales de construcción en temas de vialidad
6. Pasos de agua y alcantarillas

7. Asesoramiento y asignación de maquinaria
8. Asuntos de Riesgos Naturales
9. Recepción de Obras

## **INFRAESTRUCTURA SANITARIA**

### **DIRECTOR**

1. Petición del Derecho para el servicio de agua potable y alcantarillado en el centro cantonal.
2. Revisiones de sistemas de agua potable y saneamiento
3. Solicitudes de materiales para el mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de agua potable y saneamiento
4. Inspecciones de fuentes de agua potable
5. Recepción de obras
6. Estudios y diseños para proyectos requeridos por la comunidad.
7. Quejas de consumidores de agua potable

### **TRÁMITES QUE SE EJECUTAN**

## **DERECHO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y DERECHO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

### **Requisitos**

- Copia de la escritura
- Copia de la Cédula de Identidad
- Carta de pago del predio
- Especie valorada para solicitud
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge

**NOTA:** En caso de que el terreno no esté a su nombre, por favor adjuntar un poder especial del propietario.

**COSTO DERECHO DE AGUA POTABLE \$99**

**COSTO DERECHO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO \$119**

## **GESTIÓN CATASTRAL**

### **JEFE**

1. Solicitudes para conocimiento de avalúos y catastros

## **TRÁMITES QUE SE EJECUTAN**

### **1. TRANSFERENCIA DE DOMINIO; ADJUDICACIONES; PARTICIONES;**

#### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Última carta de pago del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escritura inscrita en el Registro de la Propiedad
- Plano del predio con indicación de superficie y linderantes firmado por un profesional
- Certificado de NO adeudar al Municipio de los propietarios y compradores; y si son de herencia

### **2. DESMEMBRACIONES**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Última carta de pago del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escritura inscrita en el Registro de la Propiedad
- Planos de la propiedad con la indicación de superficie, linderantes, coordenadas y división del terreno, firmado por un profesional
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge

### **3. INGRESO AL CATASTRO**

#### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Escritura inscrita en el Registro de la Propiedad y/o certificado del Registrador de poseer esos bienes.
- Planos de la propiedad con la indicación de superficie y linderantes, coordenadas y división del terreno, firmado por un profesional
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge

### **4. EGRESO CATASTRO**

#### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge
- Certificado del Registrador de la Propiedad que demuestre el número de predios que posee.

### **5. IMPUGNACIÓN Y REVALÚO DE LA PROPIEDAD**

## **Requisitos**

- Solicitud dirigida al Jefe de Gestión Catastral
- Cédula de Ciudadanía
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escritura inscrita en el Registro de la Propiedad
- Planos de la propiedad, con la indicación de superficie, coordenadas y linderantes firmado por un profesional, si no consta dentro de archivos del departamento.
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge.

## **6. ERROR DE EMISIÓN**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge

## **7. OMISIÓN**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge

## **8. RECTIFICACIONES DEL NOMBRE DEL PROPIETARIO, DEL PREDIO O COMPLETAR LOS NOMBRES DEL PROPIETARIO**

## **Requisitos**

- Cédula de identidad
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escritura inscrita en el Registro de la Propiedad
- Planos de la propiedad con la indicación de superficie y linderantes firmado por un profesional
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge

## **9. UNIFICACIÓN DEL PREDIO**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad
- Planos de la propiedad con la indicación de superficie y linderantes firmado por un profesional, si es que no consta dentro de los archivos del departamento.
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge

## **10. EMISIÓN DE TÍTULOS INDIVIDUALES (PROPIEDAD HORIZONTAL CONDOMNIOS)**

### **Requisitos**

- Cédula (s) de Ciudadanía
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escritura (s) inscrita (s) en el Registro de la Propiedad
- Planos de la división del terreno

- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge, y de las personas interesadas.

## **11. REBAJAS DEL IMPUESTO POR PRÉSTAMO HIPOTECARIO**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Última carta pagada del impuesto predial correspondiente al predio materia del trámite
- Escritura de mutuo hipotecario inscrita en el Registro de la Propiedad
- Certificado de NO adeudar al Municipio del propietario y cónyuge
- Certificado de la Institución otorgante del crédito con la indicación del saldo adeudado al 30 de Noviembre del año inmediato anterior

## **12. EXONERACIÓN DEL IMPUESTO POR DISPOSICIÓN LEGAL**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía

## **13. DEVOLUCIÓN POR PAGO INDEBIDO**

### **Requisitos**

- Cédula de Ciudadanía
- Originales de los Títulos de Crédito cancelados
- Certificado de No adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge

## **14. EMISIÓN DE TÍTULOS DE ALCABALAS**

## **Requisitos**

- Planos de la propiedad con la indicación de superficie y linderantes firmado por un profesional
- Formulario de certificación de Avalúos y Catastros
- Minuta
- Certificado de NO adeudar al Municipio de las partes interesada

## **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**

### **DIRECTOR**

1. Permisos ambientales
2. Oficios relacionados con el medio ambiente
3. Invitaciones a eventos de formación relacionados al medio ambiente (como participante u organizador)

## **TRÁMITES REALIZADOS**

### **1. PERMISOS AMBIENTALES**

#### **Requisitos**

- Certificado de No adeudar al Municipio

## **GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO**

### **DIRECTOR**

1. Arreglos y readecuaciones de obras arquitectónica
2. Programas y proyectos de desarrollo en infraestructura urbana del cantón
3. Otorgar permisos de construcción y líneas de fábrica
4. Aprobación de planos

5. Requerimientos de áreas urbanas solicitadas por instituciones públicas y privadas
6. Recepciones de obras
7. Requerimientos de parques y jardines
8. Requerimientos de materiales de construcción para infraestructura urbana
9. Petición de escenarios móviles
10. Otorgar permisos de ocupación de espacios públicos

## **TRÁMITES REALIZADOS**

### **1. LICENCIA URBANÍSTICA Y CERTIFICADO DE AFECCIÓN**

#### **Requisitos**

- Xerox copia de escritura inscrita y de la cédula de identidad
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- Especie valorada para solicitud
- Carta de pago de predio urbano o rural
- Formulario para licencia urbanística y certificado de afección
- Levantamiento planimétrico al reverso del formulario para licencia urbanística, elaborado por un profesional.

### **2. PERMISO PARA CONSTRUCCIÓN MENOR**

**Construcción menor de 36m<sup>2</sup> en sector urbano y de 50m<sup>2</sup> en sector rural**

#### **Requisitos**

- Licencia Urbanística (todos los documentos entregados en la aprobación)
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- Especie valorada para la solicitud
- Formulario para construcción menor

### 3. APROBACIÓN DE PLANOS

#### Requisitos

- Licencia Urbanística
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- Especie valorada para la solicitud
- Formulario para aprobación de planos
- Dos copias de los planos en escala 1:50 con sus respectivas carpetas ( formato INEN)
- Visto bueno de la Empresa Eléctrica Regional – Sígsig cuando sea necesario

**NOTA:** Para la aprobación de vivienda en caso de proyectos de edificaciones destinadas a otros usos como: escuelas, iglesias, talleres, bodegas, edificios de oficinas y viviendas multifamiliares se deberá tramitar y adjuntar el visto bueno del Cuerpo de Bomberos del cantón, del Departamento de Agua y Saneamiento de la Municipalidad, del diseño estructural, del estudio de impacto ambiental y de la Empresa Eléctrica Regional – Sígsig, según sea el caso.

### 4. PERMISO PARA CONSTRUCCIÓN MAYOR

**Construcción mayor de 36m<sup>2</sup> en sector urbano y de 50m<sup>2</sup> en sector rural**

#### Requisitos

- Licencia Urbanística
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- Especie valorada para la solicitud
- Formulario de aprobación de planos sellado por el Dpto. de Planificación Urbana y Rural.
- Encuesta INEC llenada por el profesional a cargo de la construcción.
- Ficha Catastral, revisada y sellada por las oficinas de Avalúos y Catastros.
- Formulario para construcción mayor

## **5. PERMISO DE OCUPACION DE ESPACIOS PÚBLICOS**

### **Requisitos**

- Copia de la cédula de identidad
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- Oficio para solicitar permiso de ocupación de espacios públicos, dirigida al Arq. Patricio Balarezo, Director de Gestión de Desarrollo Urbano.

La solicitud debe contener, Nombres y Apellidos de la persona solicitante, el lugar que desea ocupar y el fin para el cual solicita.

## **6. REQUISITOS PARA SOLICITAR PERMISO PARA RESTAURACIÓN, RESTITUCIÓN, LIBERACIÓN, RECONSTRUCCIÓN Y READECUACIÓN SOBRE EDIFICACIONES PERTENECIENTES AL PATRIMONIO CULTURAL CENTRO HISTÓRICO DEL CANTÓN SIGSIG**

### **Requisitos**

- Licencia Urbanística
- Copia de la escritura inscrita
- Copia de la cédula de identidad
- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- Carta de pago del predio

**NOTA:** Para la aplicación de todos esos permisos se debe establecer como fondo de garantía una cantidad equivalente al 30% del valor de la obra proyectada, consistirá en una letra de cambio debidamente abalizada a favor de la Municipalidad, o una garantía personal por el monto que represente dicha garantía.

## **GESTIÓN DE VIALIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE**

### **ADMINISTRADOR**

1. Peticiones de puestos en el terminal
2. Temas referentes al terminal terrestre

**NOTA:** Las peticiones de locales en el terminal terrestre se lo debería realizar directamente al administrador de la dependencia, sin necesidad de realizar una solicitud a la Sra. Alcaldesa, debido a que esta actividad incrementa el tiempo de proceso del trámite.

### **TRÁMITES REALIZADOS**

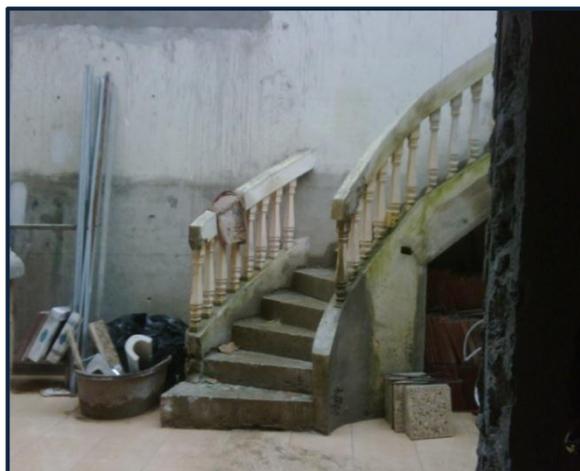
#### **1. PETICION DE LOCALES EN EL TERMINAL TERRESTRE**

##### **Requisitos**

- Certificado de no adeudar al Municipio del propietario y del cónyuge
- La solicitud debe estar dirigida al Sr. Arturo Fajardo Administrador del Terminal Terrestre, en la que debe colocarse Nombres y Apellidos completos de la persona solicitante, especificar el número de local, el código de medidor de luz, el fin para el que se pide el puesto y los productos que van a ser expedidos.

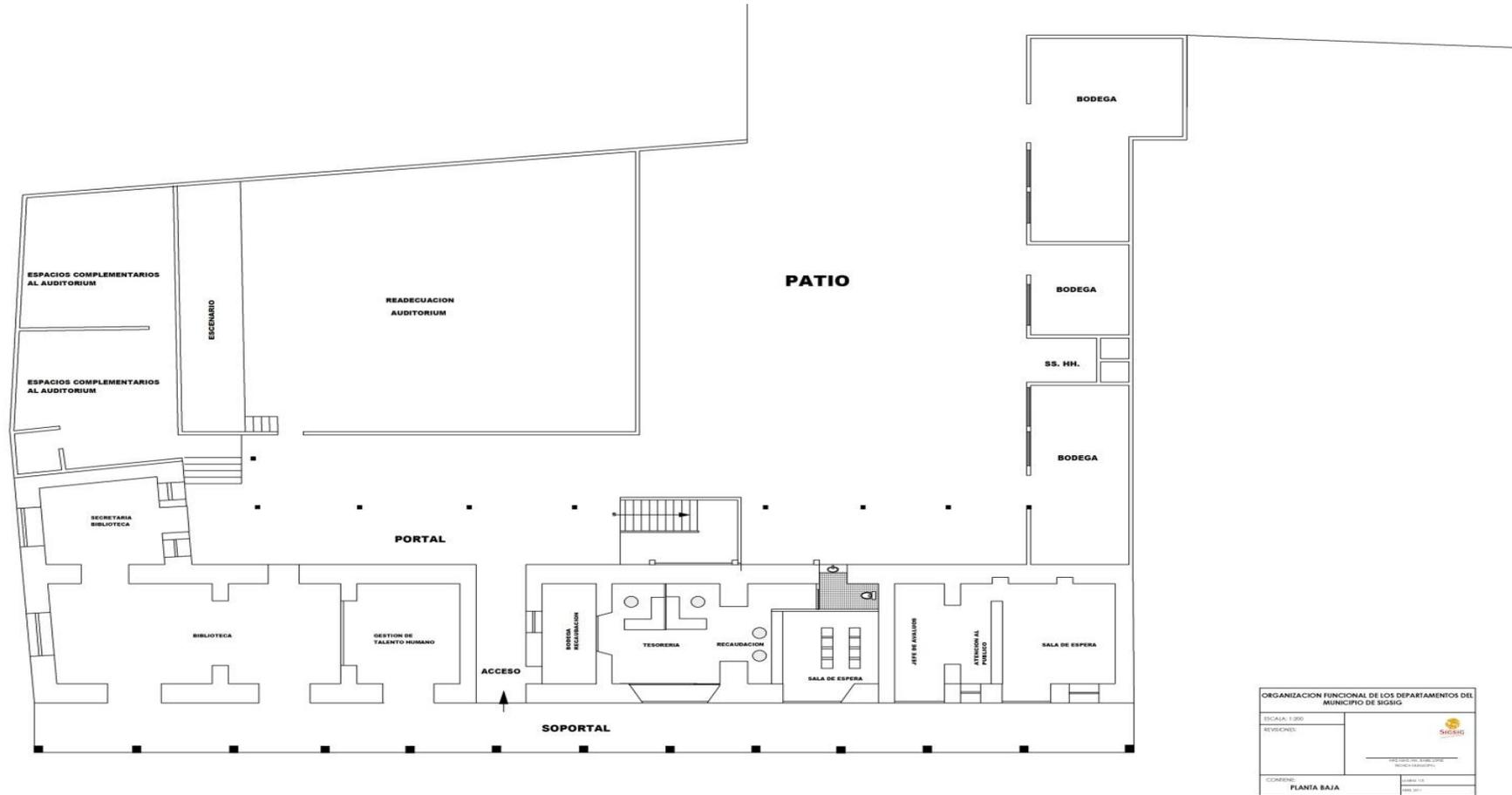
Con el fin de ampliar las instalaciones de la Institución decidieron arrendar una casa que se encuentra ubicada en la esquina del edificio actual, dicha casa pasó por un periodo de remodelación el mismo que todavía no se finaliza, esperamos que para final del mes se la concluya y podamos realizar la reubicación de las dependencias.

En las siguientes fotos podemos observar la casa en remodelación.



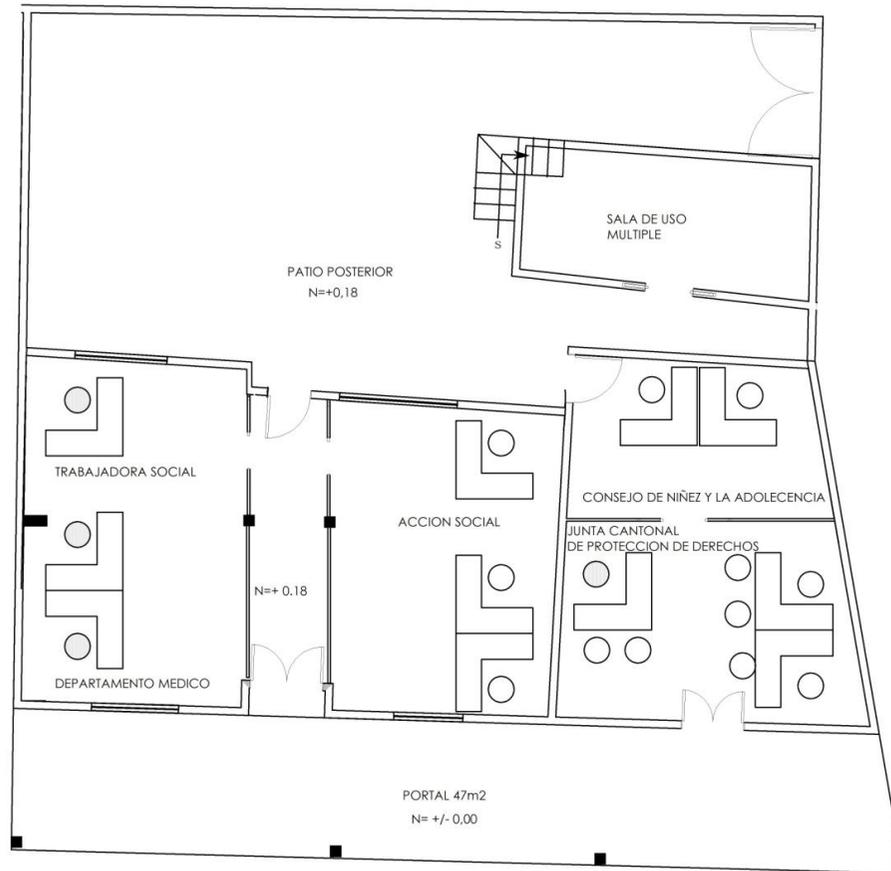
A continuación presento los planos tentativos de la reubicación de las direcciones en el edificio nuevo y en el actual; y el modelo de la señalética que se colocará en la entrada de los 2 edificios con el fin que los usuarios puedan orientarse de mejor forma dentro de la institución.

# DISTRIBUCIÓN EDIFICICIO ACTUAL - PLANTA BAJA



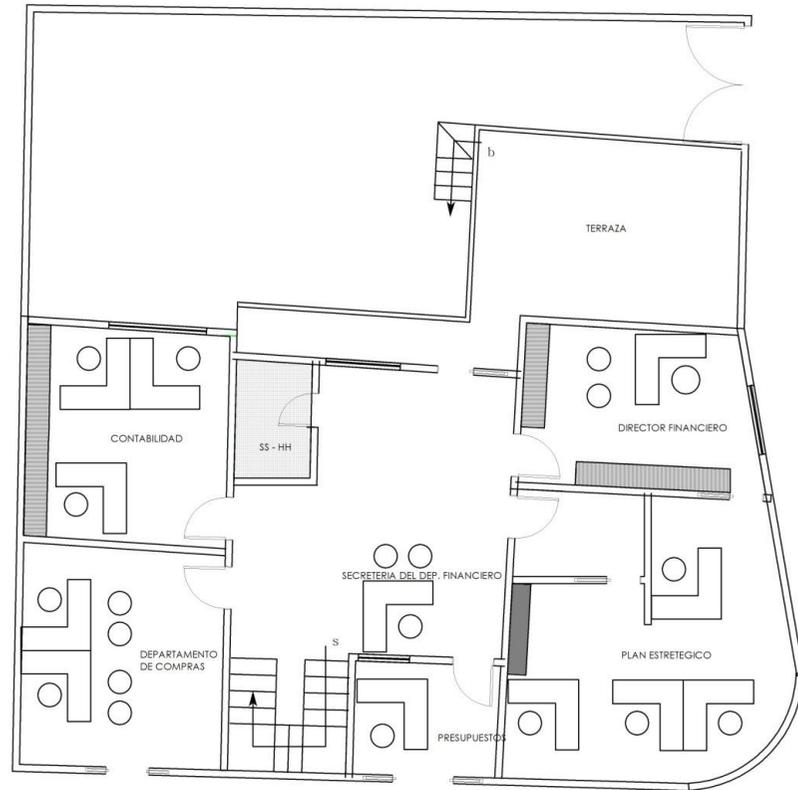


## DISTRIBUCIÓN EDIFICIO NUEVO - PLANTA BAJA



ORGANIZACION FUNCIONAL DE LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DE SIGÜES	
ESCALA: 1:200	
REGIONES:	
CONTENIDO: PLANTA ALTA	

# DISTRIBUCIÓN EDIFICIO NUEVO - PLANTA ALTA



ORGANIZACION FUNCIONAL DE LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DE SIGÜE	
ESCALA: 1:500	
REVISADO:	
CONTRATANTE:	PLANTA ALTA

## MODELO TENTATIVO DE SEÑALÉTICA



El lugar donde va a colocarse la ventanilla de atención e información ciudadana está ya designado, ésta funcionará en el edificio actual de la Municipalidad a la entrada del mismo con el fin de que sea el primer lugar que encuentren los usuarios al momento de ingresar a la institución.



## PLANO DE LA VENTANILLA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN



### PLANTA BAJA

PLANO DE LEVANTAMIENTO PLANIMETRICO DE LA VENTANILLA	
ESCALA: 1:150	DGDU I. Municipalidad de Sigüés Dirección de Gestión de Desarrollo Urbano
REVISIONES:	DIS: ARO. PATRICIO BALAREZO DIG: AGR. DARÍO CHIRIBOGA REV: ARO. PATRICIO BALAREZO
	RESP: ARO. PATRICIO BALAREZO
CONTIENE: PLANTA UNICA	FECHA: ABRIL DEL 2011
	LAMINA: 1 1

I

La persona que atenderá la ventanilla aún no está designada y tampoco estuvo considerado el cargo en el Manual de Funciones entregado por lo que se realizó un listado de las funciones que debería cumplir la persona y se lo entregó al consultor para que realice los arreglos necesarios y de esta manera crear el perfil y buscar la persona idónea para el puesto.

### **ASISTENTE DE LA VENTANILLA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN CIUDADANA**

<b>Nivel Jerárquico:</b>	Asistencial
<b>Denominación del Empleo:</b>	Asistente de la Ventanilla de Atención e Información Ciudadana
<b>No. de cargos:</b>	UNO (1)
<b>Dependencia:</b>	Despacho del Alcalde
<b>Cargo de Jefe Inmediato:</b>	Secretaria(o) Ejecutivo del Concejo

#### **PROPÓSITO PRINCIPAL**

Atender y Asesorar a la comunidad que solicita los servicios de la Municipalidad.

#### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESCENCIALES**

1. Atención personalizada para satisfacer las necesidad de información y orientación de los solicitantes
2. Recepción de solicitudes de la comunidad
3. Proporcionar información a la comunidad acerca de los requisitos necesarios para realizar trámites dentro de la institución.
4. Asesorar a la comunidad sobre procedimientos administrativos
5. Revisión de la documentación requerida para realizar trámites dentro del municipio
6. Enviar mediante el software las solicitudes que ingresan a la institución, a los departamentos responsables de su ejecución, con copia a la Sra. Alcaldesa para su conocimiento
7. Entregar a secretaría general todas las solicitudes físicas que ingresan en el día
8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

Con toda esta información presentada se puede llevar a cabo una efectiva implementación de la ventanilla y cumplir con el propósito por el cual se formuló la propuesta estratégica.

Otra actividad que se pudo realizar fue la aplicación de una encuesta con el fin de conocer la percepción de los usuarios acerca del servicio que brinda la Municipalidad actualmente y poder compararla con otra encuesta que se deberá aplicar una vez que esté en funcionamiento la ventanilla.

Esta encuesta fue aplicada a 150 personas en el centro cantonal y en las parroquias, lamentablemente de las parroquias no se pudieron obtener muchos datos debido a que estas personas no han efectuado muchos trámites dentro de la Municipalidad.

La encuesta formulada fue la siguiente:

## **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL SIGSIG**

### **PROYECTO: “FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉZ DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA VENTANILLA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO”**

Fecha: \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene como propósito conocer el criterio de los CIUDADANOS respecto a los servicios que presta el Municipio del SIGSIG

#### **Instrucciones Generales:**

- a) La información consignada a esta encuesta es de carácter confidencial será utilizada exclusivamente para fines de ejecución del programa de referencia.
- b) Las respuestas deberán ser incorporadas en los espacios marcados en el cuestionario, escogiendo una de las opciones numeradas en cada pregunta.

c) Favor utilizar únicamente los espacios determinados por las respuestas.

**1. Ha realizado alguna vez algún trámite o solicitud dentro de la institución.**

SI  NO

Si la respuesta es afirmativa seguir con la encuesta en caso contrario terminarla.

**2. Señale su grado de satisfacción con los servicios que presta actualmente la Municipalidad del Sígsig:**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**3. La institución realiza la labor que usted espera:  SI  NO**

**4. Que problemas detectó en la Institución al momento de recibir su servicio**

- Maltrato del personal
- Muchos pasos para realizar su trámite
- Tiempo excesivo para el cumplimiento de su trámite
- Falta de información acerca de requisitos
- Espacio físico inadecuado
- Mala organización en el servicio
- Personal sin calificación para el cargo

Otros,

especifique \_\_\_\_\_

—

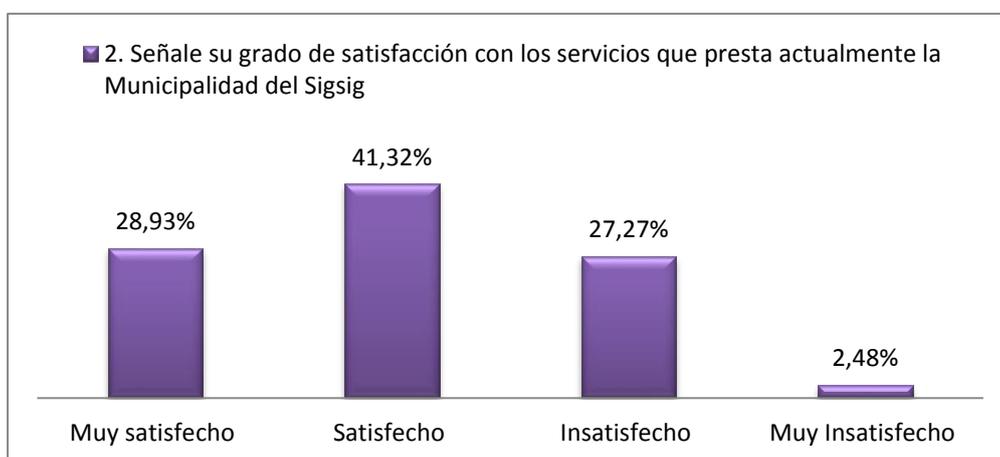
**5. El trato que recibió de los empleados fue:**



De las 150 encuestas realizadas 121 han realizado trámites dentro del Municipio, en base a estas se realizó la tabulación de las siguientes preguntas.

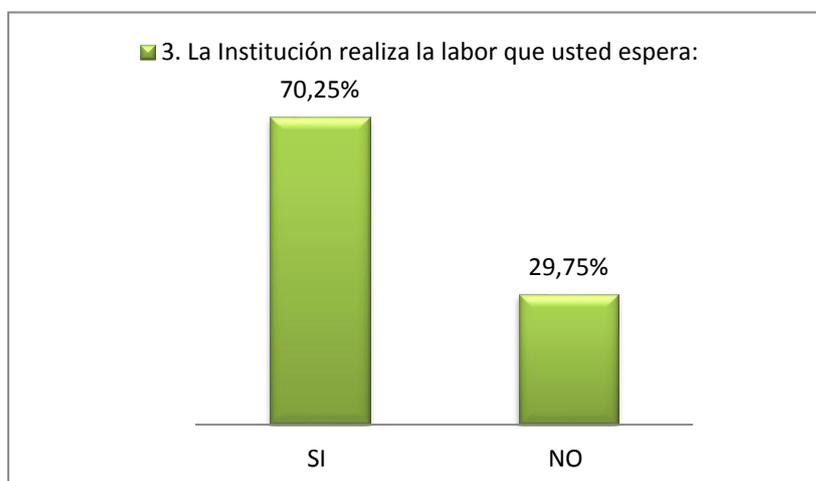
**2. Señale su grado de satisfacción con los servicios que presta actualmente la Municipalidad del Sigsig**

Muy satisfecho	35	28,93%
Satisfecho	50	41,32%
Insatisfecho	33	27,27%
Muy Insatisfecho	3	2,48%



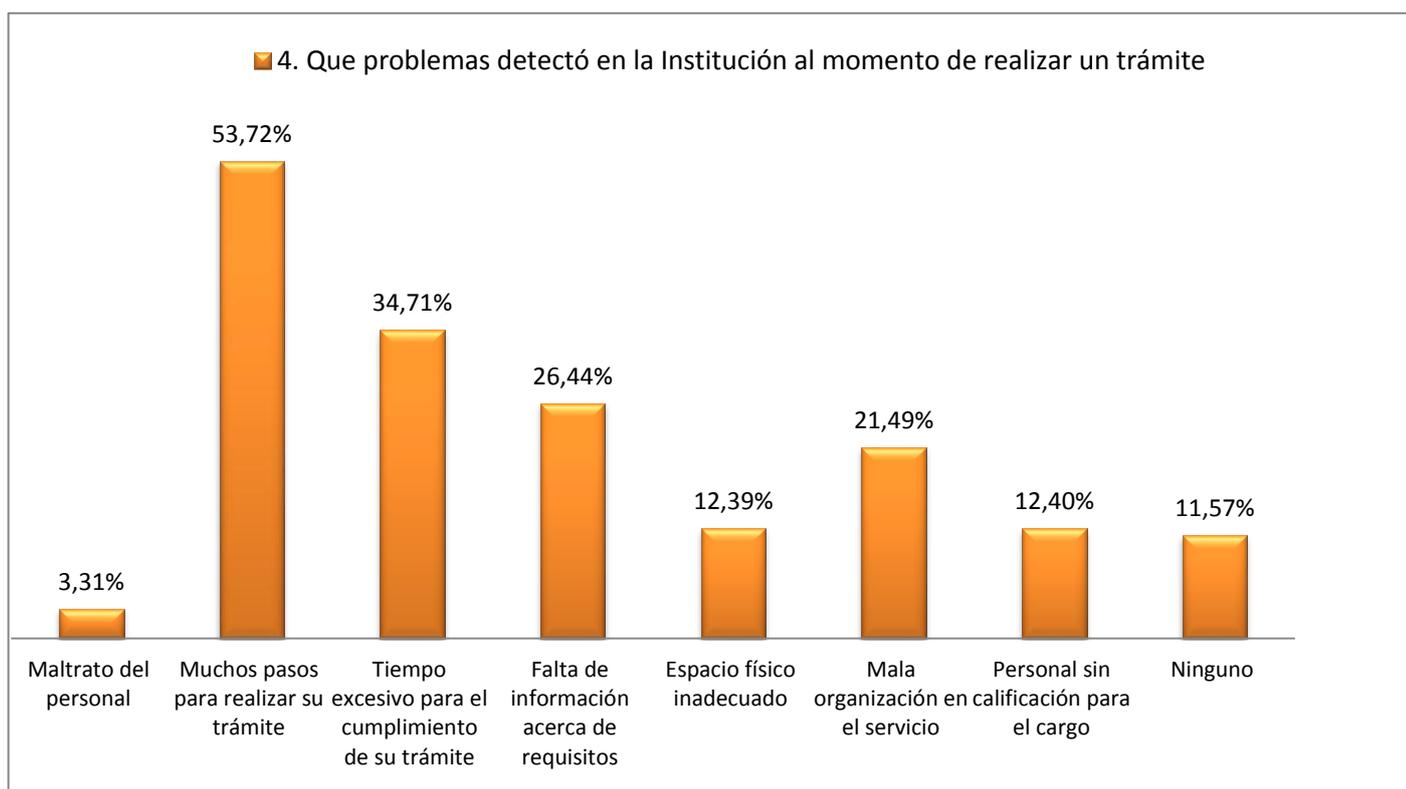
**3. La Institución realiza la labor que usted espera:**

SI	85	70,25%
NO	36	29,75%



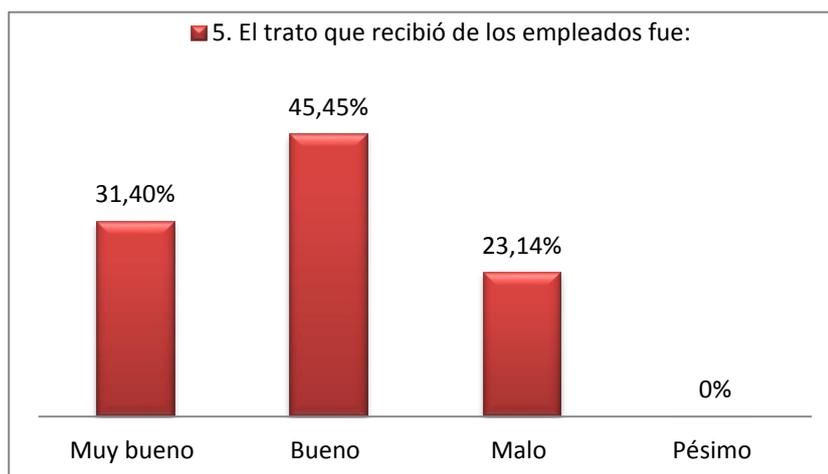
#### 4. Que problemas detectó en la Institución al momento de realizar un trámite

Maltrato del personal	4	3,31%
Muchos pasos para realizar su trámite	65	53,72%
Tiempo excesivo para el cumplimiento de su trámite	42	34,71%
Falta de información acerca de requisitos	32	26,44%
Espacio físico inadecuado	15	12,39%
Mala organización en el servicio	26	21,49%
Personal sin calificación para el cargo	15	12,40%
Ninguno	14	11,57%



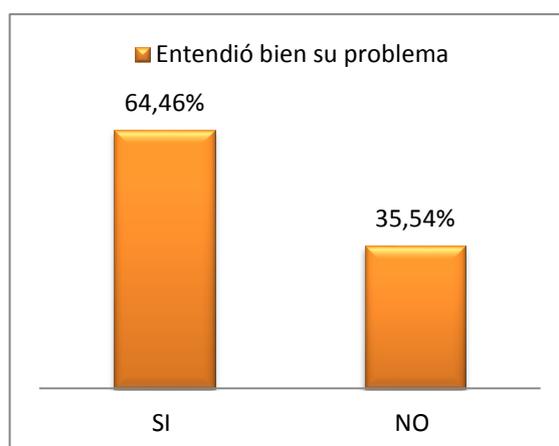
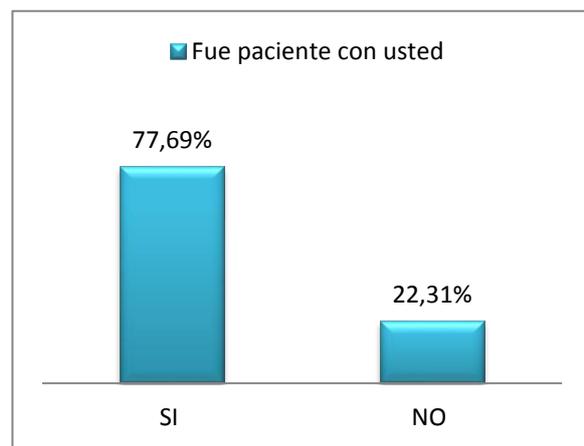
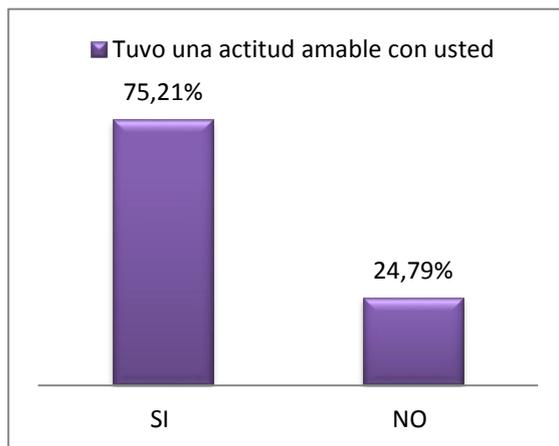
### 5. El trato que recibió de los empleados fue:

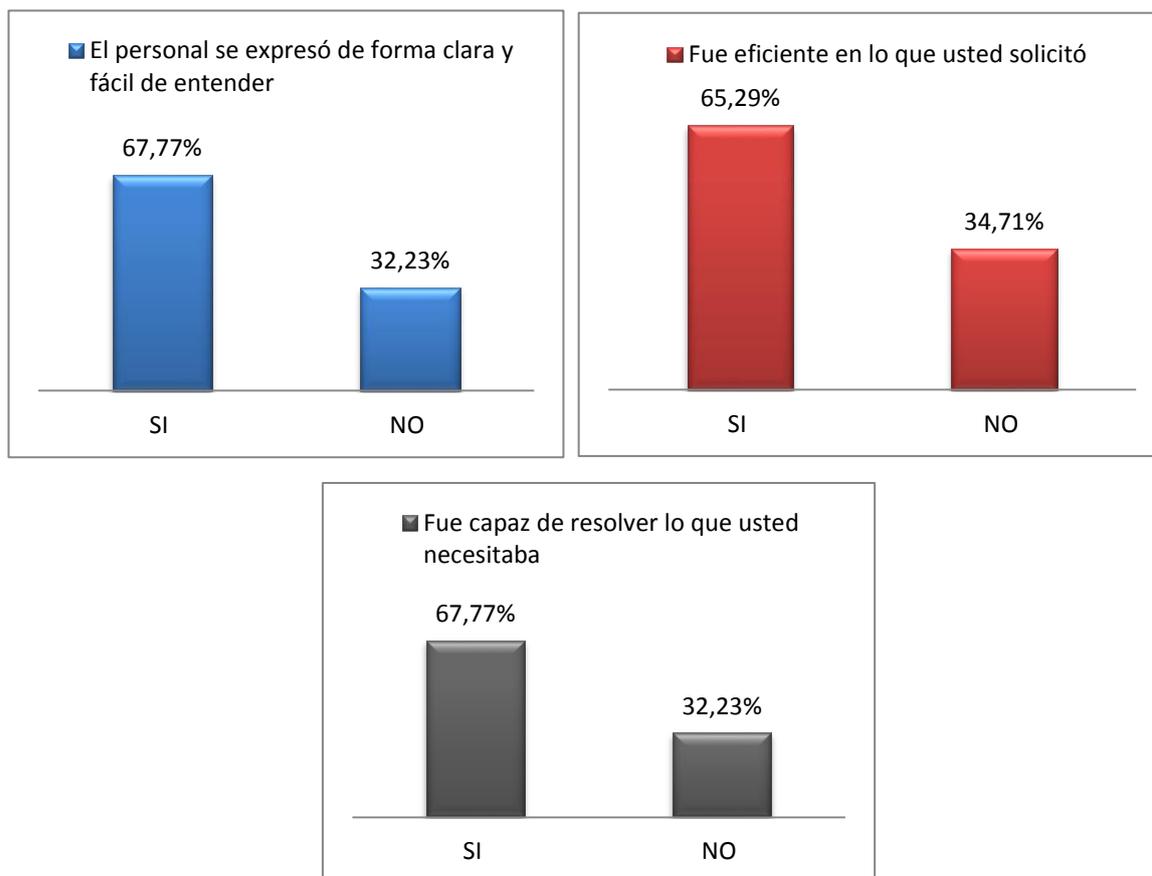
Muy bueno	38	31,40%
Bueno	55	45,45%
Malo	28	23,14%
Pésimo		0%



**6. Califique los siguientes aspectos de los empleados que le atendieron en la institución**

Tuvo una actitud amable con usted	SI	91	75,21%
	NO	30	24,79%
Fue paciente con usted	SI	94	77,69%
	NO	27	22,31%
Entendió bien su problema	SI	78	64,46%
	NO	43	35,54%
Le escuchó atentamente lo que necesitaba	SI	78	64,46%
	NO	43	35,54%
El personal se expresó de forma clara y fácil de entender	SI	82	67,77%
	NO	39	32,23%
Fue eficiente en lo que usted solicitó	SI	79	65,29%
	NO	42	34,71%
Fue capaz de resolver lo que usted necesitaba	SI	82	67,77%
	NO	39	32,23%





Mediante los resultados descritos se puede concluir que la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que presta la Municipalidad y sus empleados es satisfactorio en su mayoría, aunque en la pregunta 4 podemos observar y rectificar los problemas que existen cuando se realizan los trámites, siendo los más relevantes los siguientes:

- Muchos pasos para realizar su trámite
- Tiempo excesivo para el cumplimiento de su trámite
- Falta de información acerca de requisitos
- Mala organización en el servicio

Dichos problemas fueron identificados justamente al formular la propuesta estratégica y serán resueltos en su mayoría con la implementación de la ventanilla.

## CONCLUSIONES:

Podemos resumir el cumplimiento de este proceso en dos fases:

**1. Diagnóstico de la Situación Actual:** se analizaron los principales procedimientos municipales, identificando varias causas como falta de organización, desconocimiento de los procesos, trámites innecesarios, falta de capacitación, inadecuados servicios electrónicos (computadores, fotocopidora, fax, teléfonos, etc.), carencia de un sistema informático que organice la información, falta de seguimiento de los trámites y concentración de responsabilidades. Igualmente se realizó una encuesta a 150 usuarios sobre la percepción de la calidad de servicio de los trámites municipales, estos datos se utilizarán para comparar esta apreciación luego de la implementación de las mejoras propuestas.

**2. Planteamiento e Implementación de la Propuesta Estratégica:**

Para la implementación de la Ventanilla de Atención e Información al Usuario se ejecutaron las siguientes actividades: estandarización de la información requerida, optimización y estandarización de procesos o trámites que se realizan en el Municipio, propuesta para la adecuación del espacio físico, organización de archivos, implementación de computadoras y software para la automatización tanto de procesos internos como externos.

Una vez que se ejecuten las obras de adecuación del espacio físico comenzaría el funcionamiento de la VAI.