

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tema:

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL
BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD
DE AMBATO”**

Trabajo de Titulación
Previo a la obtención del Grado Académico de
Magíster en Gerencia Pública.

Autora: Ing. Susana Alicia Bravo Salazar.

Director: Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

Ambato – Ecuador

2014

AL CONCEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

El tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por el Ingeniero Juan Enrique Garcés Chávez, Magíster Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniero Danilo Javier Altamirano Analuisa Magíster, Ingeniero José Bernardo Herrera Herrera Magíster, Ingeniera Amparito Cecilia León Saltos Magíster, Miembros del tribunal de defensa designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación para graduación con el tema “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, elaborado y presentado la señora Ingeniera Susana Alicia Bravo Salazar para optar por el Grado Académico de Magíster en Gerencia Pública.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....
Ing. Juan Enrique Garcés Chávez, Mg
Presidente del Tribunal de Defensa

.....
Ing. Danilo Javier Altamirano Analuisa, Mg
Miembro del Tribunal

.....
Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Amparito Cecilia León Saltos, Mg
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACION

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y criticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO” le corresponde exclusivamente a: Ing. Susana Alicia Bravo Salazar, Autora bajo la dirección de Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....

Ing. Susana Alicia Bravo Salazar
Autora

.....

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA
Director

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autoriza su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....

Ing. Susana Alicia Bravo Salazar

CC: 1801463587

DEDICATORIA

Para Ti mi Señor que me bendices cada momento de mi vida y que me permites alcanzar mis metas, a mi esposo por sus palabras de aliento y apoyo permanente, que con su amor y comprensión me ha motivado para concluir en forma positiva el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Al Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Técnica de Ambato y de manera especial al Doctor Mg. Walter Ramiro Jiménez Silva por su acertada dirección en la elaboración del presente trabajo de grado.

INDICE DE CONTENIDOS

Al Concejo de Posgrado de la Universidad Tècnica de Ambato.....	ii
Autoría de la investigacion	iii
Derechos del autor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen ejecutivo.....	xi
Executive summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3 Tema de Investigación	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2 Análisis crítico del problema.....	6
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5. Preguntas Directrices.....	8
1.2.6. Delimitación del Objeto de la Investigación	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2 Fundamentación Filosófica.....	12
2.3 Fundamentación Legal.....	12
2.4 Categorías Conceptuales	14
2.4.1 Superordenación Conceptual.....	14
2.4.2 Subordinación Conceptual	14
2.4.2.1 Subordinación Conceptual Variable Independiente.....	15
2.4.2.2 Subordinación Conceptual de la Variable Dependiente.....	16
2.4.3 Marco Conceptual para la Variable Independiente.....	17
2.4.3.1 Administración	17
2.4.3.2 Gestión	17
2.4.3.3. Organización.....	18
2.4.3.4 Procesos Administrativos	20
2.4.3.4.1 Procesos.....	20
2.4.3.4.2 Características	21
2.4.4 Marco Conceptual para la variable Dependiente	23
2.4.4.1 Gestión de Calidad en el Servicio.....	23
2.4.4.2 Principios.....	24
2.4.4.3. Parámetros de medición.....	24
2.4.4.4 Servicio Al Cliente	25

2.4.4.4.1 Servicio.....	25
2.4.4.4.2 Cliente	28
2.5 Hipótesis.....	30
CAPITULO III.....	31
METODOLOGÍA.....	31
3.1 Enfoque	31
3.2 Modalidad.....	31
3.3 Nivel o tipo de Investigación.....	31
3.4. Población o Muestra.....	32
3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio al Cliente	36
3.4. Plan de procesamiento de la información:.....	37
CAPÍTULO IV	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.3 Verificación de Hipótesis.....	54
CAPÍTULO V	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1 Conclusiones.....	59
5.2 Recomendaciones.....	60
CAPÍTULO VI	61
PROPUESTA.....	61
6.1 Datos Informativos.....	61
6.2 Antecedentes de la Propuesta:	62
6.3 Justificación.....	62
6.4 Objetivos.....	63
6.4.1 Objetivo General.....	63
6.4.2 Objetivo Específico.....	63
6.5 Análisis de Factibilidad.....	63
6.5.1 Factibilidad Organizacional	63
6.5.2. Factibilidad Administrativa.....	66
6.6 Fundamentación Científica	67
6.7 Modelo Operativo	72
6.8 Administración de la Propuesta.....	79
6.9 Previsión de la Evaluación.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Gestión por Funciones vs Gestión por proceso	21
Tabla 2.- Encuesta ciudadana. Pregunta 1	39
Tabla 3.- Encuesta ciudadana. Pregunta 2	40
Tabla 4.- Encuesta ciudadana. Pregunta 3	41
Tabla 5.- Encuesta ciudadana. Pregunta 4	42
Tabla 6.- Encuesta ciudadana. Pregunta 5	43
Tabla 7.- Encuesta ciudadana. Pregunta 6	44
Tabla 8.- Encuesta ciudadana. Pregunta 7	45
Tabla 9.- Encuesta ciudadana. Pregunta 8	46
Tabla 10.- Encuesta ciudadana. Pregunta 9.....	47
Tabla 11.- Encuesta ciudadana. Pregunta 10.....	48
Tabla 12.- Encuesta GADMA. Pregunta 1.....	49
Tabla 13.- Encuesta GADMA. Pregunta 12.....	50
Tabla 14.- Encuesta GADMA. Pregunta 3.....	51
Tabla 15.- Encuesta GADMA. Pregunta 4.....	52
Tabla 16.- Encuesta GADMA. Pregunta 5.....	53
Tabla 17.- Estadístico de Prueba. Preg. 1.....	55
Tabla 18.- Estadístico de Prueba. Preg. 6.....	55
Tabla 19.- Frecuencia Observada	56
Tabla 20.- Frecuencia Esperada.....	56
Tabla 21.- Cálculo del Chi-Cuadrado	57
Tabla 22.- Servicios del Balcón.....	65
Tabla 23.- Modelo Operativo	72
Tabla 24.- Portafolio de Productos	75
Tabla 25.- Diseño de Procesos	77

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Encuesta ciudadana. Preg. 1	39
Gráfico 2.- Encuesta ciudadana. Preg. 2	40
Gráfico 3.- Encuesta ciudadana. Preg. 3	41
Gráfico 4.- Encuesta ciudadana. Preg. 4	42
Gráfico 5.- Encuesta ciudadana. Preg. 5	43
Gráfico 6.- Encuesta ciudadana. Preg. 6	44
Gráfico 7.- Encuesta ciudadana. Preg. 7	45
Gráfico 8.- Encuesta ciudadana. Preg. 8	46
Gráfico 9.- Encuesta ciudadana. Preg. 9	47
Gráfico 10.- Encuesta ciudadana. Preg. 10	48
Gráfico 11.- Encuesta GADMA. Preg. 1	49
Gráfico 12.- Encuesta GADMA. Preg. 2	50
Gráfico 13.- Encuesta GADMA. Preg. 3	51
Gráfico 14.- Encuesta GADMA. Preg. 4	52
Gráfico 15.- Encuesta GADMA. Preg. 5	53
Gráfico 16.- Frecuencia.....	58

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tema: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO"

Autora: Ing. Susana Alicia Bravo Salazar

Director: Ing. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA

Fecha: 26 de Noviembre de 2013

RESUMEN EJECUTIVO

La actual Administración Municipal ha introducido cambios positivos en formas de gestión interna, mas modernas acorde a los cambios propios de la época, como son: el uso de las tecnologías y aplicación de nuevos métodos de trabajo, a pesar del esfuerzo realizado perdura el reclamo de los clientes que acuden al Balcón de Servicios indicando que los procesos internos son lentos y demorados. La presente investigación sobre " PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO" se desarrolló aplicando encuestas tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos y se concluyó que existe insatisfacción en la atención, existe la ausencia de manuales administrativos de procesos en las áreas de trabajo, razón por la que se recomendó el diseño de un Manual de Procesos con el propósito de realizar una mejora continua y hacer que el ciclo de atención disminuya y los productos que entrega sean más ágiles y de calidad y así mejorar la satisfacción al cliente. Se establecieron lineamiento de identificación de productos, descripción de actividades, formulación de indicadores, se estableció responsables, parámetros de medición, plan de mejora para superar cuellos de botella y deficiencias.

Esta herramienta permitirá saber cual es su ámbito de gestión, a los servidores públicos trabajar en equipo y ser más eficientes.

Al nivel superior le permitirá reorientar esfuerzos y personas que antes de dedicaban a procesos burocráticos hacia un mejor servicio al ciudadano.

DESCRIPTORES: Evaluación, formularios, flujogramas, inducción, manual de procesos, portafolio de productos, proceso administrativo, proceso de gestión operativa, procesos de información y recepción, procesos organizacionales.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Theme: “ADMINISTRATIVE PROCESSES AND THE RATE OF INCIDENCE IN CUSTOMER SATISFACTION FROM THE CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED MUNICIPALITY OF AMBATO”

Author: Ing. Susana Alicia Bravo Salazar

Directed by: Ing. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA

Date: November 26 th 2013.

EXECUTIVE SUMMARY

The current Municipal Administration has introduced positive changes in forms of internal reform, accordingly with today's modern times, when it comes to the usage of technology and updating new methods and ideologies at work; but even though of all the hard work done there is still complaints from clients from using the Customer Service Department, indicating that the internal processes are slow and take a lot of time. This investigation is about the “ADMINISTRATIVE PROCESSES AND THE RATE OF INCIDENCE IN CUSTOMER SATISFACTION FROM THE CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED MUNICIPALITY OF AMBATO” which was carried out by interviewing, through surveys, to citizens and public service workers which came to the conclusion that the attention was unsatisfactory, there exists the absence of administrative manuals in the processes of the areas at work, reason for which there were recommendations made for the design of a Manual of Processes with the purpose of performing a better continuous job so that the clients are well informed and that the products and services that we offer are of better quality, so that we could be of satisfactory quality to our clients. Rules and regulations were established for identifying products, description of activities, responsables were established, a measurement guide, and adequate plans to overcome bottleneck effects and deficiencies.

This tool will help us identify how to filter our clients to the proper administrative office, so that we public service workers could perform more efficiently as a team.

At a higher level, this would allow us to reorient our efforts and personnel, that before were dedicated to bureaucratic processes, to carrying out a better service for our citizens.

Keywords: evaluations, forums, graphs manual of processes, list of products, administrative processes, managerial operations process, information and receiving process, organizational processes.

INTRODUCCIÓN

A partir del año 2008, con la aprobación de la Constitución de la República, en donde se enfatiza los derechos ciudadanos y en la cual se indica que el servicio público debe cumplir ciertos parámetros de calidad y calidez cumpliendo los principios eficiencia, efectividad, transparencia, agilidad, entre otros; por tanto, considerando que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, es una institución con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, y que dentro de sus funciones está el de garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, razón por la cual la primera autoridad cantonal ha visto la necesidad de implementar el Balcón de Servicios a fin de dar un servicio personalizado a la ciudadanía que acude a realizar sus trámites.

Este sitio al ser considerado como imagen institucional, es menester que el servicio sea de óptima calidad en donde demuestre su razón de ser, brindando el mejor servicio al usuario, que por ser nueva unidad todavía hay deficiencias y quejas por parte de los usuarios, sección que necesita ser fortalecida internamente, realizando propuestas que tiendan a mejorar la atención y que se cumpla su misión para la que fue creada.

Capítulo I El Problema a investigar, se lo contextualiza y delimita, el árbol de problemas se desprende el análisis crítico y se formulan las interrogantes de investigación y los objetivos general y específico que guiarán la investigación y para la justificación.

Capítulo II El Marco Teórico, en donde se describe el contexto de la fundamentación legal, señalamiento y categorización de la variable dependiente e independiente, se sustenta científicamente las variables de estudio y finalmente se determina la hipótesis como una respuesta alternativa al problema.

Capítulo III Consta la Metodología de la investigación y métodos que se utilizaron en la propuesta de la investigación con los cálculos de la muestra para dar los elementos de factibilidad al proyecto, operacionalización de variables con sus respectivas categorías e indicadores, planteando interrogantes y utilizando las diferentes herramientas para el trabajo de recolección de la información

Capítulo IV Análisis e Interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los servidores públicos y a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios y las representaciones estadísticas.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones del estudio realizado de acuerdo a la hipótesis y objetivos trazados.

Capítulo VI Propuesta como una alternativa de solución al problema detectado y finalmente las fuentes bibliográficas y anexos.

Aspirando que la herramienta desarrollada en la presente investigación sea un aporte para el mejoramiento del servicio de atención al usuario en el Balcón de Servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3 Tema de Investigación

“Procesos administrativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes del Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”.

1.2 Planteamiento del Problema

La existencia de las permanentes quejas de la ciudadanía por el mal servicio y por la limitada agilidad, en respuesta a los trámites que brindan los servidores públicos, de varias dependencias de la Municipalidad de Ambato y en especial en el Balcón de Servicios, convirtiéndose el mal servicio en una práctica normal y cotidiana, tan solo preocupándose por cumplir un horario de trabajo y tener acceso a una remuneración al final del mes, sin hacer absolutamente nada por cambiar su actitud y brindar una buena atención, frente a la impotencia del ciudadano, quien se ve afectado en sus intereses siendo quien contribuye económicamente a través del pago de sus impuestos con las arcas municipales y lo mínimo con lo cual se le debería compensar es dándole un servicio digno que satisfaga su requerimiento, con calidad, calidez, celeridad, eficiencia y efectividad, afectando la credibilidad en la Gestión Municipal.

1.2.1. Contextualización

La Administración Pública en el Ecuador, por décadas ha sido manejada por la burocracia y por los sindicatos; a quienes se les ha permitido gozar de un poder ilimitado, con el beneplácito de la máxima autoridad política de turno, quienes poco o nada les ha interesado dar una atención eficiente y eficaz que satisfaga la expectativas del usuario.

La ciudadanía que acude por obligación a demandar un servicio a estas instituciones no está satisfecha con la atención que reciben, porque en pleno apogeo de las tecnologías de la información estos entes altamente burocráticos se desempeñan con lentitud, ineficiencia, e impericia técnica. La Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta en la sección segunda con referencia a la Administración Pública: *“Art. 227.- La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*.

A pesar de constar en la Ley la Administración Pública y las Municipalidades no han dado cumplimiento a todo lo establecido en esta norma legal y se sigue Inobservando estos principios de servicio al que tiene derecho la ciudadanía, además dentro de los considerandos de la Ley Orgánica de Servicio Público (2010), manifiesta: *“Que la organización de las instituciones del Estado debe estar reguladas por normas de aplicación general para que, en virtud de su cumplimiento, respondan a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio público eficaz, eficiente y de calidad”*.

Los doscientos veinte y uno Gobiernos Autónomos Descentralizados (municipales) del país, dentro de sus competencias establecidas en la constitución son responsables de la Planificación Control y la prestación de bienes y Servicios Públicos orientando a hacer efectivos el buen vivir de sus ciudadanos y todos los derechos que se formulan a partir del principio de solidaridad. Así como, para dar cumplimiento a la ejecución de los mandatos constitucionales las Municipalidades están obligadas, en el ámbito de sus competencias: expedir Ordenanzas Cantonales y promulgarlos; a fin de que todos sus habitantes, conozcan sus contenidos que regula el accionar dentro de su jurisdicción, lo que permitirá que tanto los ciudadanos que acuden a su Municipio demandando un servicio, como los servidores públicos que laboran dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, conozcan sus obligaciones y responsabilidades y cumplan de manera eficiente a la demanda de servicio de la ciudadanía.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, COOTAD (2010), también describe a las Provincias del Ecuador, *“Art.17... como circunscripciones territoriales integradas por los cantones que legalmente le corresponde”*, por tanto a la Provincia del Tungurahua lo conforman los nueve cantones denominados Gobiernos Autónomos Descentralizados, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, financiera y administrativa, integrados por funciones de participación ciudadana, legislación, fiscalización, y ejecutiva; dentro de sus funciones entre otras, son responsables de elaborar y ejecutar el Plan Provincial de Desarrollo, Ordenamiento Territorial y el de políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en coordinación con la Planificación nacional, Regional, Cantonal y Parroquial, además le compete construir la obra pública provincial, fomentar actividades provinciales productivas, así como las de vialidad, gestión ambiental, riego, desarrollo agropecuario, con criterios de calidad eficacia y eficiencia observando los principio de solidaridad, participación equidad entre otros.

Por tanto los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, también están en la obligación de mejorar su gestión a fin de cumplir tanto con el mandato constitucional y lo mencionado en el COOTAD que es el de brindar bienes y servicios de calidad con eficiencia y eficacia, observando los principios de solidaridad y garantizando el buen vivir de su comunidad.

En la actualidad Ambato está conformado por 18 parroquias urbanas y 22 parroquias rurales. Según estimaciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la proyección para el año 2013 es de 245.000 habitantes en el área urbana de Ambato y 329.856 habitantes en todo el cantón.

La actual administración Municipal liderada por Arquitecto Fernando Callejas en su calidad de Alcalde, en el año 2009, dispuso la apertura del Balcón de Servicio con la finalidad de dar una atención que satisfaga al ciudadano que acude a su Municipio para obtener una respuesta a su necesidad, a pesar de la buena intención aún persisten estos problemas que se demuestra en las siguientes manifestaciones: como el trato descortés que reciben los usuarios por parte de los servidores públicos, los reclamos permanentes de la demora en atender los trámites por parte del personal técnico de las distintas dependencias, la crítica

permanente por parte de la comunidad de la baja calidad del servicio del GADMA, la deficiente información que recibe el usuario, para solicitar un servicio, solicitan demasiados requisitos para los trámites, la falta de cultura de algunos servidores públicos municipales, la ausencia de capacitación permanente por parte de la entidad hacia los servidores públicos, reducido espacio físico para la atención al usuario, lo que no permite la atención al 100% de los usuarios que acuden a solicitar un servicio a la municipalidad, la falta de compromiso de los empleados municipales con la entidad, influye a que el servicio no sea eficaz.

La Dirección Administrativa a través de la sección de Atención al Cliente y Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (GADMA), considerando los problemas existentes está empeñada en satisfacer las expectativas del usuario que acude a solicitar un servicio eficiente, siendo necesario contar con mecanismos que le permita realizar seguimientos a sus procesos administrativos internos para mejorar y eliminar cuellos de botella; de tal forma que el usuario se beneficie de un servicio ágil y de calidad por parte de la Municipalidad.

El Balcón de Servicios fue creada para dar una atención y respuesta a las demandas de los usuarios, es considerado como la imagen institucional, por tanto dentro de ella se encuentra gestionando el referente a procesos tributarios, de recepción, de información y técnicos, como son: emisión de certificados de Normas Particulares, certificados de bienes raíces, realiza la recepción de solicitudes, la emisión de impuesto a la patente, 1.5 por mil, rótulos, alcabala, utilidad, entre otros. Por tanto es el primer contacto que tiene el ciudadano con su municipalidad, razón por la cual es necesario mejorar la calidad de servicio y revisar la forma de gestión de sus procesos, considerando que allí se atiende diariamente de 300 a 500 atenciones que demanda los contribuyentes del Cantón Ambato.

1.2.2 Análisis crítico del problema.

El deficiente sistema de información con que cuenta el Balcón de Servicios y la misma Municipalidad, provoca que la mayoría de los usuarios que acuden a

solicitar los servicios de la Municipalidad, desconozca los trámites a seguir así como los requisitos que deben presentar para ser atendidos, otra causa es la falta de capacitación al recurso humano, por cuanto muchos de los servidores públicos de esa unidad desconocen muchos de los procedimientos internos que se efectúan al interior de las dependencias municipales así como el marco legal que se debe aplicar para los trámites que demandan los usuarios, la ausencia de mecanismos para la optimización de los procesos ya que al haber adoptado la administración por procesos dentro de la institución Municipal, falta compromiso por parte de los servidores públicos para hacer propuesta de mejora sus procesos dándole una mayor agilidad a los mismos a fin de optimizar tiempo y recursos, siendo el balcón de servicios una nueva forma complementaria de gestión institucional, no cuenta con una estructura que le permita responder a la demanda ciudadana, a fin de satisfacer la necesidad de un servicio óptimo y de calidad.

Figura 1. Árbol de Problemas



Elaborado por: Susana Bravo

1.2.3 Prognosis

De no buscar alternativas de solución a esta problemática detectada en el Balcón de Servicios de la Municipalidad de Ambato estará ocurriendo lo siguiente: los reclamos serán más notorios, al no satisfacer las expectativas de los usuarios, estarán continuamente reclamando por la falta de agilidad y además por la pérdida de su tiempo, el Balcón de Servicios perderá credibilidad y recibirá fuertes críticas por parte de los usuarios, que harán público su inconformidad a través de los medios de comunicación, lo que afectaría la imagen institucional provocando la desconfianza a la gestión municipal por parte del ciudadano.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo los inadecuados procesos administrativos inciden en los niveles de satisfacción de los clientes del Balcón de Servicios del GAD Municipalidad de Ambato?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué herramientas permite la optimización de los procesos administrativos, a fin de elevar la calidad en el servicio al cliente?
- ¿Qué procesos son los más idóneos para la atención efectiva al cliente?
- Un manual de procedimientos administrativos mejorará la atención al cliente en el Balcón de Servicio del GADMA?

1.2.6. Delimitación del Objeto de la Investigación

Esta investigación se desarrolló en la Municipalidad de Ambato, en el Balcón de Servicios ubicado en la calle Bolívar 5-23 y Castillo.

Delimitación Espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, Balcón de Servicios, Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la matriz.

Delimitación Temporal: Segundo Semestre del 2013.

1.3 Justificación

Considerando que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son actores imprescindibles dentro del desarrollo de la comunidad y del cantón por tanto el Balcón de Servicios, como parte importante dentro de la Municipalidad de Ambato, sea un ente más activo que lidere los procesos de mejoramiento, que se vuelva más eficiente y efectivo, que sea un ente positivo y comprometido con la misión y la visión institucional, que desarrolle herramientas que le permita hacer seguimientos a los procesos y ejecutar evaluaciones cada cierto tiempo, que tiendan a mejorar continuamente y que los servicios que ofrece a la comunidad sean ágiles, eficientes, efectivos y sobre todo de calidad, contando con el recurso humano comprometido con la buena atención hacia la comunidad, proporcionándoles las herramientas necesarias a fin de facilitar su gestión y por ende mejorar la imagen institucional.

La presente investigación desea contribuir con un instrumento orientador y guía de las posibles soluciones respecto a los diferentes escenarios de poder brindar un servicio de calidad y mejoramiento de los procesos, es importante tener en cuenta que es necesario contar con el involucramiento de su recurso humano y el liderazgo de la Jefatura del Balcón de Servicios y su Director Administrativo, a fin de permitir un desarrollo positivo de sus procesos internos y externos, para afianzar el buen servicio que espera el usuario que acude a esa dependencia.

La importancia del presente tema de investigación radica en hacer el aporte a la Institución Municipal de una herramienta que permita un cambio de paradigma en donde los Servidores Públicos Municipales que laboran en el balcón de Servicios realmente sean una imagen positiva de la Institución y que el servicio que se brinda sea de calidad y calidez.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Desarrollar procesos administrativos para mejorar la calidad en el servicio al cliente del Balcón de Servicios del GADMA.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar que herramientas permite la optimización de los procesos administrativos, a fin de elevar la calidad en el servicio al cliente.
- Analizar los procesos idóneos para la atención efectiva al cliente en el Balcón de Servicio del GADMA
- Proponer un manual de procedimientos administrativos para mejorar la atención al cliente en el Balcón de Servicio del GADMA.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

La satisfacción del cliente ha sido una permanente preocupación las Organizaciones privadas, por cuanto tienen permanentemente que luchar con la competencia en el mercado en la colocación de sus productos y mantener óptimo nivel de ventas, lo cual se refleja en sus utilidades, entonces el interés de satisfacer las necesidades insatisfechas de los consumidores hace que estas organizaciones inviertan en consultorías de investigación y capacitación permanente de su personal.

A fin de que puedan aplicar las mejores prácticas y hacer de sus empresas más competitivas, lo que no sucede con las Instituciones del sector público, primero no tienen competencia por cuanto brindan servicios únicos, como es el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato; se podría comparar con otros Gas provinciales pero no estarían al mismo nivel por el número de habitantes y la extensión territorial y además son otras realidades.

El presente tema de estudio propuesto en el GADMA no se ha encontrado investigación alguna dentro de la Institución, pero si se encontró un estudio similar, cuyo tema es: "El Sistema Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quero y su incidencia en la Calidad de Servicio al Cliente" (Fernández, 2012), estudio que le permitió emitir unas conclusiones de las cuales se agrupó y se consideró unas de las más importantes:

“Es importante Establecer un sistema Organizacional por procesos en el GAD del Cantón Quero para mejorar la calidad en los servicios a los clientes. La falta de comunicación interna ante sus cambios es una falencia, ya que no se da charlas, ni capacitaciones para que todos estén informados de sus cambios y en que los puede afectar. La demora en los trámites es muy común, el cliente siempre presenta su molestia sin que estén sean consideradas para su mejora. Existe mucho desconocimiento en los pasos que debe seguir los clientes para obtener un servicio, no existe una persona que les informe y pueda ayudarles, para brindarles facilidades y así ahorrar su tiempo. Los clientes no están por completo a gusto con la atención que reciben, y no tienen un lugar en donde se pueda sugerir un cambio”. Fernández M (2012:28)

Reflexión que permite interpretar que las mismas falencias padecen los Gades municipales sin importar su tamaño, por lo que se considera que la propuesta de investigación será un aporte para mejorar la prestación de los servicios ante la comunidad y a su satisfacción.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se ubica en el paradigma **crítico propositivo**, pues parte del conocimiento de la realidad del cantón Ambato, de la forma que conciben su contexto los involucrados, que no se queda en el solo hecho de conocerlo sino de buscar alternativas de solución desde la concepción de sus propios agentes para transformar esta realidad.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se sustenta en las siguientes leyes:

Constitución de la República, publicado en el registro oficial No. 442 (2008).
Capítulo séptimo Administración Pública Sección segunda Artículo 227:

“ La Administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad (...); Sección tercera Servidoras y Servidores públicos Artículo 229, donde se indica que son todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicio o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.”

En la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados COOTAD, Artículo 55 indica que a las Municipalidades les corresponde asumir la responsabilidad por catorce competencias exclusivas: “de planificación desarrollo y el ordenamiento territorial, control, preservación del patrimonio, entrega de servicios públicos de saneamiento, agua, competencia de preservación y de gestión entre otros.”

Además menciona en el Cootad al final del mismo artículo “que en el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades expedirán ordenanzas cantonales”.

En la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el registro oficial No. 337 de mayo 18 de 2004, Art. 7 Difusión de la información pública que indica que todas las instituciones del Estado que conforman el sector público están en la obligación de difundir a través de un portal de información o página web la información mínima y actualizada, “literal d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones”.

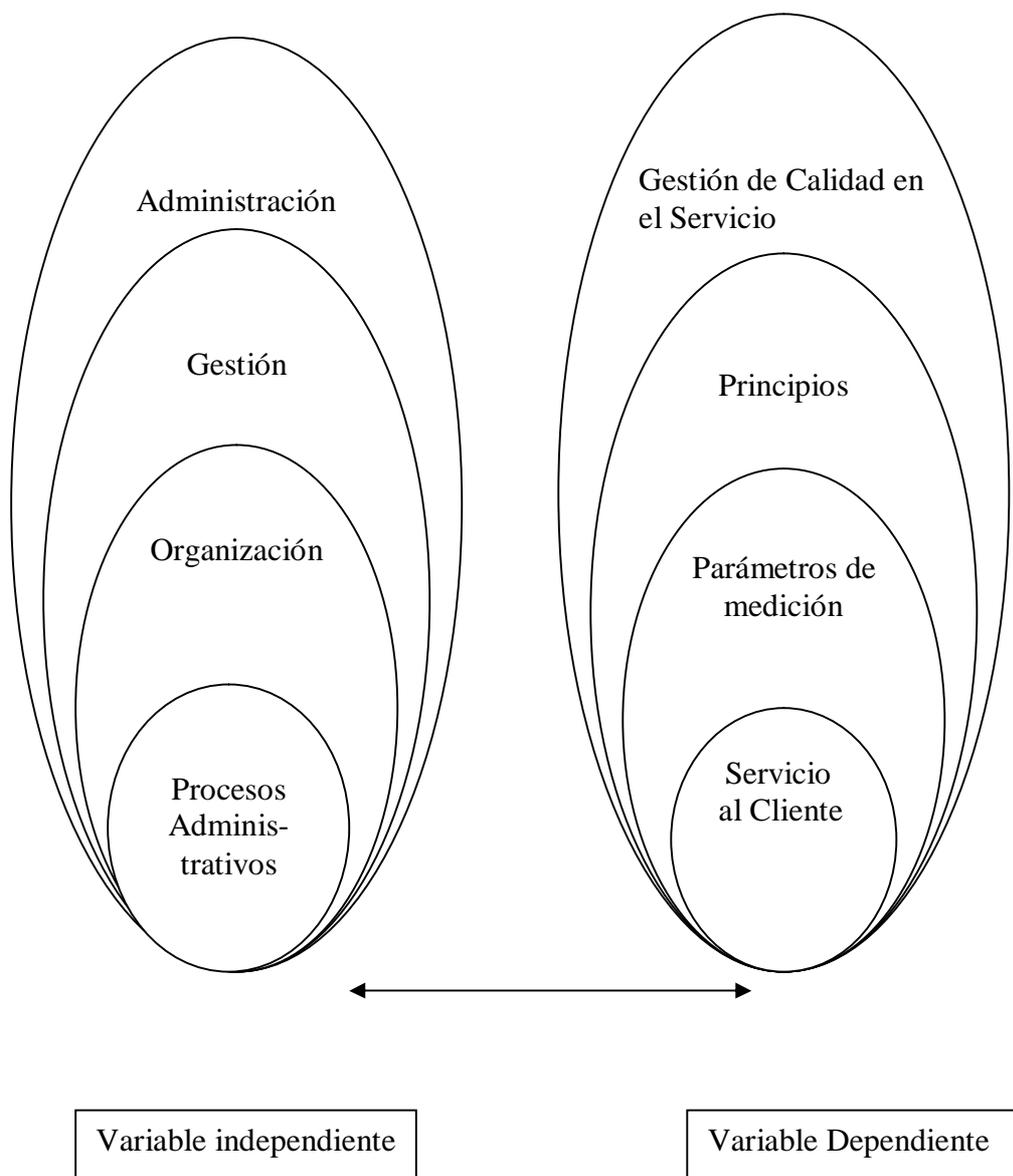
En la Ley Orgánica del Servicio Público publicada en el registro oficial No. 294 de octubre 10 de 2004 menciona en el *Artículo 1.- “Principios.- La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, **eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”.***

*“Artículo 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, **para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones**, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.”*

Lo que se puede resaltar de la normativa; es que en todos sus contenidos se menciona que el servicio se basa en los principios de: mejoramiento de la eficiencia, eficacia, calidad, responsabilizando a los servidores públicos por su cumplimiento.

2.4 Categorías Conceptuales

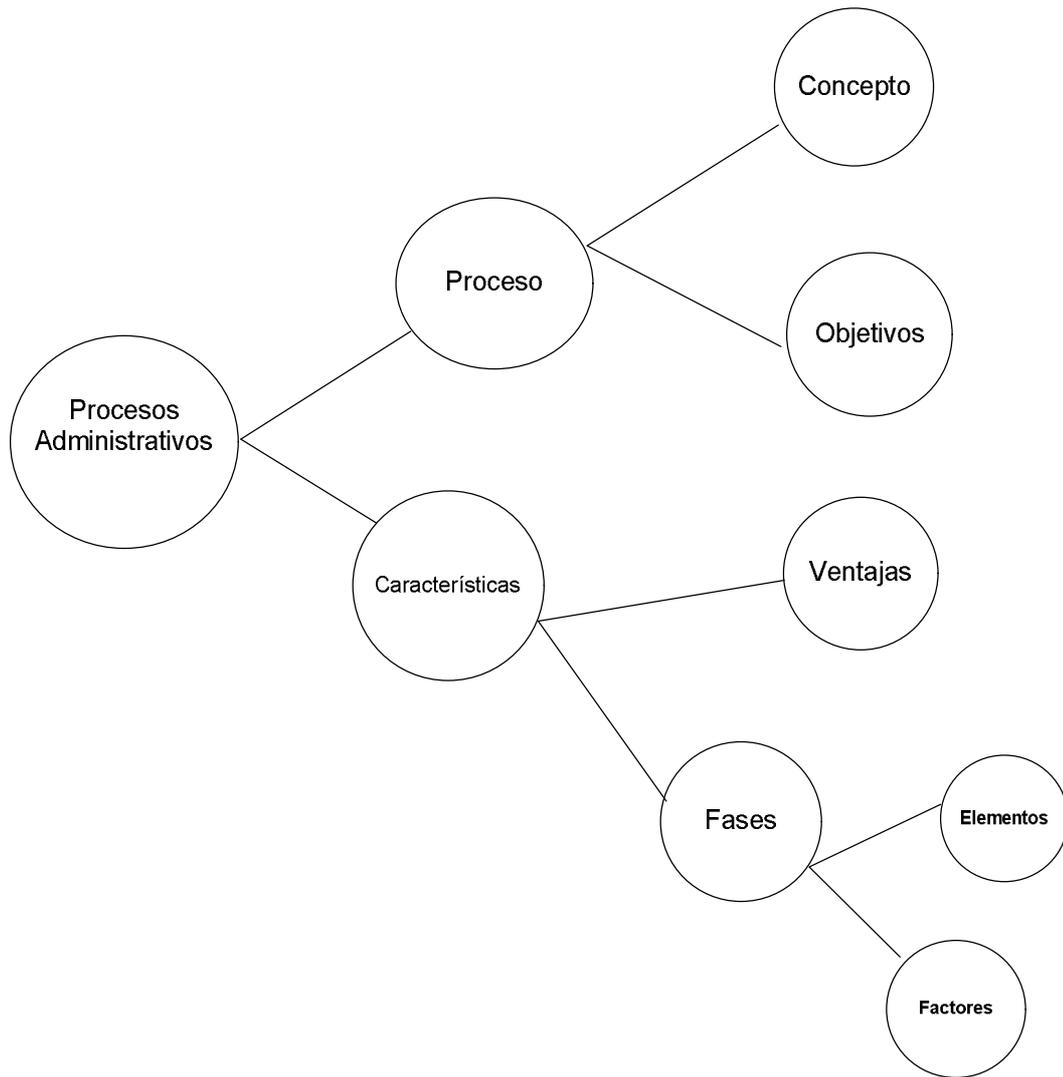
2.4.1 Superordenación Conceptual



Elaborado por: Susana Bravo

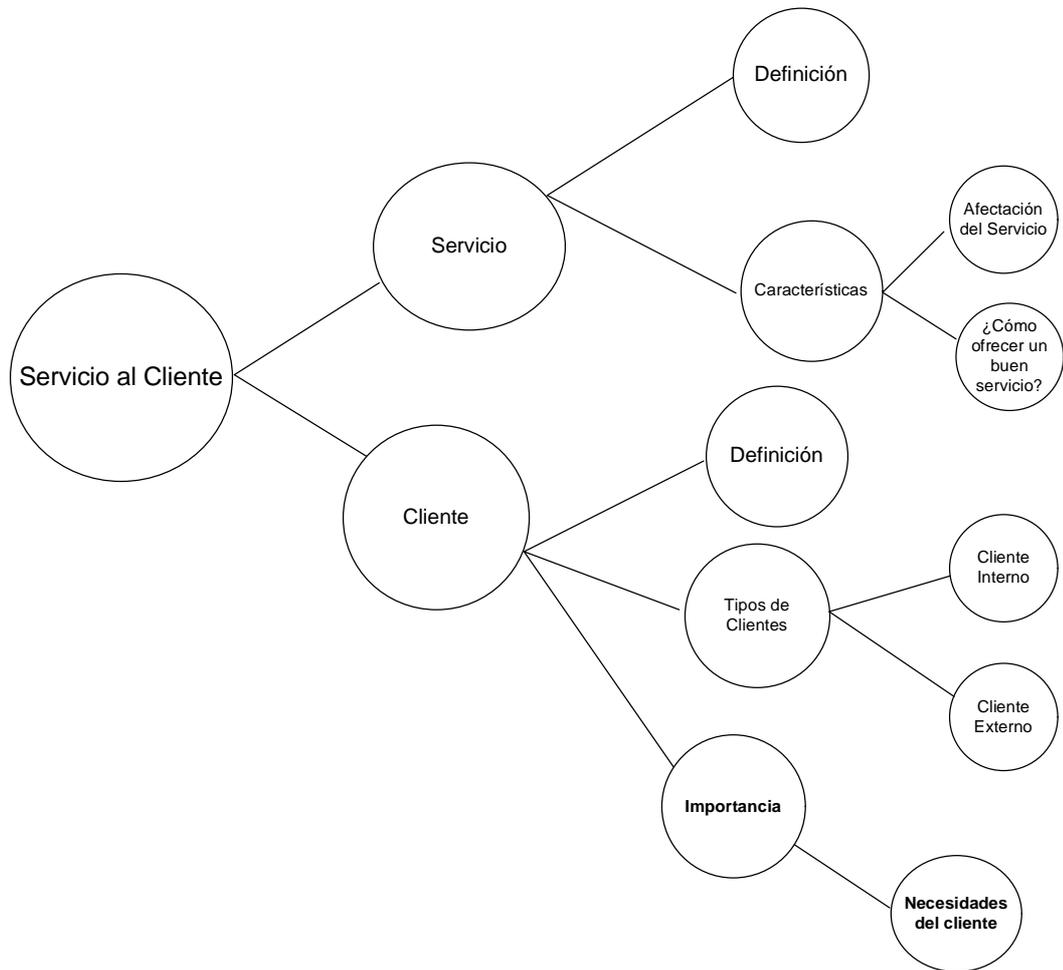
2.4.2 Subordinación Conceptual

2.4.2.1 Subordinación Conceptual Variable Independiente



Elaborado por: Susana Bravo

2.4.2.2 Subordinación Conceptual de la Variable Dependiente.



Elaborado por: Susana Bravo

2.4.3 Marco Conceptual para la Variable Independiente.

2.4.3.1 Administración

La Administración es considerada como una excelente herramienta en las organizaciones, *Según Data y Marcid (2005:7) "la Administración es el logro de las metas de una organización en una forma eficaz y eficiente a través de la planeación organización, dirección y control de los recursos organizacionales"*

Parfraseando, La administración permite llevar al éxito a cualquier organización sea esta privada o pública utilizando en forma eficiente y eficaz, los recursos que le son confiados sean estos financieros, materiales, humanos y tecnológicos.

Definición Etimológica

"La palabra administración se forma con el prefijo ad hacia, "dirección, tendencia" y con minisratio; esta última palabra proviene a su vez de minister, vocablo compuesto de minus, comparativo de inferioridad, y del sufijo ter, que funge como término de comparación.

La etimología del vocablo minister es, pues, diametralmente opuesto a la de magíster: de magis, comparativo de superioridad. Y de ter.

Si magíster: de magis, comparativo de superioridad, y de ter, Si "magíster" (magistrado) indica una función de preeminencia o autoridad- el que ordena o dirige a otros en una función-. "minister" expresa precisamente lo contrario : subordinación u obediencia, el que realiza una función bajo el mando de otro, aquel que presta un servicio a otro, estar al servicio de otro.(Reyes Ponce, 2004:2)

Parfraseando, la definición nos lleva a reflexionar que siempre existirá alguien que realice una función bajo el mando de otro.

2.4.3.2 Gestión

De Almeida M (2000:4), manifiesta haciendo referencia a Ivancevich (1995) lo siguiente:

" Para Ivancevich y otros (1995) la Gestión es el proceso emprendido por una o mas personas, para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad, que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar" (p, 12). Esto

significa que los gestores coordinan el trabajo de otros para lograr los objetivos propuestos, eficiente y efectivamente”

“Administración, gestión y dirección son sinónimos, por lo tanto administrador, gestor director y gerente tiene el mismo significado son personas que supervisan las actividades de otros y son responsables de logro del las metas en las organizaciones”.

Por lo que se interpreta que Gestión son funciones y actividades laborales que los Administradores, Gerentes o Directores llevan a cabo, a fin de lograr los objetivos de la organización

2.4.3.3. Organización.

En el marco de la Teoría del Desarrollo Organizacional (DO), basadas en cuatro variables básicas: ambiente, organización, grupo e individuo Chiavenato(2006) menciona que para el DO el concepto de organización es conductivista: “ La organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” (p,296).

Indica además que:

“Ese concepto utiliza la noción tradicional de división del trabajo que remite a las diferentes actividades y a la coordinación de la organización; asimismo, se refiere a personas como contribuyentes de las organizaciones, en lugar de que las personas estén totalmente incluidas en las organizaciones. Las contribuciones de cada participante en la organización dependen de sus diferencias individuales, así como del sistema de recompensas y contribuciones de la organización, la organización actúa en un ambiente en el que su existencia y supervivencia dependen de la forma como ella se relaciona con ese medio.

La organización debe estructurarse y dinamizarse en función de las condiciones y circunstancias que caracteriza al medio en que opera”(Chiavenato I, 2006:296).

Parafraseando las organizaciones deben estar en capacidad de cambiar sus estructuras cerradas y también ser capaces de adaptarse a los permanentes cambios del medio en que se desarrollan y adoptar sistemas abiertos y flexibles.

a) Cultura Organizacional

“La cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales y típicos de cada organización. Asimismo represente la forma tradicional en la cual se acostumbra a pensar y hacer las cosas, que además comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan la conducta de los miembros de la organización día con día que le da sentido a sus acciones para la realización de los objetivos organizacionales. Cada organización tiene su propia cultura corporativa. Existen culturas conservadoras que se caracterizan por su rigidez y culturas adaptables que son flexibles y maleables, las organizaciones deben adoptar culturas adaptables y flexibles para obtener mayor eficiencia y eficacia de sus miembros participantes, del mismo modo para alcanzar la innovación necesaria para navegar por los cambios y transformaciones del mundo actual”.(Chiavenato I.2006:296-297).

Una nota interesante del autor es que: “los aspectos formales de la organización se quedan en la parte visible que involucran *políticas y directrices, métodos y procedimientos, objetivos, estructura organizacional y tecnología*, y menciona además que: los aspectos informales se quedan ocultos y que involucra *percepciones, sentimientos, actitudes, valores, interacciones informales, y normas grupales* y estos son los más difíciles de cambiar o sufrir transformaciones” (Chiavenato I 2006:297).

Parafraseando, las organizaciones si quieren sobrevivir deberán cambiar la cultura organizacional.

b) Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a los aspectos morales y actitudes de comportamiento social como lo menciona Chiavenato(2006).

“El clima organizacional está constituido por el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Está ligado a la moral, y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo; caliente o frío; negativo o positivo; satisfactorio o insatisfactorio, esto depende de cómo los participantes se sientan en relación a la organización. Involucra aspectos y factores estructurales, como el tipo de la organización las tecnologías utilizadas, las políticas, metas operacionales, reglamentos internos y además las actitudes y comportamientos que la organización motiva o sanciona” (Chiavenato I, 2006:297-298)

2.4.3.4 Procesos Administrativos

Dentro de la línea propuesta por Fayol, el proceso administrativo forma algo más que una secuencia cíclica por estar relacionada íntimamente con una interacción dinámica que conjuga a la planeación, la organización, la dirección y el control, las funciones administrativas consideradas como un todo conforman el proceso administrativo, De Almeida M. (2000) menciona a “Stoner,(1997)que enfatiza al respecto *El proceso Administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas*”(p.11), *Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas, interactuantes e interdependientes con el propósito de alcanzar las metas que desean*” (p.6).

2.4.3.4.1 Procesos

a) Concepto

Según el autor Martínez Mora (2003) indica que Procesos:

*“Toda actividad realizada por una organización, que utilizando recursos obtenga un bien o un servicio dirigido al cliente, se considera un proceso; en el ámbito de las organizaciones innovadores, el proceso se define como **un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfagan plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido**”. También se indica que: “los procesos tienen límites bien definidos; por lo que es importante conocer donde empieza y donde acaba en función de un tiempo.” (Martínez Mora et,al,2003:113)*

Por lo que se tomará en cuenta que no existe un producto sin un proceso y viceversa y además proceso es un conjunto de fases o etapas sucesivas e interrelacionadas que forman un proceso integral.

a) Objetivos

Los objetivos constituyen la parte central de una planeación y nos define los planes para alcanzarlos a decir de Chiavenato(2006), “ Los objetivos son los resultados futuros que se pretenden lograr, son blancos elegidos que se

pretenden alcanzar en cierto tiempo, con la utilización de determinados recursos disponibles y posibles, que una vez alcanzados dejan de ser objetivos y se transforman en realidades”.(p,138).

2.4.3.4.2 Características

a) Ventajas

en el artículo de Soluciones tecnología hace mención a la estandarización de los procesos.

Julio César Alcubilla-Soluciones y Tecnología.net 23 de enero de 2007

“ La estandarización de procesos en los negocios, hoy en día es una herramienta o “meta” a alcanzar. Entre múltiples motivos, las exigencias que nos impone un mercado globalizado, nos ha hecho cambiar la visión del mundo y de los negocios. La competitividad extrema, en la que no existen distancias ni fronteras y el hecho de que la información, ha dejado de ser resguardo seguro en sus organizaciones, para estar al alcance de todos. Provoca una enorme presión sobre las mismas, que deben flexibilizarse y encontrar nuevos mecanismos para afrontar las presiones, para innovar y en general, para sobrevivir.

Parafraseando, es rescatable esta posición por la importancia que la empresa privada tiene frente a las innovaciones, no así el sector público que necesita innovarse con un enfoque al cliente y la mejora de su organización interna.

En el cuadro se destaca algunas de las ventajas de las organizaciones que gestionan por procesos vs. Las organizaciones tradicionales funcionales, desde el punto de vista del autor Medina A.(2005):

Tabla 1.- Gestión por Funciones vs Gestión por proceso

GESTIÓN POR FUNCIONES	GESTIÓN POR PROCESO
Departamentos especializados	Procesos valor añadido
Departamento forma organizativa	Forma natural organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía – control	Autonomía – Autocontrol
Burocracia – formalismo	Flexibilidad – cambio – innovación
Toma de decisiones centralizada	Es parte del trabajo de todos
Información jerárquica	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: Productividad	Eficacia: competitividad

Cómo hacer mejor las tareas Mejoras de alcance limitado	Qué tareas hacer y para qué Alcance amplia – transfuncional
--	--

Fuente: adaptación propia, basado en el contenido, (Medina A.P2005:116)

b) Fases

b.a) Elementos De Un Proceso

Todo proceso tiene tres elementos:

“INPUT (Entrada principal), es un producto que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.

La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.

***LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES** Propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre qué procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al eslabón del proceso administrativo*

OUTPUT (SALIDA)

Producto con la calidad exigida por el estándar del proceso.

La salida es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno): El output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente”. (Pérez, F. J 2010:55).

Entendiéndose que, las actividades de un Proceso están activamente conectadas, que se proveen de insumos del medio interno y externo, agregando valor para transformar un bien o servicios en productos finales que satisfacen los requerimientos de los clientes.

b.b) Factores.

A decir de Pérez F.J.(2010). “Hay que entender para que hacemos las cosas, para comprender por qué hacemos lo que hacemos y poder así mejorar la forma de actuar”.(p.57)

“ Los factores que interactúan dentro del proceso permiten transformar entradas en salidas, es decir, la forma de utilizar y combinar recursos”.los factores que influyen para que esto suceda son las personas, los recursos materiales, físicos, tecnológicos, los métodos de trabajo,

procedimientos, hojas de procesos e instrucciones técnicas y de trabajo , en donde se resalta la descripción de la forma de utilizar los recursos: quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo, además se incluye el método para medición y el seguimiento, del funcionamiento del proceso, el producto y la satisfacción del cliente y el medio ambiente del entorno donde se desarrolla el proceso” (Pérez F.J.2010:57-58).

Por lo mencionado se puede concluir que los factores que intervienen en los procesos permitirán que las organizaciones sean de óptimo rendimiento y con enfoque a la satisfacción del cliente.

2.4.4 Marco Conceptual para la variable Dependiente

2.4.4.1 Gestión de Calidad en el Servicio

a) Calidad

Olvera (2009) menciona a Peter Drucker, en su libro *Innovation and Entrepreneurship*, señala que, “ *La calidad se refiere únicamente al valor que un consumidor le otorga a un producto o a un servicio*”. Además menciona que: “*la calidad es tratar y buscar siempre la satisfacer las necesidades y superar las expectativas de cada uno de nuestros clientes a través de un servicio honesto y profesional sin importar los costos que esto implique. Cubrir los requisitos mínimos e ir más allá de los esperado, buscar la mejorar continua y la satisfacción del cliente*”.(Olvera I.2009:19).

Parafraseando se entenderá que la calidad es hacer bien las cosas desde el principio cuidando hasta el último detalle y agregando valor a los bienes o servicios que se ofertan para la satisfacción de cliente.

b) Importancia

En la actualidad los aspectos más importantes en los organizaciones son la calidad y el precio/costo, por tanto a decir de Olvera I.(2009:19) “ *el reto es lograr darle “valor” a la calidad y al servicio que ofrece, incrementar la productividad, eficacia y satisfacción, cada vez que se ofrece un servicio en cada acción y actividad diaria*”. Además menciona que: “*la calidad influye en una empresa en costos y participación del mercado, en la reputación de la compañía, en la responsabilidad del producto y en las implicaciones internacionales considerando la competencia efectiva dentro de la economía global*” (Olvera I.(2009:19).

2.4.4.2 Principios

La calidad no es solo para los productos o servicio involucrados en una empresa; son las cualidades que se deben incorporar a la vida de cada persona a su forma de ser y pensar, para lograr la calidad en la vida de la persona, a través de la superación personal y perfeccionamiento.

Por lo que Olvera L (2009:23) nos menciona “los siguientes principios para entender la calidad:

- 1. la calidad la hacen los hombres; El recurso humano es el elemento clave para la excelencia.*
- 2. La calidad se hace para el cliente: cada miembro de la organización debe dedicarse totalmente y con la mejor actitud a su tarea, con el propósito de satisfacer a toda costa los requerimientos del cliente externo.*
- 3. La calidad la hacen todos: Se debe trabajar mucho en la capacitación de todo el personal de la organización independientemente del nivel y tareas que desempeña, comprenda de alguna forma su aportación tiene incidencia en la calidad.*
- 4. La calidad se hace entre nosotros: la excelencia cree en la capacidad de todos los hombres y no solo en la de algunos, por lo que al momento de reunir ideas para efectuar mejorar debe convocarse a todos.*
- 5. La calidad se hace innovando: Las empresas encaminadas a la excelencia deben estar conformadas por hombres que estén pensando permanentemente en reparar lo desviado, en mejorar lo mejorable, es decir por personas innovadoras”. (Olvera I.2009:23).*

Parafraseando diremos que la calidad es el esfuerzo y el compromiso de las personas y de las organizaciones en la búsqueda de la excelencia y cumplir con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes.

2.4.4.3. Parámetros de medición

a) Concepto

“La norma de calidad según el Forum de comercio internacional, Centro de Comercio Internacional (CCI) La calidad de un producto puede definirse como una aptitud para ser utilizado. La gestión de la calidad permite asegurar que el producto satisfaga las exigencias del cliente de acuerdo con determinados requisitos.

Una norma es un documento consensuado, en el que se estipulan los requisitos que debe cumplir un producto proceso o servicio y que ha sido aprobado por un ente reconocido” (Olguera I.(2009:24)

Por lo que se entiende que las normas de calidad son documentos que indican los parámetros que un producto, proceso o servicio deben observar para ser utilizados.

b) Normas de Calidad

Existen tres normas de calidad

1. *“La norma de servicio, que fija los requisitos y de aptitud para realizar determinados objetivos.*
2. *La norma de producto estipula los requisitos que debe reunir éste para ser apto a utilizarse. se especifica las diversas características o parámetros que satisfacen la norma o los requisitos establecidos por el cliente esta conformidad es verificada por una entidad certificadora reconocida, que vigila periódicamente la producción de la empresa .La norma de producto es distinta a la norma de calidad, cada empresa puede fijar niveles de calidad para sus productos.*
3. *Norma de sistemas de calidad, define el método de gestión de la calidad en una organización, ayuda a cubrir ciertos objetivos de calida. El sistema de calidad de una organización está formada por la estructura, procedimiento, procesos y recursos” (Olguera I.2009:25)*

Se puede mencionar que existen organismos internacionales como las ISO 9000, cuyo objetivo es promover el desarrollo de la estandarización y más actividades relacionadas a nivel mundial.

2.4.4.4 Servicio Al Cliente

2.4.4.4.1 Servicio

a) Definición:

*“El servicio es una actividad humana que se caracteriza por Ofrecer tu tiempo, habilidades y conocimientos en beneficio de los demás. Escuchar con atención a los demás. Buscar solución a sus problemas. Dar una sonrisa, saludar y ayudar. El servicio y la atención atraen satisfacen y retienen a los clientes.”
”.(Olvera I.2009:33).*

Comentando, se puede resaltar que el servicio bueno o malo depende de la persona que da y recibe además depende de las circunstancias que lo rodean.

b) Características:

A decir de Gozález (2009) para entender el Servicio debemos diferenciar entre “Calidad del Servicio” y “Calidad del Producto”, un producto puede ser analizado en términos de calidad en función de su mayor o menor conformidad con una especificación o serie de especificaciones.

Por lo que es fundamental considerar las siguientes características asociadas a la calidad del servicio:

- 1. “Intangibilidad, o imposibilidad de referenciar exclusivamente la calidad con el bien recibido,*
- 2. Indivisibilidad, por la coincidencia de la fase de producción del servicio y el consumo del mismo,*
- 3. Heterogeneidad, o la imposibilidad de estandarizar productos, pues depende del sujeto receptor y de sus circunstancias la percepción y aceptación del servicio concreto.*
- 4. Inseparabilidad de la fuente que lo suministra, es decir, la calidad del servicio se produce justo en el momento de la interacción productor/consumidor”. Gonzalez,F, (2009:4).*

Cabe comentar, que el servicio no se almacena se ofrece en el momento que es solicitado y es cuando se debe convertir el momento de la verdad en momento agradable, placentero y no de angustia, por tanto se debe estar preparado para guardar momentos importantes en cada ocasión y dar un valor agregado al cliente.

b.1) Afectación del servicio:

A decir de Olvera (2009) , un servicio es afectado por lo siguiente:

“a) La comunicación de boca en boca: En una de las herramientas más peligrosas a las que nos podemos enfrentar, debido a la velocidad a la que se transmite los comentarios de nuestros clientes y consumidores, lo mas curioso es que cuando damos un mal servicio, la noticia se transmite mucho más rápido que cuando ofrecemos uno bueno, Los clientes ponen más énfasis en lo malo que en lo bueno.

b) Necesidades personales y particulares del cliente: es importante poder determinar cuales son las necesidades tanto de los clientes internos como de los clientes externos, a fin de poder conocer a la perfección a los consumidores y para ello es necesario realizar estudios de mercado que nos permita conocer cuales son sus necesidades y planear un nuevo producto a fin de satisfacerles.

c) Experiencias anteriores dependen de cómo fueron, toda experiencia es significativa, para el servicio que estamos ofreciendo un cliente, que es constante recuerda perfectamente cada uno de los momentos que los que ha estado con nosotros, por eso es importante la primera imagen e impresión que dejamos en ellos por que de ella dependerá si regresan o no.

d) Publicidad. Crear una imagen es parte de la empresa pero no siempre es lo que ofrecen: la publicidad desempeña un papel fundamental en la oferta de los productos y servicio. Es cierto que busca crear necesidades a los consumidores y los da a conocer a través de diferentes medios de comunicación aprovechando la facilidad que se tienen para llegar al consumidor final, pero ésta no debe buscar crear una necesidad, sino también satisfacerla lo mejor posible.” (Olvera I.2009:37).

Interpretando a Olvera (2009) para evitar que el servicio de una organización sea afectado negativamente, es importante dar un valor agregado, de tal forma que el servicio entregado rebase las expectativas del cliente.

b.2) ¿Cómo Ofrecer Un Buen Servicio?

Cuando se habla de servicio se menciona que no hay recetas mágicas pero si existen algunos factores que influyen en un buen servicio como a decir de Olvera, I(2009) está en “ *la actitud de servicio y el deseo de ayudar, en el arte de escuchar a los clientes, en identificar sus necesidades y solucionar sus problemas, atender las quejas y sugerencias, la honestidad, el trabajo en equipo*”(p39).

El buen servicio debe ser un compromiso compartido por un lado los propietarios de la empresa y por otro los empleados además el cliente también tiene el compromiso dentro de la empresa, cada uno desde su perspectiva deberá entender las necesidades de la empresa a través de la misión visión estrategia y filosofía, que deberán ser comprendidos por cada una de sus integrantes.

2.4.4.4.2 Cliente

a) Definición

Literalmente la palabra “*Cliente*” significa “(Del.Lat.Cliens,entes)^{1.com}, persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa por lo que se entiende que cliente es toda aquella persona que quiere o puede adquirir nuestros productos o servicios” (Olvera I 2009:114)

b) Tipos de clientes

b.1) Cliente Interno:

“Es aquel que pertenece a la organización y que no por estar en ella deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados. Incluye a los compañeros de trabajo, jefes, secretarías, subordinados, empleados en general etc. Son todos los empleados de la empresa que venden productos/servicios y que para poderlo hacerlo deben estar convencidos de que los que están ofreciendo es de primera calidad, además ellos mismos pueden convertirse en clientes externos que compren esos productos y/o servicios. Dentro de los clientes internos también encontramos a todos aquellos que de alguna manera forman parte de la empresa, como proveedores, gobierno y sociedad, entre otros” Olvera.I2009:115)

Comentando, los clientes internos en los gobiernos seccionales y más instituciones del Estado, lo conforman los servidores públicos, funcionarios y autoridades

b.2) Cliente Externo:

Según (Olvera I. 2009:115) “El cliente externos es aquella persona que no pertenece a la organización; sin embargo es a quien la atención está dirigida, ofreciéndole un producto o servicio” entendiéndolo, al que usualmente se le conoce como “consumidor”. o cliente. Aquel que de una o de otra forma necesitan o pueden adquirir a las empresas los productos o servicios.

c) Importancia del cliente

Se puede mencionar que es obvio entender la importancia del cliente pero a decir de Olvera (2009), indica que:

“En algunas empresas más bien es un tema ambiguo, poco claro y olvidado, Piensan que el cliente es únicamente signo de pesos y dinero pero entender a un cliente va más allá de esta mentalidad capitalista y egoísta, para comprender la importancia se menciona los siguientes principios”:

- a) *“El cliente es la persona más importante dentro de nuestra institución”*
- b) *“El cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.”*
- c) *“El cliente no interrumpe nuestro trabajo. Nuestra función es atenderlo”*
- d) *El cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendéndole”*
- e) *“El cliente es parte esencial de nuestra organización, no es ningún extraño”*
- f) *“El cliente no es sinónimo de dinero. Es un ser humano con sentimientos y merece un trato respetuoso”*
- g) *“ El cliente merece la atención más esmerada que podamos darle . Es el alma de nuestra institución”.*
- h) *“El cliente es pieza clave para cualquier organización, porque de él depende la existencia de ésta e influye en gran parte en el bienestar de aquellas personas que laboran en ella” (p.116)*

Comentado se debe ser conscientes que gracias a las preferencias de los clientes por los bienes o servicios, las personas contamos con trabajo pero sobre todo con la realización personal.

Necesidades del cliente:

Una forma de conocer al cliente es sabiendo sus necesidades, entender sus problemas, recordar sus preferencias conservarlos y volverlos leal a la empresa a decir de Olvera I (2009: 120) ”Ser comprendido, ser bien recibido, sentirse importante y tener comodidad”

Además menciona que *“es importante anotar que el cliente busca sentirse más cómodo cada día, más atendido, ser querido por la empresa y no ser sorprendido de forma desagradable por fallas y problemas constantes y sin solución, sino que lo atiendan con detalles con servicio personalizado, enfocándose a cada una de sus necesidades y recibir un trato especial, amable atento cordial, cálido, respetuoso, y amistoso a la vez.” (Olvera.I.2009:123).*

El cliente enfrenta hoy en día una gran competencia en su entorno, por la existencia de un sin número de ofertas diferentes que pueden llegar a cubrir sus necesidades en donde incluye un valor agregado a sus productos o servicios,

compara precio, calidad y toma decisiones con mayor conciencia, pero también reclama por un mejor trato y una mejor atención.

2.5 Hipótesis

Un manual de procesos administrativos podría mejorar la satisfacción en el servicio al cliente que acude al Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

2.5.1. Señalamiento de variables:

a) Variable Independiente: Procesos Administrativos

b) Variable Dependiente: Servicio al Cliente

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

Esta investigación se basará en un enfoque cualitativo-cuantitativo ya que busca describir e implementar un manual de procesos administrativos para mejorar el servicio al cliente, tomando en cuenta la realidad latente en el medio, para llegar a una solución y su posterior medición en porcentajes; permitiendo la transformación positiva de el servicio al cliente en el Balcón de Servicios de Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, a través de la recolección y el análisis de los datos se conocerá en forma objetiva las respuestas a las preguntas de la investigación y aplicando la estadística a través de los sistemas informáticos, su resultado será plasmado en tablas y gráficos, para fácil interpretación y permitirá probar la hipótesis planteada.

3.2 Modalidad

Para la elaboración del presente proyecto se utiliza la técnica de la observación, registros específicos, bibliográfico – documental.

3.3 Nivel o tipo de Investigación

El nivel de investigación avanzará hasta asociar las variables dependiente e independiente, en donde se pretende relacionar los procesos administrativos con el servicio al cliente del Balcón de Servicios de la Dirección Administrativa del GADMA.

3.3.1. Investigación Exploratoria

Se realizará una investigación Exploratoria la misma que no solo permitirá familiarizarse con la realidad que se estudia sino que permitirá determinar tendencias, identificar relaciones potenciales entre las variables (Procesos Administrativos con el Servicio al Cliente), y establecer el tipo de investigación rigurosa que se adoptará.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Se realizará esta investigación porque es necesario detallar los procesos e identificar los nudos críticos que influyen en la calidad del servicio al cliente de la Municipalidad de Ambato. lo que permitirá medir uno o más atributos del fenómeno descrito.

3.4. Población o Muestra

En el caso de la presente investigación el universo es la población del cantón Ambato que acude a la Municipalidad a demandar algún servicio en el Balcón de Servicios de la Dirección Administrativa, por lo que se aplicará la estadística para la determinación de la muestra que será de 320, 300 a los clientes externos y 20 a los clientes internos.

Años	Población atendida en el Balcón de Servicios
2011	104.343
2012	139.285
2013	116.372
Total	360.000

Fuente: Datos Balcón de Servicios.
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Para el tamaño de la muestra se toma el promedio de lo 3 años de la población atendida en el Balcón de Servicios siendo 120.000

Tabla. No. 1 Población

POBLACION	SECCIÓN DE OBSERVACIÓN	FRECUENCIA No.
Cientes Internos	Servidores Públicos	20
Cientes Externos	Usuarios del Balcón de Servicios	120.000
TOTAL:		120.020

Tamaño de la muestra:

Fórmula:

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula:

$$n = \frac{K^2 N pq}{(e^2 (N-1) + (k^2 pq))}$$

K=nivel de confianza

N=Universo

P=probabilidad de ocurrencia

Q=probabilidad de no ocurrencia

E=margen de error

DATOS:

K= 1.96

N=120.020

p=0,5

q=0,5

e=5,65%

$$n = 300,01037$$

Aplicación de fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 (120.020) (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (120.020-1) + ((1,96)^2) (0,5) (0,5)}$$

$$n = 320$$

El tamaño de la muestra es de 320 personas de las cuales 20 son clientes internos y 300 son clientes externos.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Procesos Administrativos.

DEFINICION	CATEGORIAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfagan plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido". También se indica que: " los procesos tienen límites bien definidos; por lo que es importante conocer donde empieza y donde acaba en función de un tiempo,	Procesos Internos	Procesos levantados	Existe un manual de procesos?	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
		Número de Procesos habilitados	Cuántos procesos están habilitados?	Escala: Ordinal Tipo: Politémica	Encuestas
		Cumplimiento de indicadores	Cuanto tiempo esperó para ser atendido?	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
	Procesos Delegados por los departamentos Técnicos y Financieros	Nudos críticos	¿Considera usted que lo requisitos solicitados para su trámite son de fácil entendimiento?.	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
		No. de procesos aplicados	¿Conoce qué trámites se realiza en el Balcón de Servicios?	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
		Cumplimiento de indicadores	La respuesta a su trámite fue en el tiempo indicado?	Escala: Nominal tipo: Dicotómica	Encuestas

Elaborado por: Susana Bravo

3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio al Cliente

DEFINICION	CATEGORIAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“El servicio es una actividad humana que se caracteriza por Ofrecer tu tiempo, habilidades y conocimientos en beneficio de los demás. Escuchar con atención a los demás. Buscar solución a sus problemas. Dar una sonrisa, saludar y ayudar. El servicio y la atención atraen satisfacen y retienen a los clientes.” ”.(Olvera I.2009:33).</p>	Información	Trámites	¿Por qué medio de comunicación se informa usted para el cumplimiento de sus obligaciones con la Municipalidad de Ambato?.	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
		Calidad de la información	La atención que usted recibe por parte del personal de información, para cumplir su trámite en el balcón de servicios es:	Escala: Ordinal Tipo: Dicotómica	Encuestas
		Formularios	Complejidad	Para llenar los formularios pre impresos por la Municipalidad de Ambato, ¿requiere usted de asesoría adicional?	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica
	Confortable		Considera usted que la comodidad que brinda la sala de espera es:	Escala: Ordinal Tipo: Dicotómica	Encuestas
	Nuevos sitios de atención		Con la finalidad de hacer más ágil el servicio ¿considera usted que la Municipalidad, deberá crear otros lugares de atención al usuario?.	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
	Sala de Espera	Ventanilla Preferencial	Considera usted que el balcón de Servicios deberá tener una ventanilla preferencial, para adulto mayor y capacidades especiales?.	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas
		Atención de los asesores	. La atención de los asesores del Balcón de Servicios, en relación su trámite es:	Escala: Ordinal Tipo: Dicotómica	Encuestas
	Módulos de servicio/atención al cliente	Trámites en línea	Si la Municipalidad implementa el servicio de “realizar trámites” a través de medios electrónicos (servicios en línea utilizando los medios informáticos), ¿usted los utilizaría?	Escala: Nominal Tipo: Dicotómica	Encuestas

Elaborado por : Susana Bravo

3.3. Plan de recolección de la información.

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas de investigación para la recolección de información:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2. ¿De que personas u objetos?	Contribuyentes que asisten al Balcón de Servicios.
3. ¿Sobre que aspectos?	Procesos administrativos y servicio al cliente
4. ¿Quién?, ¿Quienes?	Ingeniera Susana Bravo
5. ¿Cuándo?	Durante la elaboración de proyecto Mayo a junio de 2013
6. ¿Dónde?	Balcón de Servicios del GADMA
7. ¿Cuántas veces?	300 encuestas
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionarios, respuestas escritas

Fuente: Herrera E, Medina F. Naranjo L. (2004:124)

3.4. Plan de procesamiento de la información:

La investigación para lograr coordinación y coherencia en el trabajo está dividida en:

1. Exploración del documento a estudiar, permite detectar la situación del problema que se investiga, el objeto de la investigación.
2. Documentación de ideas, conceptos, teorías, que sustente la investigación que se está efectuando.
3. Aplicación de cuestionarios, conforme a las áreas de análisis objeto de la investigación con la ayuda de técnicas de observación.
4. Análisis e interpretación de información recolectada, que será tabulada para obtener una adecuada información,

5. Establecimientos de conclusiones y recomendaciones, que constituirán las respuestas a las necesidades que enfoca el problema motivo de la investigación.
6. Toda información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como:
 - Word
 - Excel
 - Visio

El análisis particular se lo realizó mediante cuadros, gráficos y técnicas estadísticas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta realizada a los ciudadanos que acuden al Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo descentralizado de la Municipalidad de Ambato.

1. Por qué medio de comunicación se informa usted para el cumplimiento de sus obligaciones con la Municipalidad de Ambato.

Tabla 2.- Encuesta ciudadana. Pregunta 1

RESPUESTA	Fa	Fr
Módulo de información a Municipal	156	52%
Medios de comunicación b escrita	59	20%
Medios de comunicación c hablada	45	15%
d Página Web Municipal	34	11%
e Call Center 1800100900	6	2%
Total	300	100%

Gráfico 1.- Encuesta ciudadana. Preg. 1



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados:

Del total de personas encuestadas el 52% utiliza el módulo de información municipal, el 20% los medios de comunicación escrita; el 15% los medios de comunicación hablada, el 11% la pagina web y el 2% el call center.

Interpretación:

Por lo que se puede decir que la mayoría de usuarios acuden al módulo de información municipal que es el medio de comunicación que los contribuyentes de la Municipalidad de Ambato prefieren para informarse acerca del cumplimiento de sus obligaciones, ya que supieron manifestar que en las ventanillas del Balcón de Servicios, la atención es personalizada, pueden hacer las preguntas necesarias y les verifican la información en la base de datos de la institución.

2 La atención que usted recibe por parte del personal de información, para cumplir su trámite en el balcón de servicios es:

Tabla 3.- Encuesta ciudadana. Pregunta 2

RESPUESTA	Fa	Fr
a Mala	5	2%
b Regular	44	15%
c Buena	102	34%
d Muy Buena	93	31%
e Excelente	56	19%
total	300	100%

Gráfico 2.- Encuesta ciudadana. Preg. 2



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados:

Del total de personas encuestadas el 2% considera que atención que recibe es mala, el 14% considera que es regular, el 34% considera que es buena, el 31% que es muy buena mientras que el 19% considera que es excelente.

Interpretación:

La mayoría considera que la atención recibida en el área de información del Balcón de Servicios del Municipio de Ambato es buena, lo que les disgusta es el corto horario de atención por las tardes y la extensa fila que deben hacer por la abundante afluencia de gente, en especial en épocas en las que se debe pagar los impuestos, éste horario debería extenderse; es importante que la institución implemente otros medios de información y también se espera que sean utilizados por parte de los usuarios los medios electrónicos o el call center.

3 Para llenar los formularios preimpresos por la Municipalidad de Ambato ¿requiere usted de asesoría adicional?

Tabla 4.- Encuesta ciudadana. Pregunta 3

RESPUESTA		Fa	Fr
a	Si	50	17%
b	No	250	83%
total			100%

Gráfico 3.- Encuesta ciudadana. Preg. 3



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

Del total de personas encuestadas el 83% no necesita de ayuda adicional para llenar sus formularios mientras que el 17% si la necesita.

Interpretación

La mayoría de contribuyentes indicaron que no necesitan de asesoría adicional porque lo realizan con frecuencia cada año.

Muy pocos contribuyentes y usuarios necesitan ayuda adicional para llenar formularios preimpresos; a pesar de que la mayoría de contribuyentes pueden llenarlos, es importante pensar en los que no pueden o no saben leer, por lo que se supo manifestar que sería bueno que se dicten capacitaciones para el llenado de formularios y de que exista una persona especializada en esta rama que pueda atender a las personas que desconocen, porque además, se indican que son atendidos por los “tramitadores”, que son personas que con frecuencia están en la institución realizando estos trámites.

4 Considera usted que la comodidad que brinda la sala de espera es:

Tabla 5.- Encuesta ciudadana. Pregunta 4

RESPUESTA	Fa	Fr
a Mala	12	4%
b Regular	44	15%
c Buena	150	50%
d Muy Buena	64	21%
e Excelente	30	10%
total	300	100%

Gráfico 4.- Encuesta ciudadana. Preg. 4



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

Del total de personas encuestadas el 4% considera que la comodidad que brinda la sala de espera es mala, el 15% considera que es regular el 50% considera que es buena, el 21% considera que es muy buena y el 10% considera que es excelente.

Interpretación

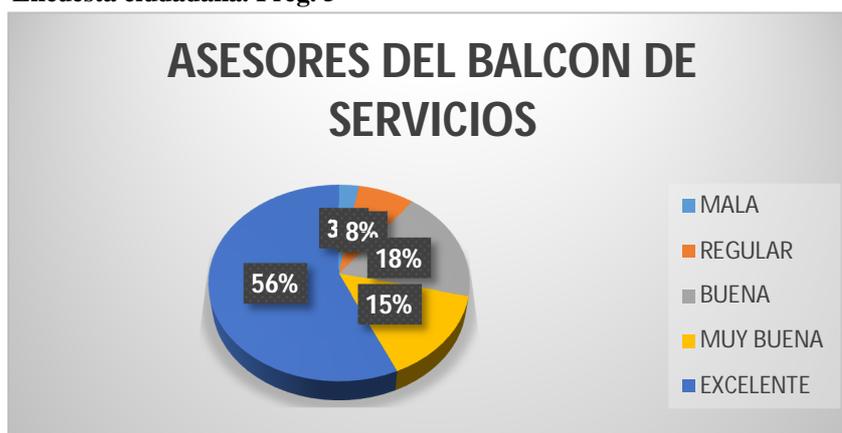
La comodidad que brinda la sala de espera fue considerada como buena, pero muchas personas de las que acuden a ella, al preguntarles que es lo que le falta a la sala de espera supieron manifestar que algún medio para entretenimiento o difusión de trámites, de requisitos y aire acondicionado por que el espacio es reducido sobre todo cuando acuden bastante gente y en los días calurosos, por lo que esto debe ser puesto a consideración de las autoridades para velar por la comodidad de los usuarios.

5 La Atención de los asesores del Balcón de Servicios en relación a su trámite es:

Tabla 6.- Encuesta ciudadana. Pregunta 5

RESPUESTA	Fa	Fr
a Mala	8	3%
b Regular	23	8%
c Buena	55	18%
d Muy Buena	44	15%
e Excelente	170	57%
total	300	100%

Gráfico 5.- Encuesta ciudadana. Preg. 5



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados:

Del total de personas encuestadas el 3% considera que la atención prestada por los asesores del balcón de servicios es mala, el 8% considera que es regular, el 18% considera que es buena, el 15% considera que es muy buena mientras que el 56% considera que es excelente.

Interpretación

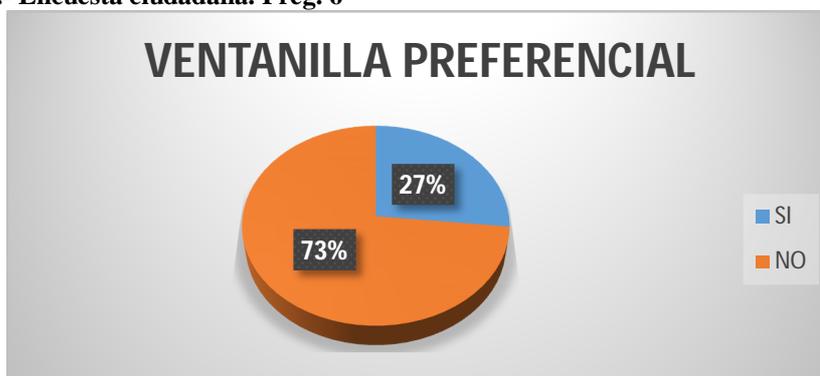
La atención de los asesores del Balcón de Servicios en relación a los trámites que realizan los usuarios en su mayoría indica que excelente, pero también existen contribuyentes que consideran que no han obtenido una buena atención y por tanto consideran que no es buena, los asesores conocen la información referente a los trámites que realizan; lo único que faltaría en ciertos casos según los usuarios es que les expliquen con más paciencia el tiempo en que obtendrá su respuesta y el procedimiento de su trámite, para lo cual también se pueden utilizar ciertos medios de información, para que al momento que el usuario realice el trámite, sepa de qué forma proceder y no pierda su tiempo visitando varias veces la Institución tratando de obtener la respuesta a su trámite presentado.

6. Considera usted que el balcón de Servicios deberá tener una ventanilla preferencial, para adulto mayor y capacidades especiales?

Tabla 7.- Encuesta ciudadana. Pregunta 6

RESPUESTA		Fa	Fr
A	Si	80	27%
B	No	220	73%
total		300	100%

Gráfico 6.- Encuesta ciudadana. Preg. 6



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados:

Del total de personas encuestadas el 27% considera que si es necesaria la creación de una ventanilla especial mientras que el 73% considera que no es necesario.

Interpetación

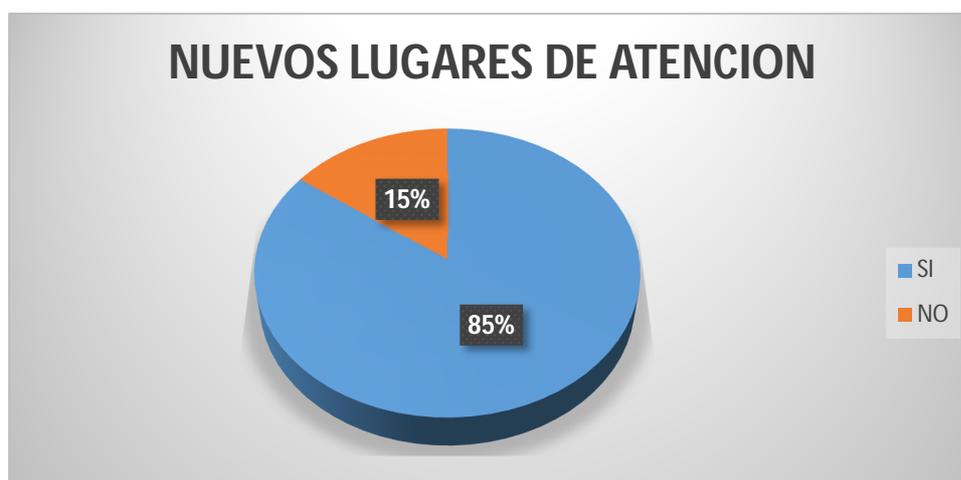
Muchos de los usuarios entrevistados consideraron que no es necesaria una ventanilla preferencial para adultos mayores y personas con capacidades especiales; a pesar de esto la ley exige que se implemente una ventanilla, la misma que ayudará a que estas personas no demoren mucho en ser atendidos, por lo que la Municipalidad en un futuro cercano tiene previsto ponerlo en práctica.

7. Con la finalidad de hacer más ágil el servicio ¿considera usted que la Municipalidad, deberá crear otros lugares de atención al usuario?

Tabla 8.- Encuesta ciudadana. Pregunta 7

RESPUESTA		Fa	Fr
a	Si	255	85%
b	No	45	15%
total		300	100%

Gráfico 7.- Encuesta ciudadana. Preg. 7



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados:

Del total de las personas encuestadas el 15% considera que no es necesario aumentar nuevos lugares de atención mientras que el 85% considera que si es necesario.

Interpretación.

La mayoría de las personas encuestadas, considera que es necesario aumentar nuevos lugares de atención con el fin de satisfacer al cliente.

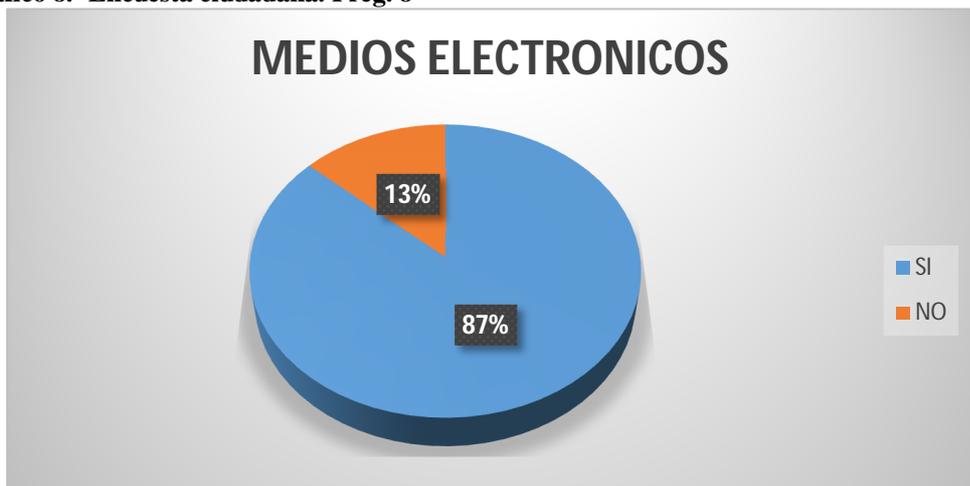
Se considera que si son necesarios más lugares de atención al usuario para tener un servicio ágil y rápido; se ha pensado que lo idóneo sería que los lugares de atención estén situados en distintos puntos de la ciudad, en los cuales les quede cerca a los usuarios y no tengan que trasladarse a la zona central de la ciudad que tiene problemas de movilización, de estacionamiento y les demanda un mayor tiempo.

8. Si la Municipalidad implementa el servicio de “realizar trámites” a través de medios electrónicos (servicios en línea utilizando los medios informáticos), ¿usted los utilizaría?

Tabla 9.- Encuesta ciudadana. Pregunta 8

RESPUESTA		Fa	Fr
a	Si	260	87%
b	No	40	13%
total		300	100%

Gráfico 8.- Encuesta ciudadana. Preg. 8



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 87% utilizaría medios informáticos si la municipalidad los implementaría, mientras que el 13 % no lo haría.

Interpretación

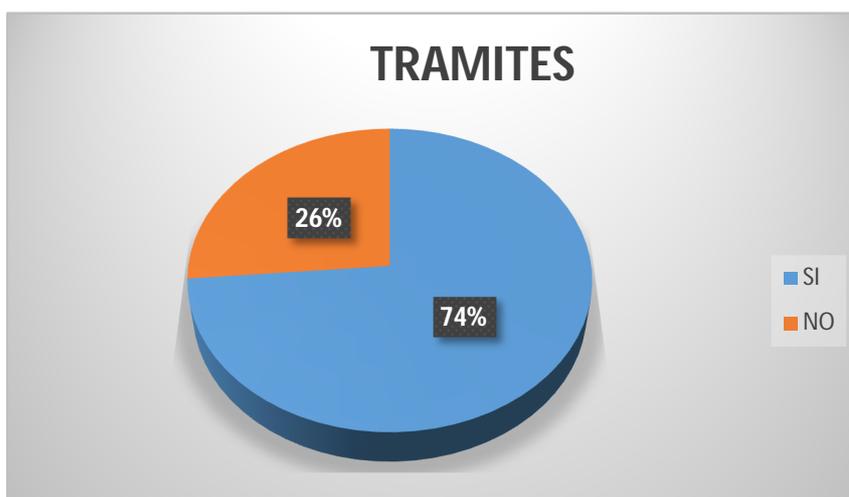
Por lo que se puede decir que la mayoría de usuarios utilizarían los medios electrónicos, para realizar los trámites concernientes, con la municipalidad de Ambato, porque consideran que es la forma más fácil, cómoda y segura de realizarlos sin que se tengan que moverse de su hogar o lugar de trabajo y sin hacer filas; el gobierno actual lo está proponiendo en todas las instituciones públicas y el Municipio de Ambato no debería ser la excepción por la cantidad de personas e información que maneja.

9. ¿Considera usted que lo requisitos solicitados para su trámite son de fácil cumplimiento?

Tabla 10.- Encuesta ciudadana. Pregunta 9

RESPUESTA		Fa	Fr
a	Si	221	74%
b	No	79	26%
total		300	100%

Gráfico 9.- Encuesta ciudadana. Preg. 9



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

Del total de personas encuestadas el 74% consideran que los requisitos pedidos para realizar trámites son fáciles de cumplir mientras que el 26% considera que no es así.

Interpretación

La mayoría de usuarios encuestados consideraron que los requisitos solicitados son de fácil cumplimiento, pero que lastimosamente ciertos trámites inmiscuyen a otras instituciones y en algunas de ellas son demoradas y muchas veces son difíciles de conseguir.

10. La persona que le atendió le explicó el tiempo de demora y el procedimiento de su trámite.

Tabla 11.- Encuesta ciudadana. Pregunta 10

RESPUESTA		Fa	Fr
a	Si	156	52%
b	No	144	48%
total		300	100%

Gráfico 10.- Encuesta ciudadana. Preg. 10



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados:

Del total de personas encuestadas el 48% manifestó que no le indicaron el trámite y el tiempo de demora del mismo, mientras que el 52% indicó que la persona que lo atendió si lo hizo.

Interpretación.

Los servidores públicos que están encargadas de atender al público en el Balcón de Servicios, explican el tiempo de demora y el procedimiento del trámite, en algunos casos si se han dado omisiones o confusiones, por parte del personal que atiende, debido a la rotación del mismo, pero se considera que es necesario recordarles y tener en cuenta este aspecto a fin de aplicar correctivos oportunos.

4.2 Encuesta realizada al personal administrativo del Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo descentralizado de la Municipalidad de Ambato.

1. ¿Considera usted que la buena aplicación de los procesos influye en la satisfacción de servicio al usuario?

Tabla 12.- Encuesta GADMA. Pregunta 1

RESPUESTA	Fa	fr
a)si	20	100%
b)no	0	0%
TOTAL	20	100%

Gráfico 11.- Encuesta GADMA. Preg. 1



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

De los 20 servidores públicos encuestados que es el 100% considera que si influye la aplicación de procesos en la satisfacción del usuario

Interpretación.

Las instituciones públicas deben buscar permanentemente la mejora continua con la aplicación de herramientas que les permita ser eficientes y eficaces a fin de ir mejorando la satisfacción en la atención al cliente.

2. ¿Existe supervisión del cumplimiento del proceso de gestión del trámite para verificar su cumplimiento al final de la jornada de trabajo?

Tabla 13.- Encuesta GADMA. Pregunta 12

RESPUESTA	Fa	fr
a)siempre	1	5%
b)rara vez	9	45%
c) nunca	10	50%
TOTAL	20	100%

Gráfico 12.- Encuesta GADMA. Preg. 2



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

Del 100% de encuestados indican que 5% siempre hay supervisión a los procesos, el 45% indica que rara vez y el 50% que nunca.

Interpretación.

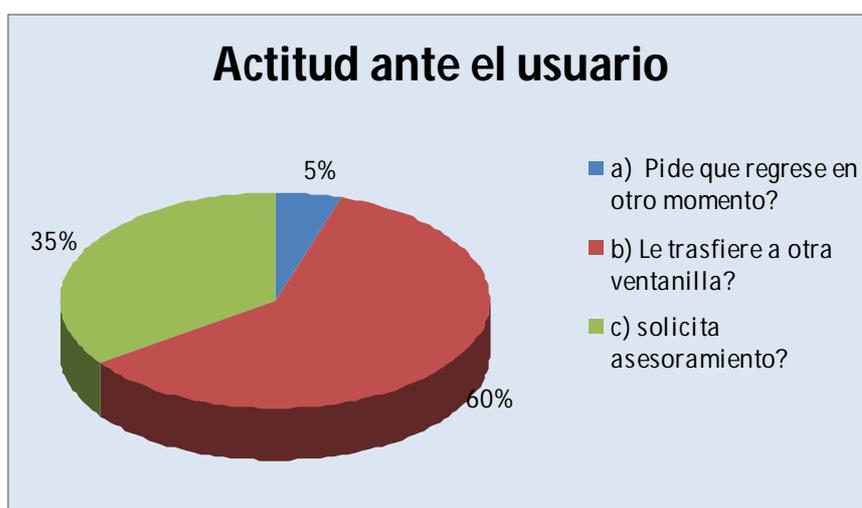
Estos resultados indican que no hay retroalimentación a los procesos lo que genera que no se detectan a tiempo los errores o desviaciones, por lo que el personal administrativo desconoce en donde está fallado y hacer las correcciones oportunas así evitar reclamos de los contribuyentes

3. ¿Cuando usted desconoce algunos de los trámites que demanda el usuario cual es su actitud?

Tabla 14.- Encuesta GADMA. Pregunta 3

RESPUESTA	Fa	fr
a) Pide que regrese en otro momento?	1	5%
b) Le trasfiere a otra ventanilla?	12	60%
c) solicita asesoramiento?	7	35%
TOTAL	20	100%

Gráfico 13.- Encuesta GADMA. Preg. 3



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

Del 100% del personal encuestado indica que su actitud frente al usuario por desconocimiento: el 5 % pide que regrese en otro momento, el 60 % le trasfiere a otra ventanilla y el 35% solicita asesoramiento.

Interpretación.

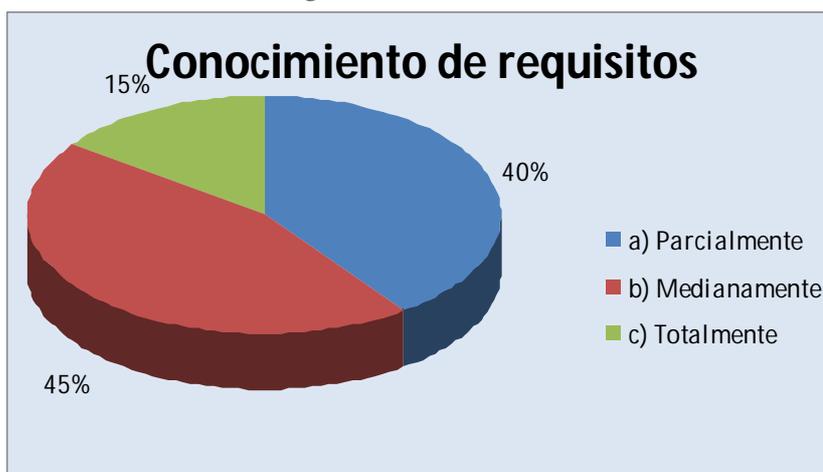
El transferir a otra ventanilla es la actitud principal del personal así como solicitar asesoramiento por desconocimiento de trámite, estas acciones se dan por que no dominan los procesos que se atienden en el Balcón de Servicios que también se evidencia en la pregunta anterior.

4. Considera usted que la mayoría de los usuarios conoce los requisitos necesarios para su atención?

Tabla 15.- Encuesta GADMA. Pregunta 4

RESPUESTA	Fa	fr
a) Parcialmente	8	40%
b) Medianamente	9	45%
c) Totalmente	3	15%
TOTAL	20	100%

Gráfico 14.- Encuesta GADMA. Preg. 4



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

De los 20 servidores públicos encuestados corresponde al 100%, el 40% indica que los usuarios conocen parcialmente los requisitos, medianamente 45% y totalmente el 15%.

Interpretación.

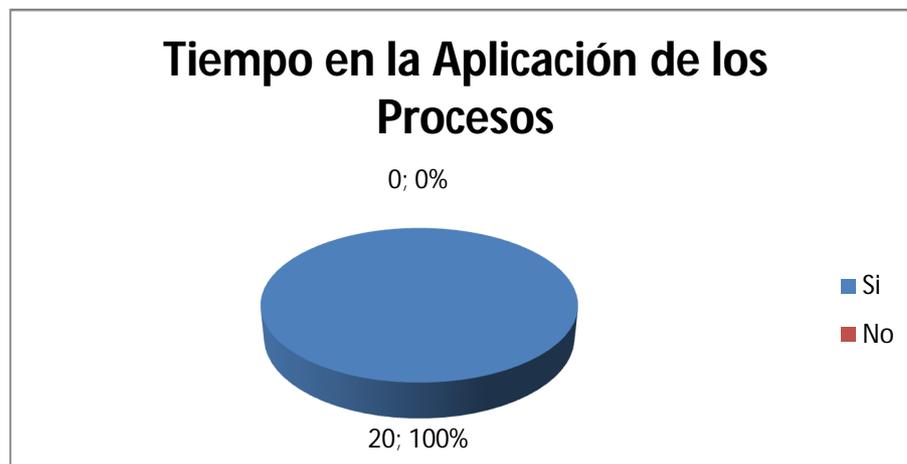
Se puede evidenciar que existe desconocimiento por parte del usuario, al momento de solicitar ser atendido, esto no permite que el proceso fluya porque causa aglomeración y desorden provocando reclamos por la pérdida de tiempo.

5. El cliente solicita se le indique el tiempo de demora y el procedimiento del trámite que realiza?

Tabla 16.- Encuesta GADMA. Pregunta 5

RESPUESTA	Fa	fr
a)si	20	100%
b)no	0	0%
TOTAL	20	100%

Gráfico 15.- Encuesta GADMA. Preg. 5



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Ing. Susana Bravo

Análisis de Resultados

De total de los servidores públicos encuestados el 100% indica que los usuarios si solicitan que les indique el tiempo de demora y el procedimiento.

Interpretación.

Es importante para el usuario conocer el tiempo que se demora un trámite y el proceso de éste, porque muchas veces tienen urgencia de una respuesta en el menor tiempo posible o regresar por una respuesta en el tiempo indicado así evitar pérdida de tiempo.

4.3 Verificación de Hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis es necesario contar con la utilización de la prueba del Chi cuadrado (X^2), por medio del cual permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

La hipótesis de la investigación a estudiar es: Un manual de procesos administrativos podría mejorar la satisfacción de los clientes que acuden al balcón de servicios del GADMA

4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis

a) Modelo Lógico

H₀= Un manual de procesos administrativos **NO** podría mejorar la satisfacción en el servicio cliente que acuden al balcón de servicios del GADMA

H_i: Un manual de procesos administrativos podría mejorar la satisfacción en el servicio al cliente que acude al balcón de servicios del GADMA

4.3.2 Nivel de significancia y grados de libertad

Simbología:

Ho= Hipótesis Nula=Respuestas observadas = Respuestas esperadas

Hi= hipótesis alternativa=Respuestas observadas \neq Respuestas esperadas

La probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es falsa es de 5%, es decir, el nivel de confianza es del 95%.

4.3.3. Estadístico de prueba

Para la verificación de la hipótesis se toma la fórmula del Chi cuadrado, se utilizó la encuesta como técnica de investigación, escogiendo dos preguntas de la misma respuesta:

Fe= Frecuencia Observada

fe= Frecuencia Esperada

α = Nivel de Significancia

gl= Grados de libertad

nf= Número de filas

mc= Número de columnas

χ^2 = Chi cuadrado

Pregunta 1.- **¿Considera usted que la buena aplicación de los procesos influye en la satisfacción de servicio al usuario?**

Tabla 17.- Estadístico de Prueba. Preg. 1

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
a) si	20	100%
b) No.	0	0%
TOTAL	20	100%

Pregunta 6.- **Considera usted que el balcón de Servicios deberá tener una ventanilla preferencial, para adulto mayor y capacidades especiales?**

Tabla 18.- Estadístico de Prueba. Preg. 6

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	80	27%
b) No	220	73%
total	300	100%

Determinación tabla de frecuencias observadas, frecuencias esperadas.

Tabla 19.- Frecuencia Observada

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿Considera usted que la buena aplicación de los procesos influye en la satisfacción de servicio al usuario?	20	0	20
¿Considera usted que el balcón de Servicios deberá tener una ventanilla preferencial, para adulto mayor y capacidades especiales?	80	220	300
TOTAL	100	220	320

Tabla 20.- Frecuencia Esperada

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿Considera usted que la buena aplicación de los procesos influye en la satisfacción de servicio al usuario?	6,3	13,8	20
¿Considera usted que el balcón de Servicios deberá tener una ventanilla preferencial, para adulto mayor y capacidades especiales?	93,8	206,3	300
TOTAL	100	220	320

Fórmula

$$X^2 = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

X^2 = Valor a calcularse de Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

Fo = Respuestas observadas de la investigación

Fe = Respuestas esperadas o calculadas

4.3.4. Resolución de la fórmula

Tabla 21.- Cálculo del Chi-Cuadrado

Fo	Fe	(Fo - Fe)	(Fo - Fe) ²	(Fo - Fe) ² /Fe
20	6,3	13,7	187,69	29,7921
0	3,8	-3,8	14,44	3,8000
80	93,8	-13,8	190,44	2,0303
220	206.3	13,7	187,69	0,9098
Total X²c =				36,5312

4.3.4 Regla de decisión

Si $X^2c > X^{2t}$ rechazo H0 y acepto H1

4.3.5 Grados de libertad

$$gl = (c-1) (h-1)$$

gl = grados de libertad

c = Columnas de la tabla

h = Filas o hileras de la tabla

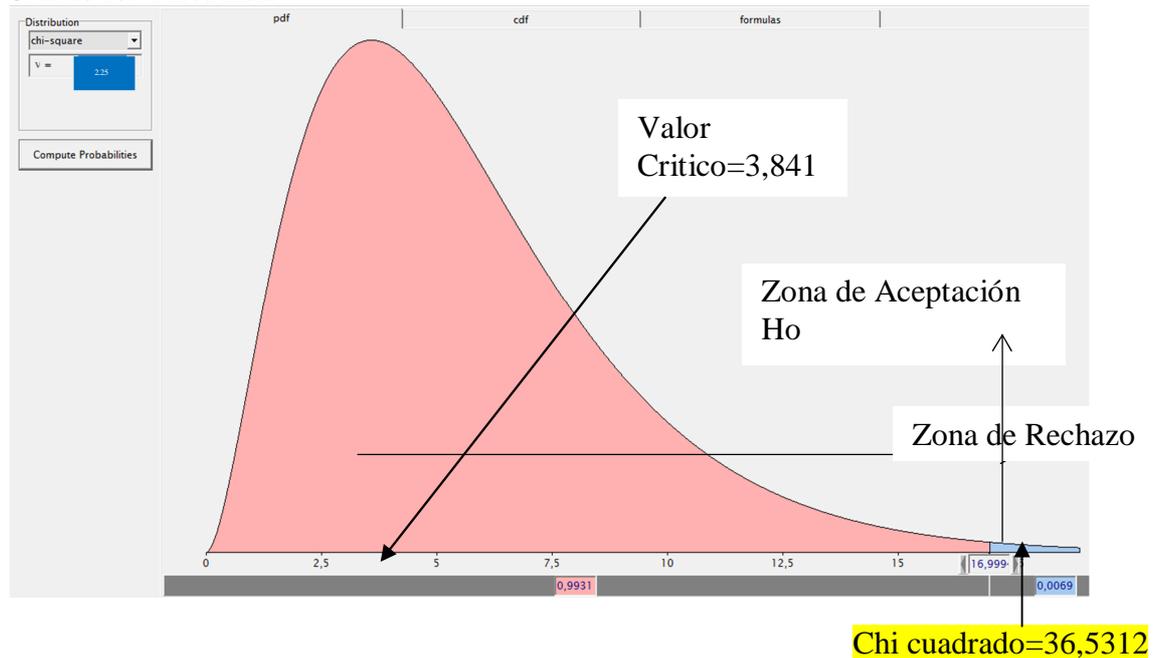
$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1*1$$

$$gl = 1$$

Con un nivel de significación de 95% y 1 grado de libertad $X^{2t} = 3,841$

Gráfico 16.- Frecuencia



4.3.6 Conclusión de la Hipótesis

El valor de $\chi^2_c = 36,5312 > \chi^2_t = 3,841$ y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Por lo que se concluye que: Los procesos administrativos inciden en la satisfacción del servicio al cliente que acuden al balcón de servicios del GADMA.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en la investigación de campo se concluye que:

- Los usuarios consideran que la atención brindada dentro del Balcón de Servicios de la Municipalidad de Ambato en general es buena, pero se podría aplicar mejoras a ciertos procedimientos internos, para que se eleve la satisfacción del cliente y la Institución tenga una imagen aceptable.
- La información que necesitan los usuarios para realizar algún trámite es muy importante, por lo que es necesario que los servidores públicos que atienden en el balcón de servicios, call center y en información, sepan especificar y guiar bien lo que necesitan los usuarios al momento de realizar su trámite.
- Los usuarios aún no prefieren las nuevas alternativas de atención al cliente como son el call center y atención vía Internet, puesto que posiblemente no tengan el conocimiento ni la capacitación necesaria para realizarlo.
- El espacio físico donde son atendidos, no cuenta con la comodidad suficiente para el usuario, y esto causa cierta insatisfacción a los clientes del Balcón de Servicios, la administración del Balcón de Servicios espera que en el nuevo edificio Municipal se pueda subsanar esta incomodidad.

5.2 Recomendaciones.

De la investigación realizada se puede recomendar lo siguiente:

- Tener en cuenta los requerimientos del usuario con respecto a forma de atención y comodidad brindada durante el tiempo de espera, mediante la implementación de buzones de sugerencias que nos permitan saber más de cerca lo que el usuario está necesitando.
- Realizar estrategias de comunicación y difusión a través de los distintos medios de comunicación escrita y hablada, a fin de que los usuarios conozcan los servicios de atención, obligaciones que deben cumplir con el GADMA y así lograr que los usuarios cuenten con información suficiente y no tenga que esperar e incomodarse.
- Implementar el uso de plataformas virtuales que le permitan al usuario acceder a trámites sin necesidad de salir de su hogar u oficina, para que así el servicio sea más rápido y eficiente-
- Es necesario estudiar todos los procesos y funciones realizados dentro de la entidad y sobre todo aquellos que se vinculan con el Balcón de Servicios a fin de aplicar mejoras continuas y actualizar los manuales lo más cercano posible a su realidad y sobre todo fomentar su aplicación.
- Aplicar normas de calidad ISO a fin de estandarizar procesos y dar un valor agregado a los servicios que brinda la Institución.
- Capacitar a los servidores públicos en temas de atención al cliente, relaciones humanas, manejo de herramientas tecnológicas y actualizar conocimiento en aplicación de normativas; que permita mejorar su desempeño ante las demandas del usuario.
- **Dotar el Balcón de Servicios de un Manual de Procesos administrativo para mejorar la atención al cliente y su satisfacción de las expectativas con las que acude a la Institución.**

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

TEMA: MANUAL DE PROCESOS PARA EL BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO 2013.

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Beneficiarios:

- Los ciudadanos del Cantón Ambato que demandan un servicio y que acuden al Balcón de Servicios del GADMA.
- Los Servidores Públicos del Balcón de Servicios del GADMA

Ubicación:

Provincia del Tungurahua
Cantón Ambato
Calle Simón Bolívar 5-23 y Mariano Castillo

Responsable:

Dirección Administrativa

Investigador:

Ing. Susana Bravo
Equipo Responsable
Director Administrativos y Coordinador del Balcón de Servicios.

Costo de la Propuesta:

USD\$ 1.552

Tiempo estimado para la ejecución:

Primer cuatrimestre 2014.

Financiamiento

Recursos del GAD del Cantón Ambato

6.2 Antecedentes de la Propuesta:

Los resultados de la investigación previamente realizada, en la que los usuarios del Balcón de Servicios del GADMA supieron manifestar las falencias y fallas que se tienen en el mismo; a pesar de no considerar la atención como mala o insuficiente se consideró que existen aspectos que hay que mejorar y la elaboración de un manual de procesos administrativos es lo más idóneo para el caso.

La ciudadanía en general acude al menos una vez al año al GADMA a cumplir con sus obligaciones o necesidad personal, por lo que es muy importante tener un buen servicio que los satisfaga y encontrar una forma en que los trámites sean realizados con agilidad, dándole al usuario comodidad y satisfacción.

6.3 Justificación

La necesidad de un manual de procesos, que es el instrumento de apoyo para la atención en el balcón de servicios, parte de las repentinas quejas presentadas por ciertos usuarios, ya que al momento de ser atendidos desconocen como proceder, en especial en casos de procesos difíciles de realizar y sobre todo cuando la institución vincula a nuevo personal; razón por la cual la propuesta sería el modo idóneo de disminuir estas quejas e incrementar la satisfacción a los clientes.

La propuesta es importante de realizar, puesto que la atención y satisfacción del usuario, es la parte medular dentro de un lugar que maneja tanta información y que mantiene contacto con la ciudadanía que acude a realizar algún trámite.

La Municipalidad por ser parte del sector público no ignora la exigencias de mejorar la calidad en la atención al usuario de contar con instrumentos que le permita realizar mejoras continuas a sus procedimientos en hacerlos más ágiles y menos burocráticos y para ello es necesario contar con un manual de procesos que permita identificar los productos o servicios, requisitos, demoras, indicadores, alcance, responsables, base legal y otros parámetros.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procesos administrativos para el Balcón de Servicios, a fin de mejorar la satisfacción del cliente

6.4.2 Objetivo Específico

- Identificar cada uno de los procesos (servicios) que se realiza en el Balcón de Servicios del GADMA
- Estructurar los procedimientos necesarios para cada servicio
- Definir parámetros de indicadores para cada proceso

6.5 Análisis de Factibilidad

La presente propuesta es factible por las siguientes razones:

6.5.1 Factibilidad Organizacional

En la institución se cuenta con la estructura orgánica idónea que está bien definida a fin de lograr el fortalecimiento institucional en busca de la calidad y excelencia.

Dentro de la estructura orgánica consta la Dirección Administrativa con la Sección del Balcón de Servicios, que fue aperturada Mediante Resolución Administrativa No. DA-09-114 del 28 de agosto del 2009 con el propósito de brindar atención e información al usuario de la Municipalidad y orientado al cumplimiento de la filosofía de la transparencia a fin de generar un servicio de calidad, manteniendo centralizado la atención al usuario, generar una atención efectiva relacionado con la gestión pública, asignación de ventanillas de atención unificadas para que la atención sea directa y oportuna, generación de un centro de información única institucional, en donde se integra la entrega de documentos y requisitos para cualquier trámite.

Internamente está organizada a través de equipos de trabajo, liderado por un servidor público de mayor experiencia y conocimiento para cada uno de los rubros de mayor demanda y que son atendidos a través del Balcón de Servicios.

El Balcón de Servicios cuenta con los siguientes componentes:

- Dos módulos de Información
- Un módulo de recaudación
- Dos módulos de entrega de turnos
- 18 módulos de atención personalizada
- 1 sala de espera (ubicados en el edificio central y la Merced)
- 2 módulos de administración interna
- Los sistemas informáticos utilizados son:
 - Sistema Doc Flow (que permite la ubicación y el estado del trámite)
 - Sistema Cabildo (utilizado para las emisiones de títulos, información catastral y tributaria y emisión de certificados).
 - Sistema ARGIS (Información gráfica)
 - Sistema de administración de turnos. (GOIA y PEOPLE WEB)

Tabla 22.- Servicios del Balcón

DEPARTAMENTOS	SERVICIOS	TRATAMIENTO
Planificación	1. Normas particulares	Emisión inmediata
	2. Replanteos	Recepción
	3. Replanteos de líneas de fabrica	Recepción
	4. Permisos varios de obras complementarias.	Recepción
	5. Aprobación de planos Arquitectónicos y Estructurales.	Recepción
	6. Certificados de moral y buenas costumbre	Recepción
	7. Permiso para garajes y parqueo	Recepción
Avalúos y Catastros	1. Ingreso de datos	Bajo parámetros establecidos por Avalúos
	2. Certificado de bienes raíces, liberatorios e hipotecas.	Emisión inmediata
	3. Traspaso de dominio (actualización).	Visto bueno
	4. Información catastral	Información y actualización de datos.
	5. Inquilinato, inscripción, registro de propiedades renteras.	Información
Financiero	1. Traspaso de dominio	Liquidación y emisión
	2. Patentes y capital en giro	Liquidación y emisión
	3. Espectáculos públicos	recepción
	4. Reclamos tributarios	Recepción
	5. Impuesto al rodaje	Información
	6. Varios	Liquidación y emisión
	- Cementerio	
	- Banda	
	- Conjunto de Cámara	
	- Medio ambiente	
	- Turismo	
- Rótulos		
7. Venta de Formularios	Atención	
8. Tercera edad	Información	

Secretaria General	1. Recepción de documentos internos y externos	Recepción y entrega
	2. Entrega de documentos de Litigaciones, prop. Horizontales.	
	3. Entrega de documentos varios.	
	4. Central de información.	
	- Planta telefónica	
	Información ciudadana	
	5. Entrega de tiquetes (automatización)	
	6. 1-800.municipio	
	7. Turismo	

Fuente: Municipio de Ambato Dirección Administrativa.

6.5.2. Factibilidad Administrativa

- La administración municipal cuenta con los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesario para desarrollar la atención en los diferentes módulos del Balcón de Servicios. La Dirección de Fortalecimiento Institucional y del Talento Humano, a través de la Unidad de Desarrollo Institucional toma acciones correctivas a los procesos con la finalidad de alcanzar mejoramiento continuo al servicio que presta el Balcón de Servicios.
- La Dirección Administrativa está al tanto del funcionamiento eficiente del Balcón de Servicios siempre vigilando que todos los trámites fluyan de manera eficiente.
- A través de la coordinación interna se recepta reclamos y sugerencias para dar soluciones oportunas y además realiza el control a que el servicio fluya sin contratiempos, brindando el soporte permanente y necesario a todo el personal que labora en el Balcón de Servicios.
- Además evalúa el cumplimiento de las metas que corresponden tanto al Balcón de Servicios, así como a la de los departamentos por donde

fluyen los trámites, con reportes periódicos que son revisados a fin de verificar el cumplimiento de las metas.

6.6 Fundamentación Científica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. (Gadner 2008).

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de una organización. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una organización.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- a. Herramienta guía para el adiestramiento y capacitación del personal.
- b. Guía en la inducción al puesto.
- c. Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- d. Facilitan la interacción de las distintas áreas de la organización.
- e. Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- f. Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.

- g. Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- h. Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- i. Proporcionan una visión integral de la organización al personal.
- j. Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- k. Son guías del trabajo a ejecutar.

Un sistema está basado en varios procedimientos interdependientes.

Elaboración

Para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

Definir el contenido:

- Introducción.
- Objetivos.
- Áreas de aplicación.
- Responsables.
- Políticas.
- Descripción de las operaciones.
- Formatos.
- Diagramas de flujo.
- Terminología.

Recopilación de información.

Estudio preliminar de las áreas.

Elaboración de inventario de procedimientos.

Integración de la información.

Análisis de la información.

Graficar los procedimientos.

Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.

Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Las fuentes de información más comunes son:

Archivos de la Organización.

Información de los Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

Los métodos para compilar la información son:

Entrevista.

Investigación documental.

Observación directa.

Recomendaciones generales de presentación

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar:

- a. Logotipo.
- b. Nombre de la Organización
- c. Lugar y fecha de elaboración.
- d. Responsables de la revisión y autorización.
- e. Índice con la relación de capítulos que forman el manual.
- f. Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.
- g. Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño A4.
- h. Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

Revisión, aprobación, distribución e implantación

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

El responsable de cada área de la organización debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que

deben tenerlo. Para implantar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades.

Actualización

Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados., mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la operación y considerando los siguientes parámetros:

- Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.
- Para que el manual tenga sentido, debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como hemos indicado, es una descripción de tareas pero que sean ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.
- Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar, esto es, explicar detenidamente qué personas y/o departamentos de la organización se involucrarán y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.
- Teniendo claridad del objetivo a buscar y los responsables que participarán en las actividades a describir, habrá entonces que describir las actividades o como se dice correctamente, explicar el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.
- En las Organizaciones, los procesos exigen llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, etcétera. Esto es, para cada una de las acciones puede corresponder completar un formato, enviar

un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin, documentos que sustentan el que las acciones se hayan llevado a cabo

6.7 Modelo Operativo

Tabla 23.- Modelo Operativo

FASES	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADOR
Fase 1 SOCIALIZACION	Motivar a los empleados del Balcón de Servicios el uso del manual de procesos.	Hacer conocer los beneficios del uso de un manual de procedimientos administrativos para el Balcón de Servicios,	Taller de Socialización	Infocus Computador portátil. material de apoyo	Investigador, Coordinador del Balcón de Servicios	1 mes	Informe de Asistencia del personal del Balcón. (Socializados al 100% Servidores Públicos de Balcón de Servicios.)
Fase 2 PLANIFICACION: Diagnósticar los servicios de competencia del Balcón de Servicios	Elaborar el portafolio de productos para el Balcón de Servicios	Identificación de los productos o Servicios que ofrece el Balcón de Servicios.	Reuniones de trabajo	Computador, material de oficina, normativa institucional	Coordinador, personal del Balcón de Servicios, Investigador	2 semana	Matriz de Portafolio de Productos del Balcón de Servicios. (identificados 100% servicios que ofrece el Balcón de Servicios)
Confrontar con el Portafolio de Productos institucionales	confrontar a fin de verificar que no consten formulados en la Institución	Verificar en Portafolio de productos institucionales que no consten o se repitan en otras áreas.	Reuniones de trabajo	Computador, material de oficina, Portafolio de productos institucional	Investigador	1 semana	Portafolios de Productos depurado. 100%
Manual de Procesos lineamientos legales y generales	Definir lineamientos para elaboración del Manual de Procesos	Revisar normativa legal e institucional	Reuniones de trabajo	material de oficina, normativa institucional	Investigador	1 semana	Detalle de base legal, y estructura del manual, formato, contenido

Fase 3 EJECUCIÓN Elaboración del Manual de Procesos	Estructura del Manual	Definir Estructura del Manual	Reuniones de trabajo	Computador, Infocus, material de oficina , Portafolio de productos	Investigador, personal del Balcón y Coordinador	2meses	Manual de procesos-estructura, contenido y desarrollo de flujogramas
	Detallar los contenidos	-Propósito	reuniones de Trabajo	Computador, Infocus, material de oficina	Investigadora y personal del Balcón de Servicios		
		-Alcance					
		-Responsable					
-Indicadores							
-Definiciones							
-Referencias							
-Procedimiento							
-Firmas de aprobación							
-Fecha de vigencia							
Flojogramas	identificación de cada uno de los símbolos a usar en la diagramación del proceso	Reuniones de trabajo	Computador, Infocus, material de oficina	Investigador,			
Fase 4 EVALUACION	Aplicar un plan de evaluación piloto del funcionamiento del manual	Aplicar instrumentos de monitoreo y seguimiento	Observación	hojas impresas	Empleados Investigador	dos semanas	Resultados de la evaluación de los procesos del manual

Elaborado por : Susana Bravo

Desarrollo de la Propuesta:

Fase 1.

Base Legal

Socialización.

Se contó con la autorización pertinente, el Balcón de Servicios labora de 8 h00 a 15h00 de atención al público se toma una hora antes de la salida, que es a las 16h15, para reunirles e indicarles los beneficios del uso de un manual de procesos, en donde se mencionó la bondades del mismo y se aprovecho para solicitar que enlisten las actividades que realizan y que sean las de mayor impacto y que agreguen valor. Reporte de asistencia Ver anexo 3.

Fase2

Planificación.

Portafolio de productos y /o servicios del Balcón de Servicio

NOTA INTRODUCTORIA:

El presente documento contiene la lista de productos / servicios que demandan los clientes externos e internos del Balcón de Servicios de la Municipalidad de Ambato. Cada producto / servicio se soporta en un proceso.

La metodología para la identificación de los productos/servicios consideró los siguientes pasos:

1. Mediante un taller de trabajo realizado el la última semana del mes de Agosto de 2013, con la participación del Coordinador y los Líderes de los rubros del Balcón de Servicios, conducido por la investigadora, se identificaron por cada área funcional los productos/servicios del Balcón de Servicios, tanto para clientes externos como internos. Como fruto de ese taller, se logró determinar la existencia de alrededor de 8 productos.

2. Mediante el trabajo en los mismos talleres y en la fase de depuración de las informaciones levantadas y pedidos adicionales recibidos con posterioridad a la intervención del investigador, el número final de productos/servicios del Balcón de Servicios asciende a 5 considerados de mayor impacto, además se verifica en la matriz de portafolio de productos del GADMA, que no conste o se repita. Ver anexo 3.

El número establecido no significa que en lo posterior no se puedan identificar otros productos y sus respectivos procesos, tarea para la cual los funcionarios de la Municipalidad están suficientemente capacitados.

Tabla 24.- Portafolio de Productos del Balcón de Servicios

Código	Proceso	Responsables
2.8.4.1	Administración del Balcón de Servicios	Coordinador
2.8.4.2	Gestión Operativa	Asesores
2.8.4.3	Recepción y envío de trámites externos	Asesores
2.8.4.4	Devolución de trámites Externos	Asesores
2.8.4.5	Información	Asesores

Elaborado por la Ing. Susana Bravo.

La Codificación responde a la ubicación de la Dirección Administrativa, con las secciones de, Servicios Generales, Unidad Técnica de Compras Públicas y Balcón de Servicios, dentro de la estructura del GADMA.

El dígito 2 responde al nivel organizacional, Procesos habilitante de apoyo

El dígito 8 responde a la ubicación interna en índice por responsabilidad de la dirección Administrativa.

El dígito 4 responde al índice de responsabilidad, de acuerdo a la ubicación interna en la Dirección Administrativa.

El dígito 1 corresponde a la asignación del número de proceso en el Manual.

Los productos identificados en el Balcón de Servicios son verificados con los descritos en los manuales de la Dirección Administrativa y que se puede verificar en el cuadro siguiente que no constan.

VOLUMEN 5

Procesos Administrativos, de Secretaria General y Coordinación de Alcaldía

No.	PROCESO	Código proceso	RESPONSABLE PRINCIPAL DEL PROCESO
77	Mejoramiento continuo	2.8.01.1	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
78	Simplificación se sistemas procedimientos, métodos de trabajo	2.8.01.2	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
79	Diseño y control de formularios	2.8.01.3	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
80	Asesoramiento en preparación de reglamentos y manuales de organización y procedimientos	2.8.01.4	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
81	Autorización para el pago de viáticos	2.8.02.1	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
82	Administración se seguros de vehículos	2.8.02.2	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
83	Coordinación para pago de servicios básicos	2.8.02.3	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
84	Mantenimiento de edificios e instalaciones	2.8.02.4	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
85	Adecuación física y necesidades de equipamiento	2.8.02.5	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
86	Control y mantenimiento de equipos y muebles de oficina	2.8.02.6	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
87	Despacho de combustible	2.8.02.7	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
88	Autorización, uso y control de movilización de vehículos	2.8.02.8	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
89	Remate de vehículos y maquinarias	2.8.02.9	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
90	Mantenimiento de equipo caminero y vehículos	2.8.02.10	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
91	Supervisión a talleres municipales	2.8.02.11	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO

Fuente: Dirección Administrativa GAD. Municipalidad de Ambato. 2006.

Base Legal:

Las normas de control de Gestión de la Administración Pública de la Contraloría General del Estado indican:

1. *Norma Técnica de diseño de Reglamentos y/o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos. (R.O. N° 251, 17-04-2006)*

Art. 14.- Diseño de procesos.

1. Procesos gobernantes. Son responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos de la organización.

2. Procesos habilitantes. Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales.

3. Procesos agregadores de valor. Son responsables de generar el portafolio de productos que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución.

Tabla 25.- Diseño de Procesos

Procesos organizacionales	Unidades Administrativas
Procesos gobernantes	Directorios; y/o
	Despacho de la primera o segunda autoridad
Procesos habilitantes	Auditoría Interna
De Asesoría	Asesoría Jurídica
	Planificación
	Comunicación Social
Procesos habilitantes	Administración de Recursos Humanos
De Apoyo	Gestión Financiera
	Gestión Tecnológica
	Gestión Administrativa
	Secretaría General
Procesos agregadores de valor	Se identificarán en relación a la misión y objetivos institucionales

Fuente: Contraloría General de Estado

Reglamento Funcional por Procesos, anexo 4.

Contenido

Se adopta el formato que se encuentra establecido en la Municipalidad resultado del proceso de modernización del año 2006, cuyo contenido es el siguiente:

Consta en la parte superior el logotipo y nombre de la Institución; en la parte derecha el código del proceso, en la parte central el nombre del proceso, y en la izquierda consta el número de página y la versión; en la parte posterior señala las firmas de las autoridades que validan, revisan y aprueban, por último fecha de validación a continuación el flujograma.

Al interior del manual constan:

- Propósito
- Alcance
- Responsables
- Indicadores
- Definiciones
- Referencias y/o documentos habilitantes para el trámite
- Procedimiento

Fase 3

Elaboración del Manual de Procesos.



REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS

MANUAL DE PROCESOS

DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCON DE SERVICIOS

2013



ÌNDICE:

Portada	1
Índice	2
Introducción.....	3
Marco conceptual.....	3
Justificación.....	4
Objetivos del Balcón.....	5
Misión.....	5
Visión.....	5
Política.....	5
Valores.....	5
Objetivo General.....	5
Alcance.....	6
Partes del Manual.....	6
Propósito.....	6
Alcance.....	6
Responsable.....	6
Indicadores.....	6
Definiciones.....	6
Referencias.....	7
Flujogramas.....	7
Símbolos a utilizar.....	9
Reglas de uso.....	9
Diagramación.....	10
Administración del Balcón de Servicios.....	11
Gestión Operativa del Balcón De servicios	15
Información de trámites.....	18
Recepción y envío de trámites.....	21
Devolución de trámites externos.....	25
Matriz de evaluación.....	28



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos tiene como finalidad el dotar al Balcón de Servicios de una herramienta de gestión integral que le aportará a cada empleado el modelo de eficiencia que buscamos en el quehacer diario de la producción de servicio al cliente para los ciudadanos del Cantón Ambato.

Contiene la información necesaria que le permitirá a los usuarios de los procesos del Balcón de Servicios, saber la forma en la que están desarrollando sus actividades internas y su organización en relación a las otras dependencias internas del GADMA, pero lo más importante es señalar los objetivos corporativos y la responsabilidad de cada uno de los operativos sepan que cada uno de los procesos levantados y estandarizados constituyen la articulación con los procesos internos de las direcciones técnicas y la vinculación que han tenido durante la etapa de diseño, con la oficina de Desarrollo Institucional, espero que el proceso de mejoramiento continuo con la gestión del manual sea efectivo a través de los ajustes y revisiones constantes de los procedimientos identificados sobre el aprovechamiento de oportunidades de mejora sean constantes.

MARCO CONCEPTUAL

Qué es un manual? Es la recopilación en forma de texto que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se debe seguir para realizar una determinada actividad de manera sencilla y práctica y de fácil entendimiento.



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

Porqué es importante crear un manual de procesos? Porque plasma las actividades que se generan en una organización en base a técnicas, experiencias y conocimientos.

Para qué documentar los procesos? Cuando se documenta se contribuye a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes hacia la mejora de los sistemas de trabajo y a mejorar su nivel de competitividad.

Cuando documentamos podemos realizar análisis cuantitativos y formular indicadores por tanto se puede tener el control de la gestión, de hecho la gestión por procesos puede apoyar a mejorar la cultura organizacional.

JUSTIFICACIÓN. El manual de procesos es una herramienta moderna que permite integrar acciones, encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar la calidad del servicio, buscando siempre la satisfacción del cliente y elevando la productividad y rentabilidad del trabajo colectivo y fortaleciendo el sistema de control interno.



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

OBJETIVOS DEL BALCÓN DE SERVICIOS

Misión:

Servir con eficiencia, eficacia y efectividad para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos, con servicio de alta calidad y dinamizar la gestión institucional para responder las demandas ciudadanas oportuna y eficientemente, en el marco legal y técnico promoviendo la participación social en el proceso de mejoramiento continuo.

Visión:

Liderar el servicio público en la ciudad de Ambato, implementando los modelos de gestión necesarios para el mejoramiento continuo e instituirse en referente y guía para los gobiernos locales de la provincia, en el marco de los principios de honestidad, participación y solidaridad.

Objetivo General

Implementar un sistema de servicios al cliente que se traduzca en mejorar la imagen de la administración municipal ante los clientes internos y ante la comunidad en general.

Política

Aplicación correcta de leyes, ordenanzas tributarias, administrativas y reglamentos.

Valores institucionales.

Honestidad, responsabilidad social, justicia y equidad, respeto, protección al medio ambiente, creatividad, coordinación y comunicación efectivas; desarrollo humano; efectividad, eficiencia y eficacia; sustentabilidad y sostenibilidad, participación comunitaria y compromiso.



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

Alcance del manual

El presente manual de procesos está dirigido a los Servidores públicos que laboran en la Sección Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, por ser quienes forman parte de los procesos de atención al cliente interno y externo.

PARTES DEL MANUAL DE PROCESOS

PROPÓSITO: Se detallará el objetivo del proceso, tomando en cuenta su razón de ser, deberá ser lo más concreto posible.

ALCANCE. Se describe el ámbito de acción desde donde inicia hasta donde termina.

RESPONSABLE, se indica como responsable al Director y Jefes de Sección, Administradores o Coordinadores.

INDICADORES: Se debe formular un indicador que sea medible y que se vaya a cumplir y que demuestra la eficiencia y efectividad.

DEFINICIONES: En lo que aplica, cuando se desconoce el concepto del servicio o los términos o abreviaturas, que se está utilizando en los procesos.



REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS

REFERENCIAS Y/O DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL TRÁMITE

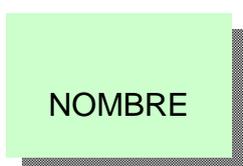
Referencias: se describe leyes, ordenanzas o reglamentos en el que se enmarca este proceso.

Documento habilitantes para los trámites: Se señala los requisitos que habilitan a ese proceso.

FLUJOGRAMAS. La Municipalidad ha adoptado el “Flujograma de Bloques” que se basa en una secuencia de bloques encadenados entre si en donde se representa gráficamente las entradas, operaciones y procesos, salidas, conexiones, decisiones, archivo etc. que constituyen la secuencia o flujo de las actividades de un sistema.

- Es más simple que los diagramas de flujos de procesos a nivel de actividad y permite describir, en forma GENERAL, Procesos y Subprocesos.
- Se usan desde el nivel de detalle 0 hasta el nivel anterior a actividades.
- Solo utiliza el símbolo de operación y se indica el orden de ejecución por medio de flechas.

Principales símbolos utilizados:

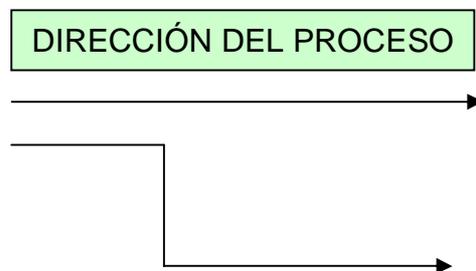


- Fuente o destino de flujos de información, productos y/o servicios
- Se representa como un Cuadrado con (sombra opcional).



REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS

- Contiene en el medio el nombre de la Entidad Externa.



- Sirve para indicar el orden de ejecución de las operaciones.
- Son líneas rectas horizontales o verticales con una flecha en la punta.

OPERACIÓN



- Es un conjunto de acciones para transformar insumos en productos y /o servicios.
- Se representa como un rectángulo dividido en dos segmentos.
- El primer segmento tiene el Código y una Descripción corta de la operación.



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

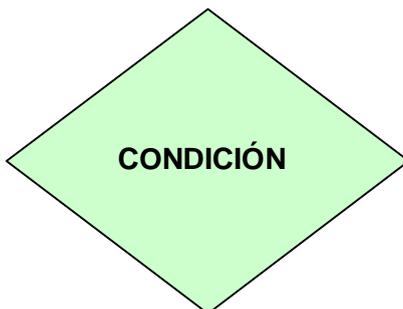
➤ El segundo segmento contiene la identificación de quien(es) ejecutan la operación.

INFORMACIÓN (DOCUMENTOS)



- Son documentos, formularios, carpetas etc. que se utilizan o generan en una operación.
- Se representa con un rectángulo con base ondulada
- Contiene en el medio el nombre del documentos, formulario etc.

DECISIONES



- Son acciones para decidir entre dos alternativas de flujo de operaciones.
- Se representa como un rombo que contiene en el medio una condición como pregunta.

TERMINALES



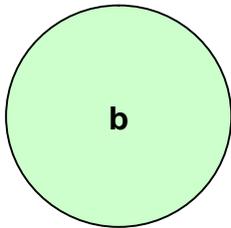
- Son símbolos que facilitan la identificación del final de un diagrama.



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

- Se representa como un elipse que puede contener la palabra “FIN” o referencias de continuación de un proceso relacionado.

CONECTORES



- Son símbolos que conectan dos o más partes de un diagrama que se encuentra en varias hojas.
- Se representa como un círculo con una letra en el medio

Reglas del uso de de estos símbolos.

- Las flechas de Dirección del proceso siempre tienen origen y destino.
- Los conectores siempre deben aparecer en un diagrama por pares.
- El único símbolo que permite la bifurcación de un flujo de operaciones es la “Condición”.
- El símbolo de “Terminal de Procesos” solo deberá dibujarse como final del diagrama. (No se requiere como un indicador de inicio).
- No se pueden unir dos símbolos de “Documentos”.
- No se pueden unir dos símbolos de “Entidades Externas”.

Diagramación.- Se debe proceder en el siguiente orden:



**REPUBLICA DEL ECUADOR
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCION ADMINISTRATIVA
BALCÓN DE SERVICIOS**

- Identifique y dibuje las entidades externas o clientes externos que son proveedoras iniciales del proceso, incluya el dibujo de la información considerada como insumo.
- Identifique y dibuje aquella operación que se ejecuta al inicio del proceso.
- Siga las operaciones en el orden en el que se dan en la realidad, tomando en cuenta el nivel de detalle en el que se encuentra.
- Pregúntese que sucede a continuación.
- No enumere las operaciones hasta tener un primer diagrama en limpio; aún las operaciones de ejecución paralela trate de secuenciarlas.

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO		MANUAL DE PROCESOS
CODIGO: 2.8.4.1	Proceso: Administración del Balcón de Servicios	
Edición No. 01		Pág.1 de4

PROPÓSITO

Brindar al usuario soluciones a los problemas que pudieran surgir del desarrollo propio de las actividades del Balcón de Servicios.

ALCANCE

El proceso establece las actividades relacionadas con el campo administrativo del Balcón, así como la coordinación con las Direcciones municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, que tengan relación o injerencia técnica dentro de la operatividad del Balcón de Servicios.

RESPONSABLES

Director(a) Administrativo
Coordinador(a) Balcón de Servicios

INDICADORES

(Número de usuarios con problemas solucionados/ Número de usuarios con problemas) x 100

(Número de quejas solucionadas/ Número de quejas recibidas) x 100

DEFINICIONES

Balcón de Servicios.- Centro de atención inmediata al cliente y/o usuario.

SP.- Servidor público.

REFERENCIAS Y/O DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL TRÁMITE

Referencias:

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Reglamento Orgánico por Procesos.

Documentos Habilitantes:

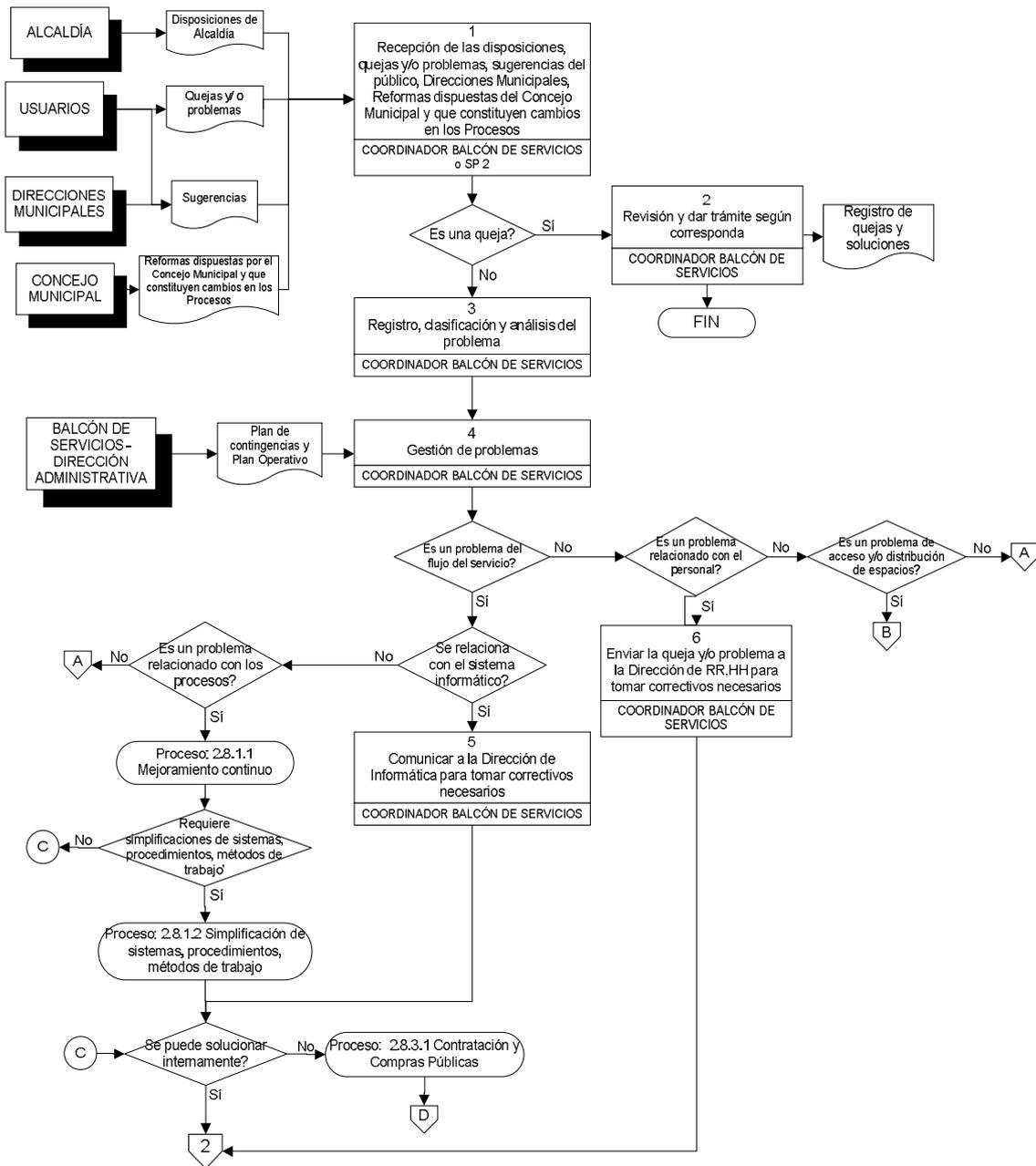
Disposiciones de Alcaldía.

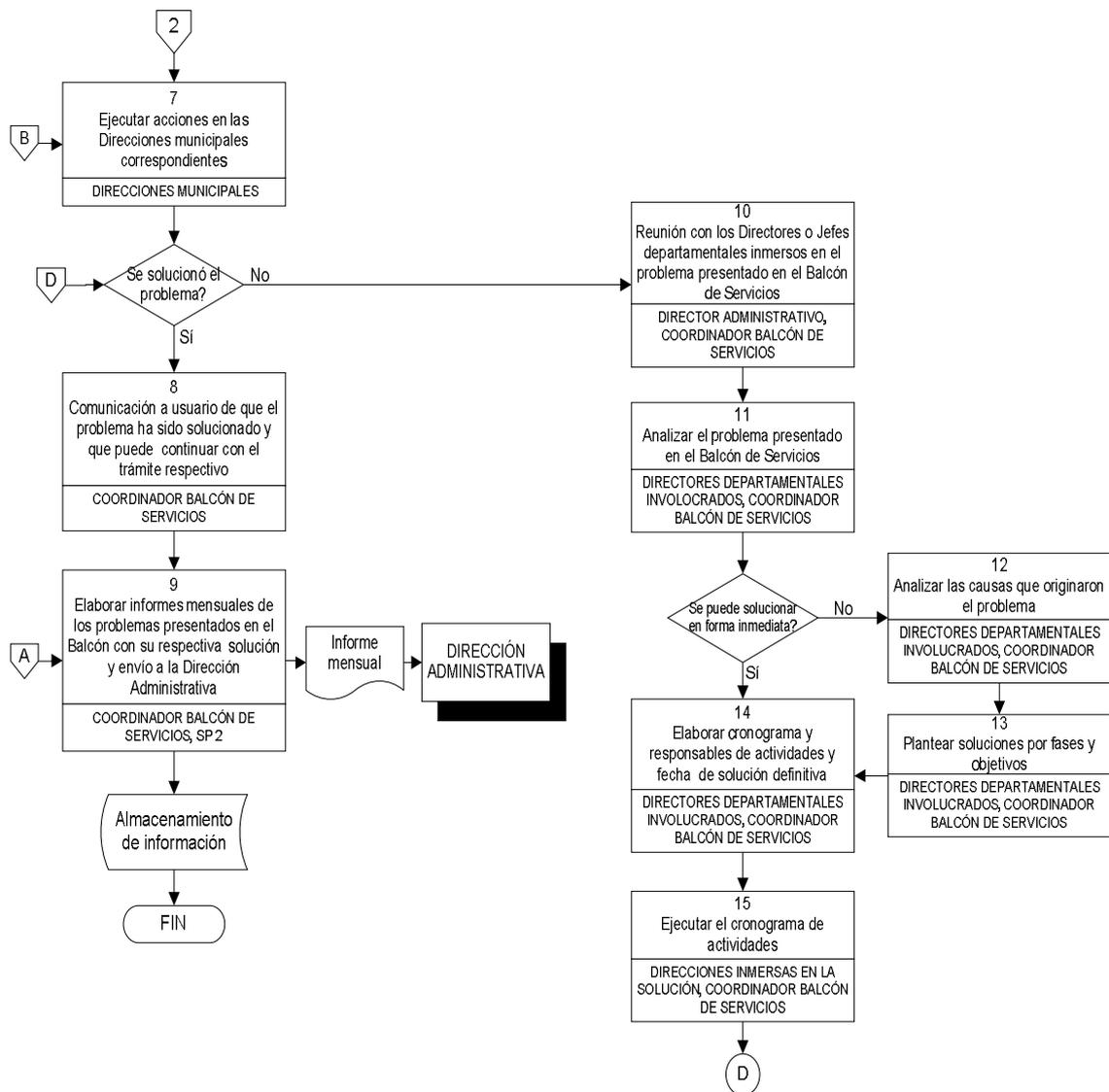
Quejas y/o problemas de los usuarios.

Sugerencias del público o de las Direcciones municipales.

Reformas dispuestas por el Concejo Municipal y que constituyen cambios en los Procesos y los requisitos para el trámite.

1. PROCEDIMIENTO





Validado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha Vigencia:
F. Responsable del Proceso	F. Director Administrativo	F. Alcalde	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO		MANUAL DE PROCESOS
	CODIGO: 2.8.4.2	Proceso: Gestión operativa del Balcón de Servicios	
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

1. PROPÓSITO

Dar un servicio rápido y oportuno a todos los trámites requeridos por los usuarios.

2. ALCANCE

El proceso establece el ingreso de los trámites, la devolución, la entrega de lo requerido e información del estado así como de los requisitos necesarios para iniciar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato.

3. RESPONSABLES

Director(a) Administrativo
Coordinador(a) Balcón de Servicios

4. INDICADORES

- (Número de personas atendidas/ Número de personas que solicitan el servicio) x 100
- Grado de satisfacción: (Número de personas atendidas y satisfechas/ Número de personas atendidas) x 100

5. DEFINICIONES

Doc Flow.- Sistema de registro de los trámites iniciados, en proceso y finalizados.

SP.- Servidor público.

6. REFERENCIAS Y/O DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL TRÁMITE

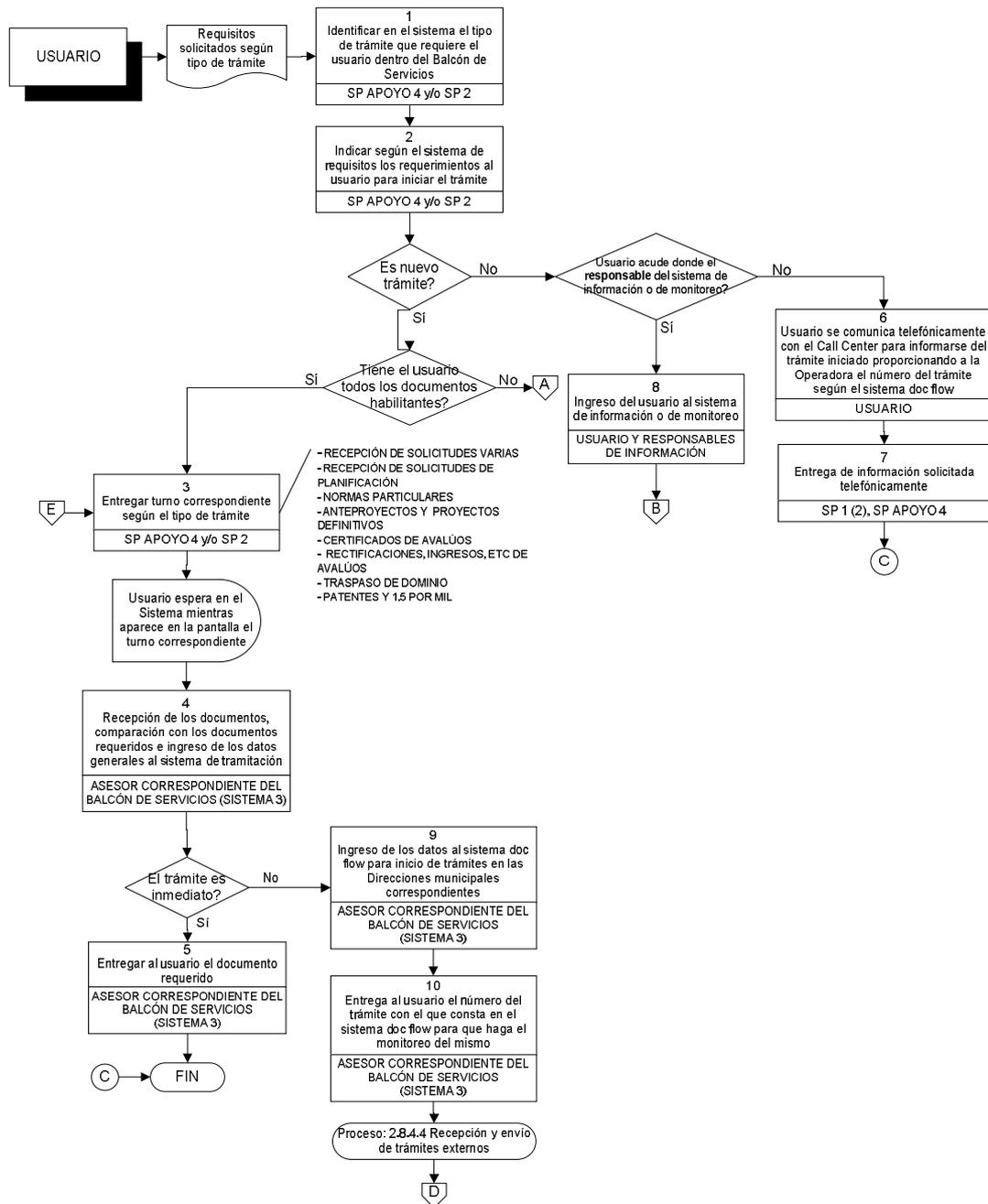
Referencias:

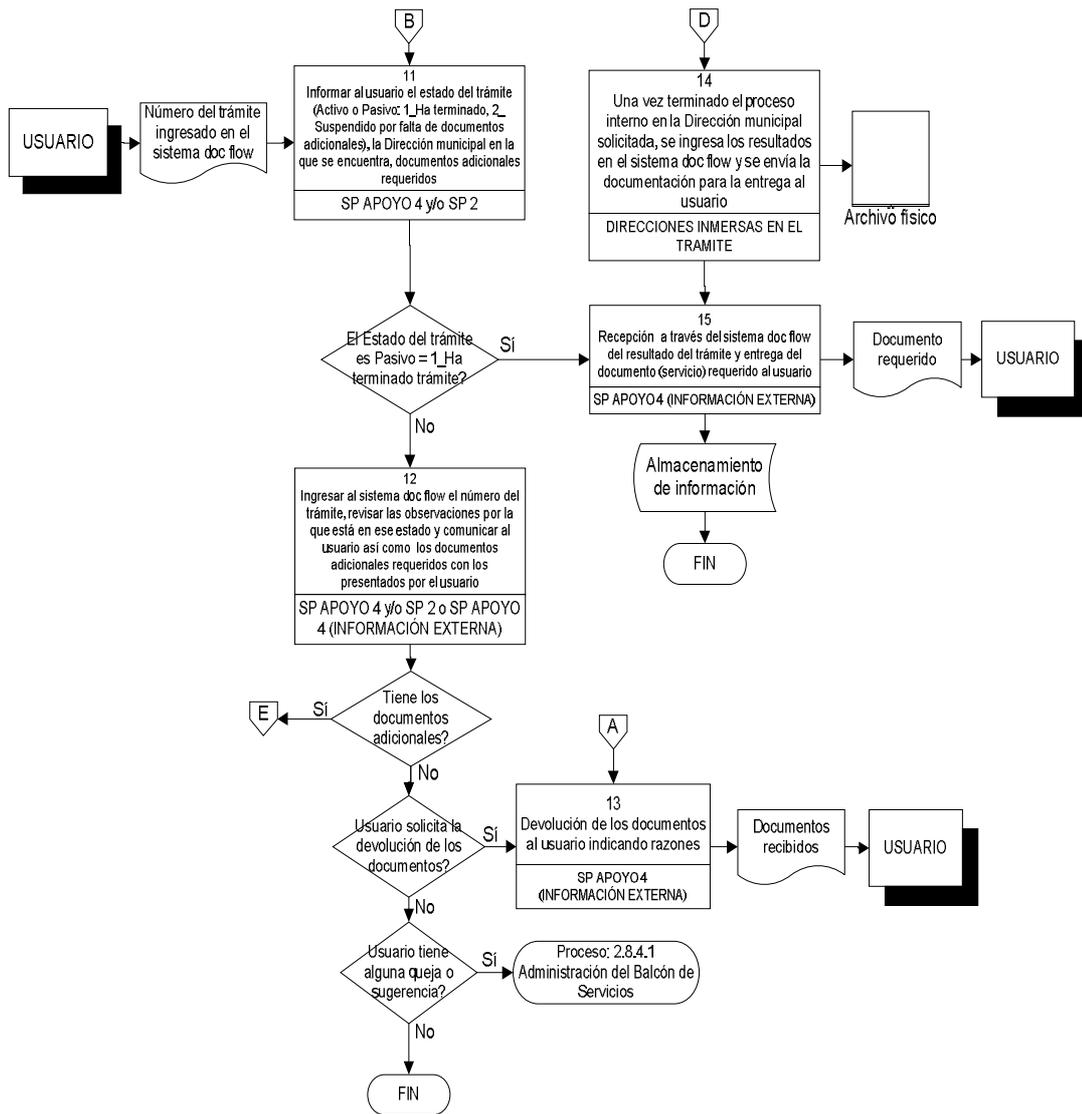
- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
- Reglamento Orgánico por Procesos.
- Ordenanzas existentes y aprobadas.

Documentos Habilitantes:

- Requisitos solicitados según el tipo de trámite.

7. PROCEDIMIENTO





Validado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha Vigencia:
F. Responsable del Proceso	F. Director Administrativo	F. Alcalde	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO		MANUAL DE PROCESOS
	CODIGO: 2.8.4.3	Proceso: Información de trámites a usuarios en el Balcón de Servicios	
Edición No. 01			Pág. 1 de 3

1. PROPÓSITO

Brindar al usuario un servicio de información ágil, veraz y oportuno, orientándole y asesorándole sobre los diferentes trámites que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, indicando además la instancia y el tránsito que lleva su trámite dentro de las diferentes Direcciones Municipales, que satisfaga su preocupación y el requerimiento de su pedido.

2. ALCANCE

El proceso establece las actividades para la atención al público sobre información general y el estado de trámites realizados por los diferentes usuarios.

3. RESPONSABLES

Director(a) Administrativo
Coordinador(a) Balcón de Servicios

4. INDICADORES

- Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitan información, a través de una encuesta aplicada a los mismos.

5. DEFINICIONES

Call Center.- Centro de atención de llamadas 1800100900

Doc Flow.- Sistema de registro de los trámites iniciados, en proceso y finalizados.

Touch screen.- Hardware que proporciona información a usuarios, mediante el ingreso del número del trámite correspondiente, su número de cédula de identidad o el CIU (código de información única)

SP.- Servidor público.

6. REFERENCIAS Y/O DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL TRÁMITE

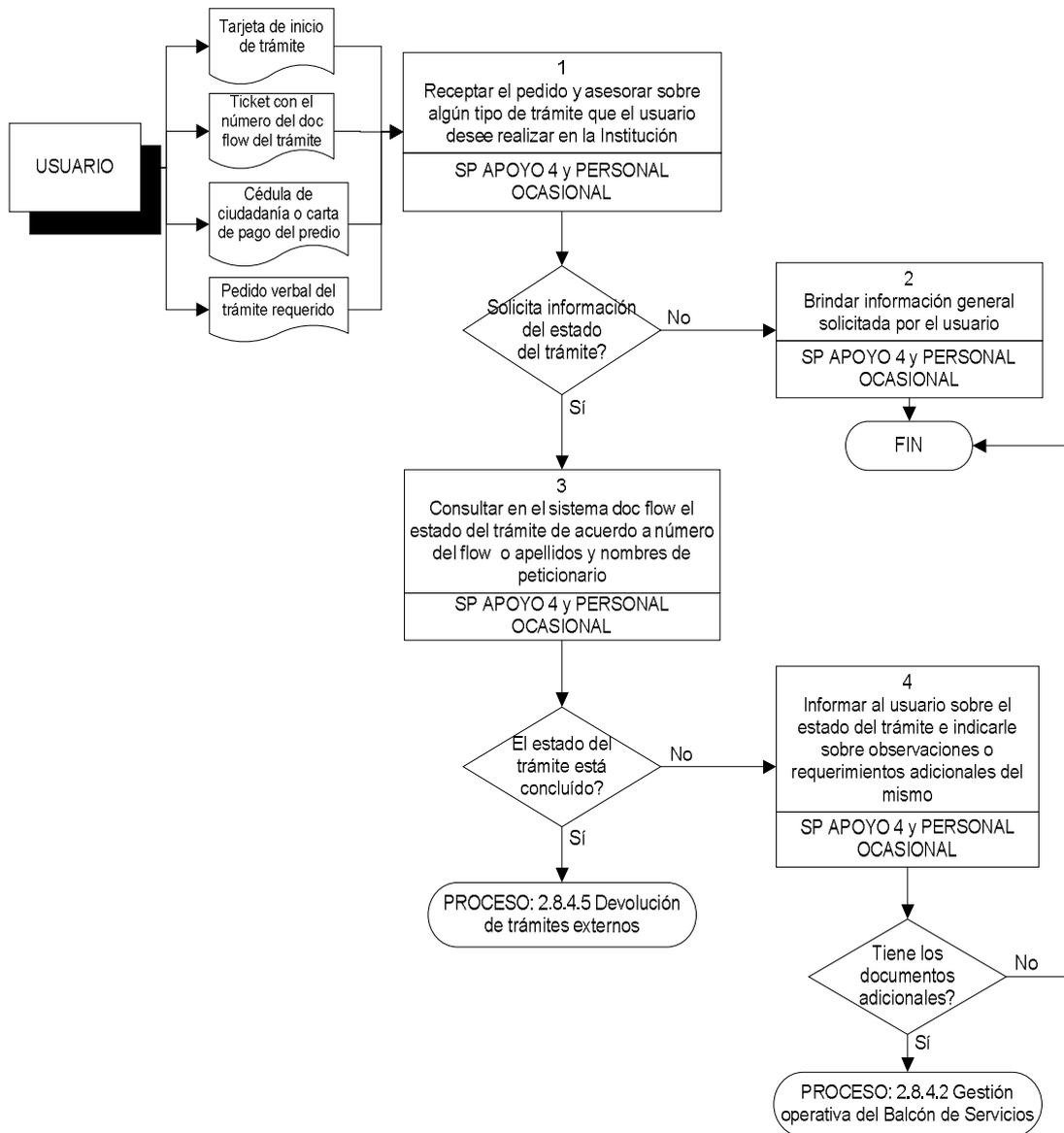
Referencias:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
- Reglamento Orgánico por Procesos.
- Ordenanzas existentes y aprobadas.

Documentos Habilitantes:

- Tarjeta de inicio de trámite con el número del mismo (para el caso de proyectos y anteproyectos: número del trámite y para recepción de solicitudes: número de doc flow).
- Ticket del doc flow del trámite (Avalúos y Catastros).
- Cédula de ciudadanía (consultas).
- Carta de pago del predio (consultas).

2. PROCEDIMIENTO



	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO		MANUAL DE PROCESOS
	CODIGO: 2.8.4.4	Proceso: Recepción y envío de trámites externos	
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

1. PROPÓSITO

Brindar una atención ágil y correcta a las diferentes peticiones que realizan los usuarios, enviando sus solicitudes a las Direcciones municipales pertinentes a fin de que sean atendidas por los funcionarios respectivos.

2. ALCANCE

El proceso establece las actividades para la recepción, verificación, registro, clasificación de documentos habilitantes para el trámite y envío de dicha documentación a las Direcciones municipales pertinentes del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato.

RESPONSABLES

Director(a) Administrativo.
Coordinador(a) Balcón de Servicios.

INDICADORES

(Número de solicitudes ingresadas en sistema y que son de entrega posterior/
Número de solicitudes enviadas a las Direcciones Municipales) x 100

DEFINICIONES

Doc Flow.- Sistema de registro de los trámites iniciados, en proceso y finalizados.

SP.- Servidor público.

REFERENCIAS Y/O DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL TRÁMITE

Referencias:

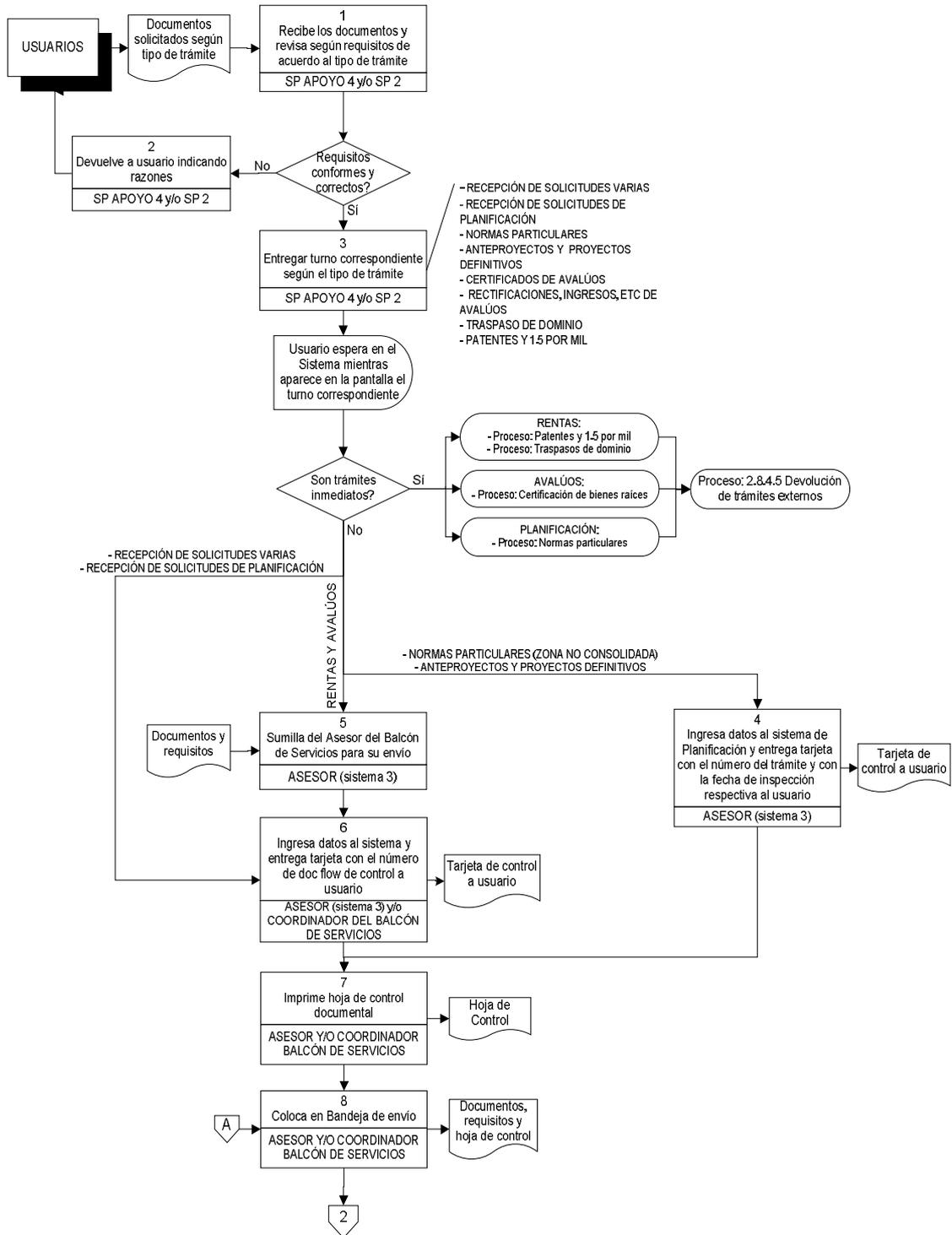
Plan de ordenamiento territorial 2020. (POT 2020)
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
Ley de régimen tributario (Tributario).
Ordenanzas existentes y aprobadas.

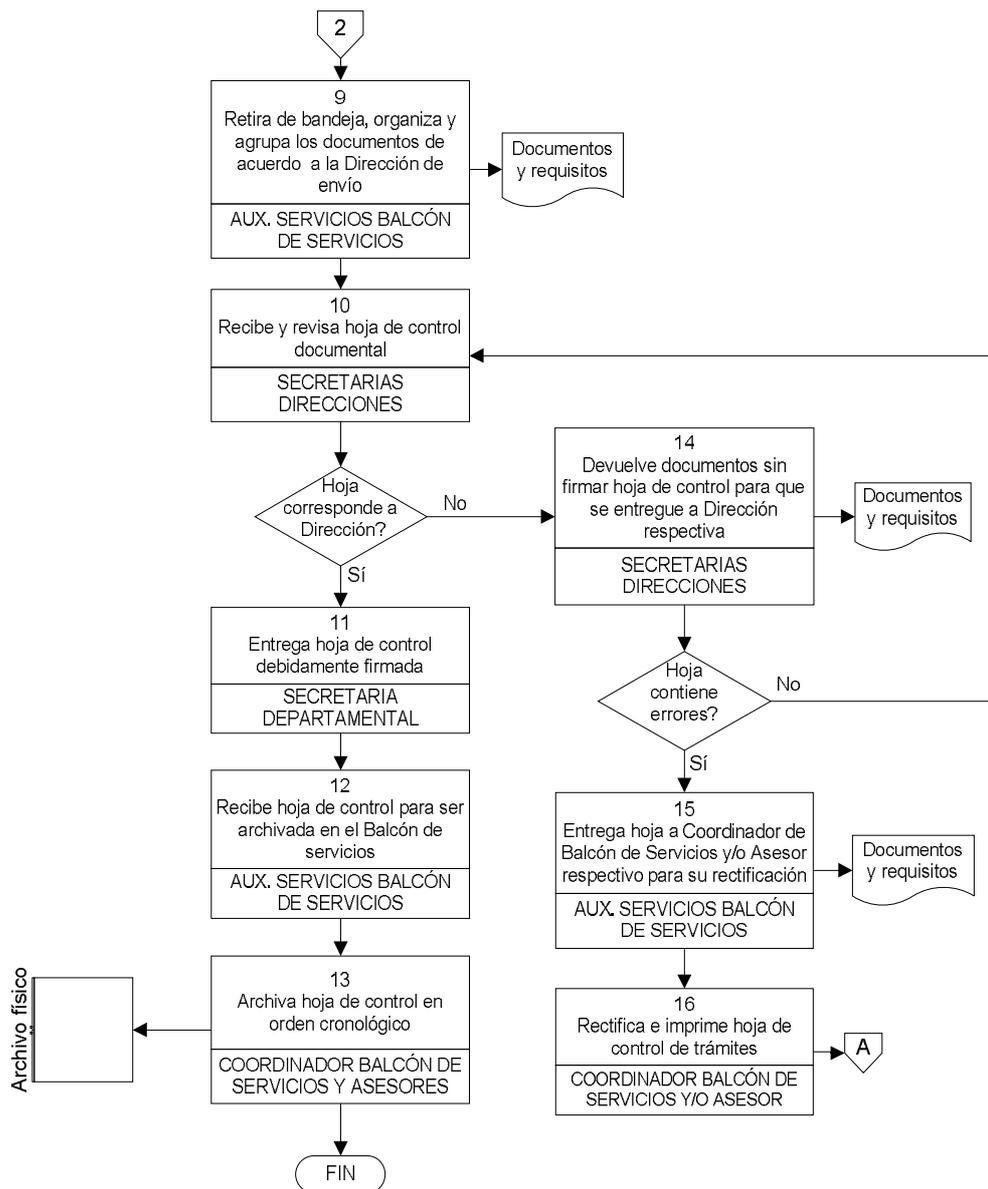
Documentos Habilitantes:

Documentos solicitados según el tipo de trámite.
Copias de cédula de identidad y certificado de votación aplica para todos los trámites.

- Patentes verificar conforme tipo de negocio, si es persona natural o jurídica, si está obligado a llevar o no contabilidad. (ver guía)
- Traspaso de dominio, verificar nombres, avalúos y datos legales coincidan con el catastro del GADMA.
- Emisión de certificados de bienes raíces, que los datos coincidan con el catastro
- Normas particulares: que los datos legales coincidan con el catastro y la ubicación.
- Solicitudes: coincidan firma del peticionario con el nombre del solicitante.

7. PROCEDIMIENTO





Validado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha Vigencia:
F. Responsable del Proceso	F. Director Administrativo	F. Alcalde	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO		MANUAL DE PROCESOS
	CODIGO: 2.8.4.5	Proceso: Devolución de trámites externos	
Edición No. 01			Pág.1 de 3

1. PROPÓSITO

Recepción y entrega de los documentos de respuesta al usuario de manera oportuna, conservando el registro de la recepción de la documentación para la entrega al usuario proveniente de las diferentes Direcciones municipales, así como de la permanente organización numérica y cronológica, con el fin de ubicar con agilidad y certeza, cuando el usuario lo requiera.

2. ALCANCE

El proceso establece las actividades para la recepción, clasificación y entrega de los trámites solicitados por los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato.

3. RESPONSABLES

Director(a) Administrativo.
Coordinador(a) Balcón de Servicios.

4. INDICADORES

(Número de solicitudes registradas para la devolución/ Número de solicitudes recibidas para la devolución en las hojas guías) x 100

5. DEFINICIONES

Doc Flow.- Sistema de registro de los trámites iniciados, en proceso y finalizados.

SP.- Servidor público.

6. REFERENCIAS Y/O DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL TRÁMITE

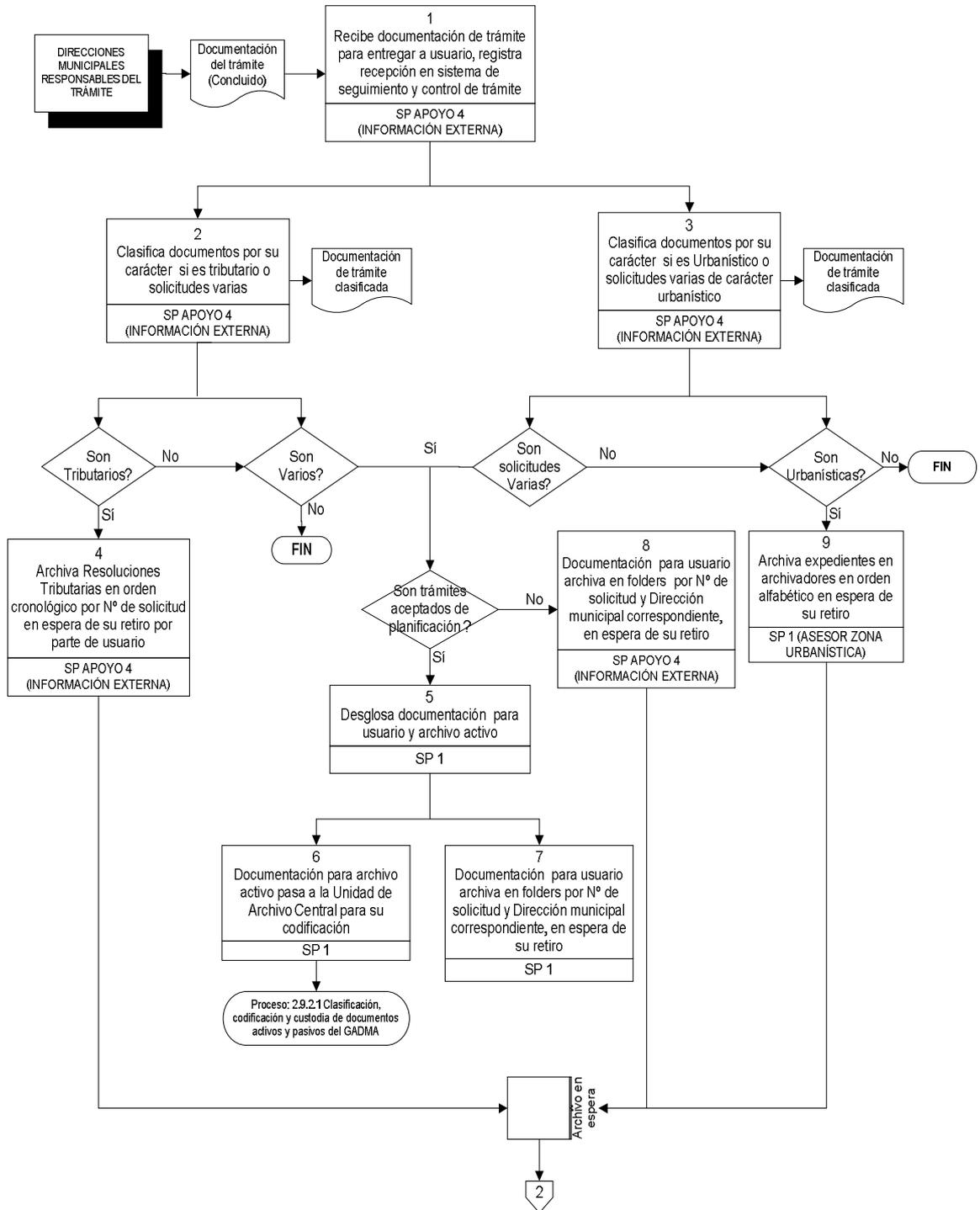
Referencias:

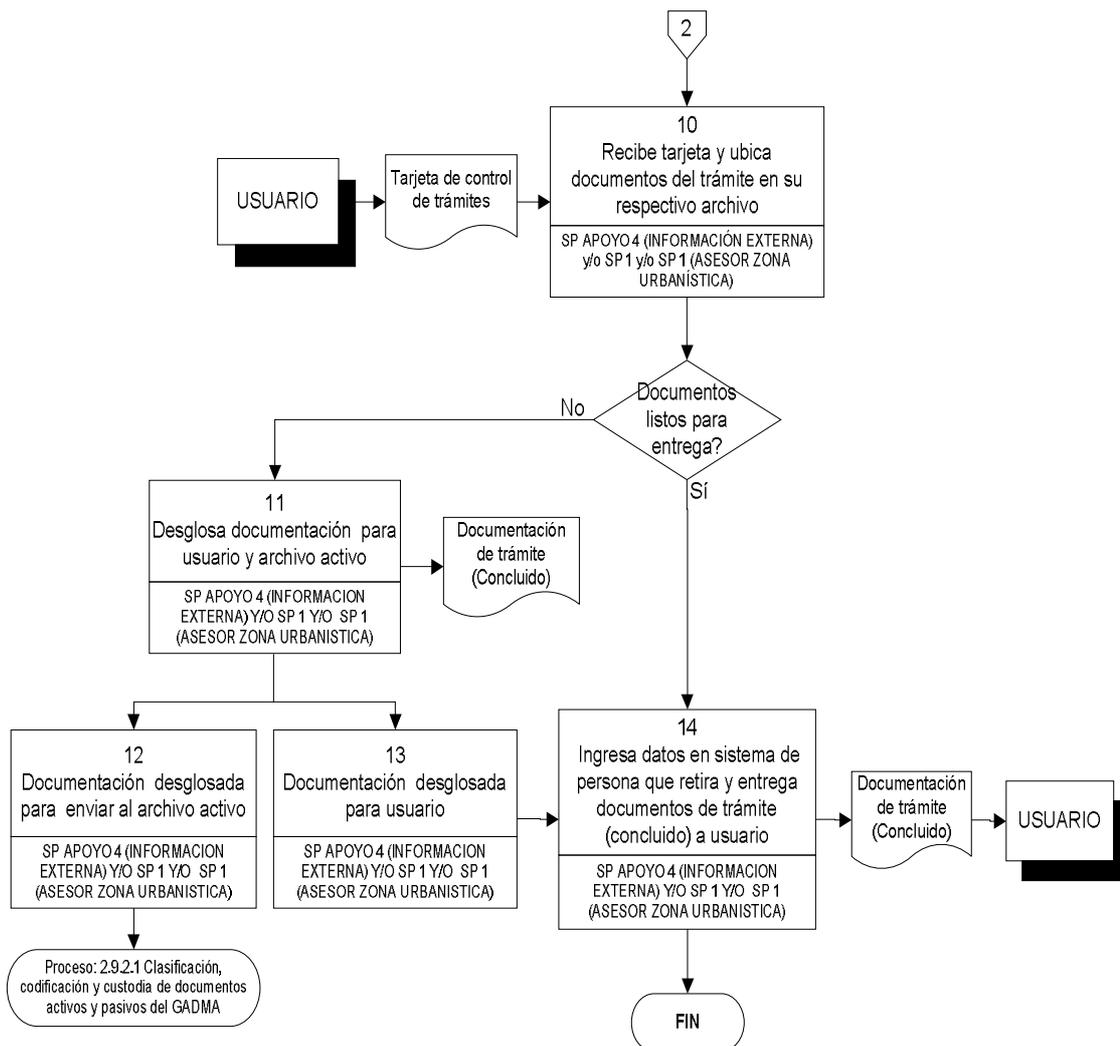
Ordenanzas existentes y aprobadas.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Documentos Habilitantes:

Tarjeta de control de trámite.

7. PROCEDIMIENTO





Validado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha Vigencia:
F. Responsable del Proceso	F. Director Administrativo	F. Alcalde	

Fase No.4

Evaluación.- se aplica una matriz de seguimiento con las actividades de mayor impacto en un número de cinco por cada proceso y se formula indicadores a fin de hacer una evaluación que le permita realizar una mejora al proceso.

PROCESO	ACTIVIDADES (SOLO LAS DEL FLUJO)	META DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTION DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE (ES) DE LA ACTIVIDAD	RESULTADOS
Proceso: 2.8.4.1 Administración del Balcón de Servicios.	1.- Recepción de las disposiciones, quejas y/o problemas, sugerencias del público, sugerencias de las Direcciones municipales, Reformas dispuestas del Concejo del GADMA y que constituyen cambios en los Procesos	Receptar el 100% de Disposiciones , quejas y/o problemas surgidos y que tengan relación con el funcionamiento del Balcón de Servicios	(Número de disposiciones, quejas, receptadas/ Número de disposiciones, quejas, etc. Presentados) * 100	Informes	Coordinador del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	2.- Revisión y dar trámite según corresponda				Coordinador del Balcón de Servicios	
	3.- Registro, clasificación y análisis del problema	100% de problemas analizados y al menos el 70% registrados y clasificados	(Número de problemas analizados, registrados y clasificados/ Numero de problemas presentados) * 100		Coordinador del Balcón de Servicios	No satisfactorio

	4.- Gestión de problemas	Al menos 80% de problemas gestionados y resueltos.	(Número de de Problemas presentados y solucionados en el Balcón de Servicios/ Numero de problemas receptados en el Balcón de Servicios por mes) * 100		Coordinador del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	5.- Comunicar a la Dirección de Informática para tomar correctivos necesarios	100% de problemas informáticos ocurridos solucionados.	Problema comunicado: 1-2 minutos= Excelente, de 2.1-3 minutos= Muy bueno, de 3.1-4 minutos= Bueno, de 4.1-6 minutos= Regular, >6 minutos Deficiente	Sistema Operativo funcionando	Coordinador del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	6.- Enviar la queja y/o problema a la Dirección de RR.HH para tomar correctivos necesarios	100% de problemas de RRHH ocurridos solucionados.	(Número de problemas presentados y solucionados/ Numero de problemas presentados) * 100	Oficios enviados	Coordinador del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	7.- Ejecutar acciones en las Direcciones municipales correspondientes	Ejecutar acciones en al menos el 80% que amerita.	(Número de trámites solucionados que se requerían ejecutar acciones con Direcciones/ Número de trámites que se requerían ejecutar acciones con Direcciones) * 100		Coordinador del Balcón de Servicios	Satisfactorio

PROCESO	ACTIVIDADES (SOLO LAS DEL FLUJO)	META DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTION DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE (ES) DE LA ACTIVIDAD	Resultados
Proceso: 2.8.4.2 Gestión Operativa del Balcón de Servicios.	1.- Identificar en el Sistema el tipo de trámite que requiere el usuario dentro del Balcón de Servicios.	Identificar correctamente al menos el 98% de requerimiento de los usuarios	(Numero de tramites identificados correctamente/ Numero de tramites receptados) * 100	Quejas por este concepto en el buzón de sugerecias y quejas	Personal del Balcón de Servicios	SATISFACTORIO
Propósito: Dar un servicio rápido y oportuno a todos los rármites requeridos por los usuarios.	2.- Indicar según el sistema los requisitos al usuario para iniciar el trámite.	Indicar correctamente al menos el 98% los requisitos solicitados por los usuarios.	(Numero de tramites indicados correctamente sus requisitos/ Numero de tramites receptados) * 100	Quejas por este concepto en el buzón de sugerecias y quejas	Coordinador	Satisfactorio
Indicador: No satisfactorio = Menor a 70%; Satisfactorio = de < 70% a 80% ; Muy satisfactorio = < 80 a 100%	3.- Entregar el turno correspondiente según el tipo de trámite	Entregar turnos al 100% de usuarios que solicitan y que tienen los documentos requeridos.	(Numero de turnos entregados según el tipo de trámite siempre que tengan la documentación requerida/ Numero de usuarios que solicitan el turno) * 100	Quejas por este concepto en el buzón de sugerecias y quejas	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	4.- Recepción de los documentos, comparación con los documentos requeridos e ingreso de los datos generales en el sistema	Despacho eficiente al menos del 98% de usuarios	(Numero de tramites tramites despachados eficientemente/ Numero de tramites que ingresan al sistema operativo) * 100	Sistema de calificación		Satisfactorio
	5.- Entregar al usuario el documento requerido.			Quejas por este concepto en el buzón de sugerecias y quejas	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	6.- Usuario se comunica telefónicamente con el Cxall Center para informarse del trámite iniciado proporcionando a la Operadora el número del trámite según el sistema doc flow.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

PROCESO	ACTIVIDADES (SOLO LAS DEL FLUJO)	META DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTION DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE (ES) DE LA ACTIVIDAD	RESULTADOS
Proceso: 2.8.4.3 Información de trámites a usuarios en el Balcón de Servicios.	1.- Recepar el pedido y asesorar sobre algún tipo de trámite que el usuario desee realizar en la Institución	Recepar el 100% de pedidos	(Número de disposiciones, quejas, receptadas/ Número de disposiciones, quejas, etc. Presentados) * 100	Encuestas, Buzón de quejas y sugerencias.	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
Propósito: Brindar al usuario un servicio de información ágil, veraz y oportuno, orientándole y asesorándole sobre los diferentes trámites que se realizan en el GAD. Municipalidad de Ambato, indicando además la instancia y el tránsito que lleva su trámite dentro de las diferentes Direcciones Municipales, que satisfaga su preocupación y el requerimiento de su pedido.	2.- Brindar información general solicitada por el usuario	Brindar información correcta al menos al 90% de usuarios.	Menor a 80% de satisfacción= Deficiente, de 80% a 89% de satisfacción = Regular, 90% de satisfacción = Buena ; Del 90% al 92% de satisfacción = Muy Buena; Mayor al 93% de satisfacción= Excelente		Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio

Indicador: No satisfactorio = Menor a 70%; Satisfactorio= de < 70% a 80% ; Muy satisfactorio =< 80 a 100%	3.- Consultar en el sistema doc flow el estado del trámite de acuerdo a número del flow o apellidos y nombres de peticionario				Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	4.- Informar al usuario sobre el estado del trámite e indicarle sobre observaciones o requerimientos adicionales del mismo				Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio

PROCESO	ACTIVIDADES (SOLO LAS DEL FLUJO)	META DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTION DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE (ES) DE LA ACTIVIDAD	RESULTADOS
Proceso: 2.8.4.4 Recepción y envío de trámites externos	1.- Recibe los documentos y revisa según requisitos de acuerdo al tipo de trámite	Al menos el 95% de trámites con documentos habilitantes completos.			Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
Propósito: Brindar una atención seria, ágil y correcta a las diferentes peticiones que realizan los usuarios enviando sus solicitudes a las Direcciones municipales pertinentes a fin de que sean atendidas por los funcionarios respectivos.	2.- Devuelve a usuario indicando razones	Al menos el 90% de usuarios que solicite los mismos	Menor a 80% de satisfacción= Deficiente, de 80% a 89% de satisfacción = Regular, 90% de satisfacción = Buena ; Del 90% al 95% de satisfacción = Muy Buena; Mayor al 95% de satisfacción= Excelente	Encuestas, Buzón de quejas y sugerencias.	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio

Indicador: No satisfactorio = Menor a 70%; Satisfactorio = de < 70% a 80% ; Muy satisfactorio =< 80 a 100%	3.- Entregar turno correspondiente según el tipo de trámite	al menos el 95% de turnos correctamente entregados	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	4.- Ingresar datos al sistema de Planificación y entrega tarjeta con el número del trámite y con la fecha de inspección respectiva al usuario	Al menos 95% de trámites con información completa.	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	5.- Sumilla del Asesor del Balcón de Servicios para su envío	100% de trámites sumillados previo a su envío al Departamento respectivo.	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	6.- Ingresar datos al sistema y entrega tarjeta con el número de doc flow de control a usuario	Al menos 95% de trámites con información completa.	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
	7.- Imprime hoja de control documental	100% de trámites con su respectiva hoja de control		Satisfactorio
	8.- Coloca en Bandeja de envío	100% de trámites colocados correctamente para su envío	Personal del Balcón de Servicios	Satisfactorio
			Sumilla en los trámites que se envían a Cartografía y Catastro Económico	
			Tarjetas de control con su respectivo número de flow	
		Hojas de control		

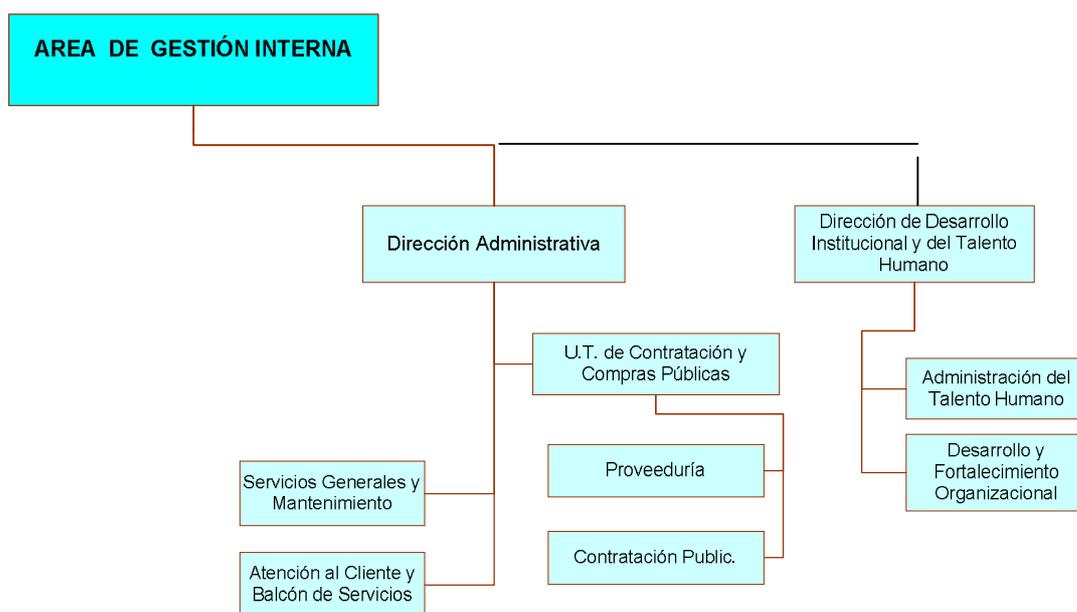
PROCESO	ACTIVIDADES (SOLO LAS DEL FLUJO)	META DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTION DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE (ES) DE LA ACTIVIDAD	RESULTADOS
Proceso: 2.8.4.5 Devolución de trámites externos	1.- Recibe documentación de trámite para entregar a usuario, registra recepción en sistema de seguimiento y control de trámite	Al menos el 95% de trámites registrados su recepción para la entrega al usuario.	(Número de datos registrados su recepción para entrega a usuarios/ Número de datos recibidos para la entrega	Encuestas, Buzón de quejas y sugerencias.	MORALES VILLAMARIN MARIANITA DE LOURDES, LOPEZ LALALEO SILVIA	Satisfactorio
Propósito: Dar la entrega de la documentación así como de lo solicitado por el usuario, de manera oportuna, conservando el registro de la recepción de la documentación para la entrega al usuario proveniente de las diferentes Direcciones municipales, así como de la entrega de la documentación al mismo de forma actualizada, con el fin de ubicar con agilidad y certeza cuando el usuario lo requiera, lo que contribuirá a dar cumplimiento a lo que exige la Ley Orgánica de Acceso y Transparencia a la Información Pública.	2.- Clasifica documentos por su carácter si es tributario o solicitudes varias	Al menos el 95% de trámites correctamente clasificada para la entrega al usuario.	(Número de documentos correctamente clasificados/Número de trámites registrados recepción para su entrega) * 100		MORALES VILLAMARIN MARIANITA DE LOURDES, LOPEZ LALALEO SILVIA	Satisfactorio
Indicador: No satisfactorio = Menor a 70%; Satisfactorio= de < 70% a 80% ; Muy satisfactorio =< 80 a 100%	3.- Clasifica documentos por su carácter si es Urbanístico o solicitudes varias de carácter urbanístico				MORALES VILLAMARIN MARIANITA DE LOURDES, LOPEZ LALALEO SILVIA	Satisfactorio

	4.- Archiva Resoluciones Tributarias en orden cronológico por N° de solicitud en espera de su retiro por parte de usuario	Al menos el 95% de trámites correctamente archivados en el respectivo orden cronológico para la entrega al usuario.	(Número de trámites correctamente archivados en orden cronológico/ Número de documentos correctamente clasificados) * 100		Satisfactorio
	5.- Desglosa documentación para usuario	Al menos el 95% de trámites desglosados para la entrega al usuario.	(Número de trámites correctamente desglosados para entrega a usuario/ Número de documentos correctamente clasificados) * 100	BONILLA SALGUERO GINA DE LOURDES	Satisfactorio
	6.- Documentación para archivo activo pasa a la Unidad de Archivo Central para su codificación	Envío del 100% de documentación (Trámites de Divisiones y Propiedad Horizontal) enviado para el archivo	(Número de trámites enviados para el archivo/ Número de trámites ya concluidos y finalizados) * 100	BONILLA SALGUERO GINA DE LOURDES ROCIO ILLANES	Satisfactorio
	7.- Documentación para usuario archiva en folders por N° de solicitud y Dirección municipal correspondiente, en espera de su retiro	Al menos el 95% de trámites correctamente archivados en el respectivo orden cronológico para la entrega al usuario.	(Número de trámites correctamente archivados en orden cronológico/ Número de documentos correctamente clasificados) * 100	BONILLA SALGUERO GINA DE LOURDES	Satisfactorio
	8.- Documentación para usuario archiva en folders por N° de solicitud y Dirección municipal correspondiente, en espera de su retiro			MORALES VILLAMARIN MARIANITA DE LOURDES, SILVIA LOPEZ, GINA BONILLA, PAULINA VELASTEGUI	Satisfactorio
	9.- Archiva expedientes en archivadores en orden alfabético en espera de su retiro	Al menos el 95% de expedientes en archivadores en orden alfabético.	(Número de trámites correctamente archivados en orden cronológico/ Número de documentos correctamente clasificados) * 100	VELASTEGUI LUZURIAGA PAULINA DEL ROCI, SILVIA LOPEZ LALALEO	Satisfactorio
	10.- Recibe tarjeta y ubica documentos del trámite en su respectivo archivo		(Número de trámites correctamente desglosados para entrega a usuario/ Número de documentos correctamente clasificados) * 100	VELASTEGUI LUZURIAGA PAULINA DEL ROCIO MORALES VILLAMARIN MARIANITA DE LOURDES, LOPEZ LALALEI SILVIA	Satisfactorio

	11.- Desglosa documentación para usuario y archivo activo	Al menos el 95% de trámites desglosados para la entrega al usuario.		VELASTEGUI LUZURIAGA PAULINA DEL ROCIO	Satisfactorio
	12.- Ingresar datos en sistema de persona que retira y entrega documentos de trámite (concluido) a usuario	100% de datos ingresados en el sistema	(Número de trámites concluidos en el sistema/ Número de trámites entregados a usuarios) * 100	MORALES VILLAMARIN MARIANITA DE LOURDES, SILVIA LOPEZ LALALEO	

6.8 Administración de la Propuesta.

Para la aplicación correcta de la propuesta, El Balcón de Servicios cuenta con el apoyo del Departamento de Desarrollo Institucional y del Talento Humano, quién se encargará de administrar esta propuesta y realizar el seguimiento y mejoramiento continuo a través de la sección de Desarrollo y Fortalecimiento Organizacional, ver anexo 4 estructura institucional



6.9 Previsión de la Evaluación.

La propuesta se evaluará de la siguiente forma:

Metodología de la evaluación

En el proyecto se utilizará el monitoreo y la evaluación para determinar la calidad y cantidad de los resultados alcanzados así como los recursos y los medios utilizados para conseguirlo, los probables alcances a los objetivos incluyendo un análisis de los procesos de facilidad o dificultad.

Se tomará en cuenta los efectos positivos y negativos, analizando gradualmente si los objetivos del proyecto siguen siendo válidos o hay que ampliarlos.

Se determinará los beneficios generados por el proyecto y que la gestión para la permanencia del proyecto y responsabilidades debe repartirse de acuerdo a las intervenciones correspondientes.

Logro del resultados

Se podrá constatar por observación directa la satisfacción de los clientes, siguiendo el proceso de las diferentes actividades programadas de acuerdo a la planificación institucional.

BIBLIOGRAFÍA.

- Constitución de la República del Ecuador, (2008).publicado en Registro Oficial No.442.
- Ley Orgánica de Servicio Público del Ecuador, (2010). publicado en Registro Oficial No.294.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, (2010). Ecuador, Publicado en el Registro Oficial Suplemento 303.
- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.(2004).Ecuador, Registro Oficial No. 337.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2013,22 de Mayo) Población de Ambato, [en línea]. Disponible en www.inec.gob.ec.
- FERNÁNDEZ HIDALGO. María. (2012). El Sistema Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quero y su incidencia en la Calidad de Servicio al Cliente. Universidad Técnica de Ambato,Ecuador.
- CHIAVENATO Idalberto (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A. ISBN 13:978-970-10-5777-3.
- DAFT Richard L y MARCIC Dorothy (2005) introducción a la Administración, México, Editorial Tomson, ISBN: 970-686-500-4.
- DE ALMEIDA Mercedes L. (2000) Administración I, La Administración una Herramienta para los líderes del Futuro. Quito – Ecuador. Editorial DIMAXI.

- MEDINA GIOPP Alejandro (2005). Gestión por Procesos y Creación del Valor Público: Un Enfoque Analítico. Santo Domingo. Editorial Búho. ISBN: 99934-2561-3.
- PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO José Antonio. (2010). Gestión Por Procesos. España. Editorial ESIC. ISBN: 978-84-7356-697-1.
- OLVERA ROMERO Ileana. (2009). El Cliente y la Calidad del Servicio. México. Editorial Trillas. ISBN: 978-607-17-0325-5.
- GONZALEZ BARROSO Fernando. (2009) Gerencia Pública: Administración General de Junta de Comunidades de Castilla –Bolivia. La Mancha, ISBN: 978-84-7788-550-4.
- ALCUBILLA, Julio Cesar. Soluciones Tecnológica. [en línea].com2007. [rev.20-05-2013]. Disponible en:
<http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/soluciones/mercado/articulo.asp?i=530>

ANEXOS

ANEXO 1



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA CUESTIONARIO DE ENCUESTA



DIRIGIDO A: Los ciudadanos que acuden al Balcón de Servicios del GADMA.

CÓDIGO: ...

OBJETIVO: Detectar la Calidad del Servicio al Cliente, en los procesos Administrativos en el Balcón de Servicios, para mejorar el servicio dando agilidad a sus procesos.

MOTIVACIÓN: Señores contribuyentes, solicitamos su colaboración contestando la siguiente encuesta, que tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio en beneficio de ustedes.

INSTRUCCIONES: Coloque una "x" en la respuesta que en su opinión sea la más adecuada, sírvase contestar en forma sincera y verá las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué medio de comunicación se informa usted para el cumplimiento de sus obligaciones con la Municipalidad de Ambato?

- a. () Modulo de información Municipal
- b. () Medios de comunicación escrita (Periódicos)
- c. () Medios de comunicación hablada (Radio, TV)
- e. () Página Web
- f. () Cal Center (1800100900)

2. La atención que usted recibe por parte del personal de información, para cumplir su trámite en el balcón de servicios es:

- a. () Mala
- b. () Regular
- c. () Buena
- d. () Muy Buena
- e. () Excelente

3. Para llenar los formularios preimpresos por la Municipalidad de Ambato, ¿requiere usted de asesoría adicional?

- a. () Si
 - b. () No
- Por qué...

4. Considera usted que la comodidad que brinda la sala de espera es:

- a. () Mala
 - b. () Regular
 - c. () Buena
 - d. () Muy Buena
 - e. () Excelente
- Por qué...

5. La atención de los asesores del Balcón de Servicios, en relación su trámite es:

- a. () Mala
 - b. () Regular
 - c. () Buena
 - d. () Muy Buena
 - e. () Excelente
- Por qué...

6. Considera usted que el balcón de Servicios deberá tener una ventanilla preferencial, para adulto mayor y capacidades especiales?

- a. () SI
 - b. () NO
- Por qué...

7. Con la finalidad de hacer más ágil el servicio ¿considera usted que la Municipalidad, deberá crear otros lugares de atención al usuario?

- a. () SI
 - b. () NO
- Por qué...

8. Si la Municipalidad implementa el servicio de “realizar trámites” a través de medios electrónicos (servicios en línea utilizando los medios informáticos), ¿usted los utilizaría?

- a. () SI
 - b. () NO
- Por qué...

9. ¿Considera usted que lo requisitos solicitados para su trámite son de fácil cumplimiento?

- a. () SI
 - b. () NO
- Por qué...

10. La persona que le atendió le explico el tiempo de demora y el procedimiento de su trámite.

- a) () si
 - b) () NO
- Por qué...

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ESPACIO RESERVADO PARA ENCUESTADORES Y SUPERVISOR

	Encuesta personal	Vía Telefónico	E-mail
Fecha (día/mes/año)			
Hora inicio (hr/min.)			
Hora término (hr/min.)			
Nombre y Apellido del Encuestador:	Observaciones:		
SUPERVISIÓN: Visita conjunta <input type="radio"/> Control Telefónico <input type="radio"/> Revisión cuestionario <input type="radio"/>			
FIRMA ENCUESTADOR		FIRMA SUPERVISOR	

ANEXO 2



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA CUESTIONARIO DE ENCUESTA



DIRIGIDO A: Personal Administrativo del Balcón de Servicios del GADMA.

CÓDIGO: ...

OBJETIVO: Detectar la Calidad del Servicio al Cliente, en los procesos Administrativos en el Balcón de Servicios, para mejorar el servicio dando agilidad a sus procesos.

MOTIVACIÓN: Señores, solicitamos su colaboración contestando la siguiente encuesta, que tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio a fin de mejorar la imagen institucional y de su sección.

INSTRUCCIONES: Coloque una "x" en la respuesta que en su opinión sea la más adecuada, sírvase contestar en forma sincera y verá las siguientes preguntas:

1. ¿Considera usted que la buena aplicación de los procesos influyen en la satisfacción de servicio al usuario?

- a. Si
- b. No
Por qué...

2. Existe supervisión del cumplimiento del proceso de gestión del trámite para verificar su cumplimiento al final de la jornada de trabajo?

- a. Si
- b. No

3. Cuando usted desconoce algunos de los trámites que demanda el usuario cual es su actitud?

- a. Pide que regrese en otro momento?
- b. le trasfiere a otro asesor?
- c. Consulta a un compañero?

4. Considera usted que la mayoría de los usuarios conoce los requisitos necesarios para su atención?

- a. Parcialmente
- b. Medianamente
- c. Totalmente

5. El cliente solicita se le indique el tiempo de demora y el procedimiento del trámite que realiza?

- a. Si
- b. No.
Por qué...

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ESPACIO RESERVADO PARA ENCUESTADORES Y SUPERVISOR

	Encuesta personal	Vía Telefónico	E-mail
Fecha (día/mes/año)			
Hora inicio (hr/min.)			
Hora término (hr/min.)			
Nombre y Apellido del Encuestador:	Observaciones:		
SUPERVISIÓN: Visita conjunta <input type="radio"/> Control Telefónico <input type="radio"/> Revisión cuestionario <input type="radio"/>			
FIRMA ENCUESTADOR		FIRMA SUPERVISOR	

ANEXO 3

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GENERAL 1.

No.	PROCESO	Código proceso	RESPONSABLE PRINCIPAL DEL PROCESO
1	Resoluciones de Concejo Cantonal	1.1.01	ALCALDE Y CONCEJO CANTONAL
2	Sanción y promulgación de ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones	1.1.02	ALCALDE Y CONCEJO CANTONAL
3	Dirección de la gestión Municipal	1.2.01	ALCALDE
4	Remate de bienes inmuebles municipales	2.1.01.1	PROCURADOR SINDICO
5	Levantamiento de hipotecas (Por fraccionamiento)	2.1.01.2	PROCURADOR SINDICO
6	Comodatos de bienes inmuebles	2.1.01.3	PROCURADOR SINDICO
7	Absolución y asesoramiento de consultas	2.1.01.4	PROCURADOR SINDICO

	jurídicas		
8	Patrocinio de procesos judiciales	2.1.01.5	PROCURADOR SINDICO
9	Permutas como compensación por expropiaciones	2.1.01.6	PROCURADOR SINDICO
10	Habeas Corpus	2.1.01.7	PROCURADOR SINDICO
11	Impugnación/reconsideración y apelación a resoluciones del Concejo (por expropiaciones)	2.1.01.8	PROCURADOR SINDICO
12	Elaboración y legalización de Contratos y Convenios	2.1.01.9	PROCURADOR SINDICO
13	Legalización de bienes inmuebles de dominio municipal	2.1.01.10	PROCURADOR SINDICO
14	Atención a medios de comunicación	2.2.1	JEFE DE COMUNICACIÓN
15	Información a la ciudadanía sobre gestión municipal	2.2.2	JEFE DE COMUNICACIÓN
16	Comunicación interna	2.2.3	JEFE DE COMUNICACIÓN
17	Manejo técnico de la imagen corporativa	2.2.4	JEFE DE COMUNICACIÓN
18	Archivo histórico de eventos comunicacionales municipales (institucionales)	2.2.5	JEFE DE COMUNICACIÓN
19	Proyectos de comunicación no planificados	2.2.6	JEFE DE COMUNICACIÓN
20	Plan Regulador de desarrollo urbano y rural	2.3.01.1	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
21	Plan de ordenamiento territorial	2.3.01.2	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
22	Diseño de planes zonales y parroquiales	2.3.01.3	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
23	Implementación de nomenclatura urbana	2.3.01.4	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
24	Reforma de nomenclatura urbana	2.3.01.5	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
25	Diseño y ejecución de proyectos arquitectónicos y estructurales de uso público con financiamiento externo	2.3.02.1	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
26	Diseño y ejecución de proyectos arquitectónicos y estructurales de uso público con financiamiento propio	2.3.02.2	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
27	Reformas a trazado vial	2.3.02.3	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
28	Diseño de viales y complementarios	2.3.02.4	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
29	Autorización de anteproyecto de fraccionamientos (urbanizaciones, conjuntos habitacionales, conjuntos armónicos y programas de interés social)	2.3.03.1	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
30	Autorización de fraccionamientos (lotizaciones y divisiones)	2.3.03.2	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
31	Autorización de proyecto definitivo de fraccionamientos (urbanizaciones, conjuntos habitacionales, conjuntos armónicos y programas de interés social)	2.3.03.3	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
32	Aprobación de planos arquitectónicos	2.3.03.4	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
33	Aprobación de planos estructurales y permisos de construcción	2.3.03.5	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
34	Declaratorias de propiedad horizontal	2.3.03.6	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN

35	Permiso de funcionamiento de bares y similares	2.3.03.7	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
36	Permiso para el funcionamiento de garajes y parqueaderos públicos	2.3.03.8	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
37	Formulación de normas particulares	2.3.03.9	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
38	Actualización de normativas de aspecto urbano de uso de suelos y edificaciones	2.3.03.10	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
39	Permisos varios de obras complementarias	2.3.03.11	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
40	Replanteos	2.3.03.12	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
41	Replanteo de línea de fabrica in situ	2.3.03.13	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
42	Certificados de moral y buenas costumbres	2.3.03.14	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
43	Inspección y control de construcciones privadas	2.3.03.15	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
44	Juzgamiento y sanción al incumplimiento de ordenanzas municipales	2.3.04.1	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN
45	Formulación de lineamientos estrategicos de carácter social y económico	2.5.1	COORDINADOR DE U.T.P.E.
46	Participación ciudadana y organización de tejido social	2.5.2	COORDINADOR DE U.T.P.E.
47	Prosección estrategica y proyectos	2.5.3	
48	Formulación y seguimiento a proyectos municipales a travez de convenios	2.5.4	COORDINADOR DE U.T.P.E.
49	Clasificación y valoración de puestos	2.6.01.1	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
50	Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	2.6.01.2	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
51	Capacitación y desarrollo de RRHH	2.6.01.3	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
52	Evaluación de desempeño	2.6.01.4	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
53	Roles de pago	2.6.02.1	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
54	Sanciones disciplinarias	2.6.02.2	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
55	Jubilación voluntaria	2.6.02.3	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
56	Retiros voluntarios	2.6.02.4	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
57	Licencias, vacaciones y permisos	2.6.02.5	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
58	Atención a demandas laborales	2.6.02.6	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
59	Solicitud de visto bueno	2.6.02.7	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
60	Sumarios administrativos	2.6.02.8.	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
61	Control de asistencia del personal	2.6.02.9	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
62	Elaboración y seguimiento del programa anual de vacaciones.	2.6.02.10	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
63	Dotación y control de uso de uniformes	2.6.02.11	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS

64	Trabajo social	2.6.03.1	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
65	Servicio Médico	2.6.03.2	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
66	Servicio Odontológico	2.6.03.3	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS
67	Desarrollo de Sistemas	2.7.01.1	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
68	Mantenimiento de software	2.7.01.2	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
69	Administración de bases de datos	2.7.01.3	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
70	Creación de usuarios	2.7.01.4	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
71	Administración de los recursos informáticos	2.7.02.1	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
72	Atención a usuarios	2.7.02.2	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
73	Mantenimiento de hardware	2.7.02.3	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
74	Capacitación en informática	2.7.02.4	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
75	Operación de equipos computacionales y de comunicación	2.7.02.5	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
76	Elaboración y aplicación de planes de contingencia	2.7.02.6	DIRECTOR(A) DE INFORMÁTICA
77	Mejoramiento continuo	2.8.01.1	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
78	Simplificación de sistemas procedimientos, métodos de trabajo	2.8.01.2	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
79	Diseño y control de formularios	2.8.01.3	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
80	Asesoramiento en preparación de reglamentos y manuales de organización y procedimientos	2.8.01.4	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
81	Autorización para el pago de viáticos	2.8.02.1	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
82	Administración de seguros de vehículos	2.8.02.2	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
83	Coordinación para pago de servicios básicos	2.8.02.3	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
84	Mantenimiento de edificios e instalaciones	2.8.02.4	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
85	Adecuación física y necesidades de equipamiento	2.8.02.5	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
86	Control y mantenimiento de equipos y muebles de oficina	2.8.02.6	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
87	Despacho de combustible	2.8.02.7	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
88	Autorización, uso y control de movilización de vehículos	2.8.02.8	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
89	Remate de vehículos y maquinarias	2.8.02.9	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
90	Mantenimiento de equipo caminero y vehículos	2.8.02.10	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
91	Supervisión a talleres municipales	2.8.02.11	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO
92	Redacción y suscripción de actas.	2.9.0.1	SECRETARIO(A) GENERAL

93	Control y custodia de documentos de Concejo	2.9.0.2	SECRETARIO(A) GENERAL
95	Manejo de eventos oficiales municipales	2.9.0.3	SECRETARIO(A) GENERAL
96	Certificación de documentos	2.9.0.4	SECRETARIO(A) GENERAL
97	Atención al público para citas de la Alcaldía	2.9.0.5	SECRETARIO(A) GENERAL
98	Atención a solicitudes para utilización del salón de la ciudad	2.9.0.6	SECRETARIO(A) GENERAL
99	Apoyo secretarial a Comisiones del Concejo	2.9.0.7	SECRETARIO(A) GENERAL
100	Apoyo secretarial al Patronato Municipal	2.9.0.8	SECRETARIO(A) GENERAL
101	Apoyo secretarial a Vicepresidencia del Concejo	2.9.0.9	SECRETARIO(A) GENERAL
102	Revisión de documentos previo al conocimiento del Concejo	2.9.0.10	SECRETARIO(A) GENERAL
103	Coordinación de proyectos puntuales por delegación de Alcaldía	2.9.01.1	SECRETARIO(A) GENERAL
104	Monitoreo de cumplimiento de resoluciones del I. Concejo Cantonal	2.9.01.2	SECRETARIO(A) GENERAL
105	Atención al cliente	2.9.01.3	SECRETARIO(A) GENERAL
106	Clasificación, codificación y custodia de documentos activos y pasivos del I.M.A	2.9.02.1	SECRETARIO(A) GENERAL
107	Servicio de facilitación interna y externa	2.10.1	COORDINADOR(A) DE ALCALDÍA
108	Donación del % del impuesto a la renta para obras municipales	2.10.2	COORDINADOR(A) DE ALCALDÍA
109	monitoreo, evaluación y seguimiento a procesos interdepartamentales	2.10.3	COORDINADOR(A) DE ALCALDÍA
110	Generación de Cartografía básica digital para áreas urbanas de parroquias rurales	3.1.01.1	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
111	Edición e ingreso de información al sistema georeferencial	3.1.01.2	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
112	Estudios de valoración de suelos y construcciones	3.1.02.1	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
113	Certificación de bienes raíces	3.1.02.2	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
114	Ingreso planificado de predios urbanos de la ciudad y urbanos de parroquias rurales al Catastro Predial	3.1.03.1	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
115	Ingreso directo de predios urbanos de la ciudad, urbanos de parroquias rurales y rústicos al Catastro Predial	3.1.03.2	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
116	Actualización planificada de predios urbanos de la ciudad, urbanos de parroquias rurales y rústicos en el Catastro Predial	3.1.03.3	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
117	Actualización directa de predios urbanos de la ciudad, urbanos de parroquias rurales y rústicos en el Catastro Predial	3.1.03.4	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
118	Contribución especial por mejoras directas	3.1.03.5	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
119	Control de predios sin cerramiento	3.1.03.6	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
120	Registro, inscripción y mantenimiento de catastros de inquilinato	3.1.04.1	DIRECTOR(A) DE AVALÚOS Y CATASTROS
121	Elaboración y programación presupuestaria	3.2.01.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
122	Ejecución y control presupuestario	3.2.01.2	DIRECTOR(A)

			FINANCIERO
123	Reformas presupuestarias	3.2.01.3	DIRECTOR(A) FINANCIERO
124	Registro contable.	3.2.02.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
125	Control y custodia de activos fijos	3.2.02.3	DIRECTOR(A) FINANCIERO
126	Información presupuestaria y financiera a organismos colaterales	3.2.02.3	DIRECTOR(A) FINANCIERO
127	Pago de deuda interna (créditos con Banco del Estado)	3.2.02.4	DIRECTOR(A) FINANCIERO
128	Manejo y reposición de caja chica y fondo rotativo	3.2.02.5	DIRECTOR(A) FINANCIERO
129	Cobro de títulos valores	3.2.03.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
130	Control, registro y custodia de garantías	3.2.03.2	DIRECTOR(A) FINANCIERO
131	Cartera vencida (Coactivas)	3.2.03.3	DIRECTOR(A) FINANCIERO
132	Certificados de no adeudar al Municipio	3.2.03.4	DIRECTOR(A) FINANCIERO
133	Impuesto al Registro	3.2.04.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
134	Patentes nuevas	3.2.04.2	DIRECTOR(A) FINANCIERO
135	Reclamos tributarios	3.2.04.3	DIRECTOR(A) FINANCIERO
136	Traspaso de dominio por partición, liquidación de sociedad conyugal y adjudicación por particiones	3.2.04.4	DIRECTOR(A) FINANCIERO
137	Traspaso de dominio por compra-venta, donaciones, prescripción adquisitiva de dominio, remates judiciales, constituciones de usufructo, constitución de compañías y permutas, compra-venta con cooperativas de transporte y adjudicación del INDA.	3.2.04.5	DIRECTOR(A) FINANCIERO
138	Traspaso de dominio por adjudicaciones de cooperativas de vivienda, compra-venta con préstamos hipotecarios (Mutualista, BEV, IESS, ISSFA, etc.)	3.2.04.6	DIRECTOR(A) FINANCIERO
139	Autorización y control de espectáculos públicos (boletajes y otros)	3.2.04.7	DIRECTOR(A) FINANCIERO
140	Juzgamiento y sanción por infracciones a las ordenanzas municipales	3.2.05.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
141	Adquisición de bienes/servicios	3.2.06.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
142	Control de suministros de oficina	3.2.07.1	DIRECTOR(A) FINANCIERO
143	Donaciones a la comunidad de bienes y materiales dados de baja	3.2.07.2	DIRECTOR(A) FINANCIERO
144	Inventario de bienes Institucionales	3.2.07.3	DIRECTOR(A) FINANCIERO
145	Servicio de Banda Municipal	3.3.00.1	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA
146	Servicio del Conjunto Cámara	3.3.00.2	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA

147	Mantenimiento de quintas	3.3.00.3	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA
148	Elaboración de proyectos culturales, artísticos y educativos	3.3.01.1	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA
149	Desarrollo de eventos culturales artísticos y educativos	3.3.01.2	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA
150	Adquisición e inventario de material bibliográfico	3.3.02.1	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA
151	Prestación del servicio de biblioteca, hemeroteca o Internet	3.3.02.2	DIRECTOR(A) DE EDUCACIÓN Y CULTURA
152	Adjudicación y arrendamiento de locales comerciales municipales	3.4.01.1	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
153	Informe de ocupación de la vía pública por cooperativas de transporte público en coordinación con la UMT	3.4.01.2	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
154	Autorización para ferias ocasionales	3.4.01.3	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
155	Mantenimiento de Catastros de arrendatarios de puestos, locales en plazas, mercados y vía Pública.	3.4.01.4	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
156	Adjudicación de locales en mercados y plazas	3.4.01.5	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
157	Declaratoria de vacancia de puestos en plazas y mercados	3.4.01.6	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
158	Carnetización de comerciantes de plazas, mercados y vía pública	3.4.01.7	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
159	Atención a denuncias	3.4.02.1	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
160	Sanciones por infracción a ordenanzas municipales (PROCESO GENERICO PARA TODAS LAS COMISARIAS)	3.4.02.2	COMISARIO MUNICIPAL RESPECTIVO
161	Servicio de control y orden de la Policía Municipal	3.4.03.1	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
162	Venta de nichos y terrenos en cementerios municipales	3.4.04.1	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
163	Labores de inhumación y exhumación de restos humanos	3.4.04.2	DIRECTOR(A) DE SERVICIOS PÚBLICOS
164	Recolección de basura (planificación, ejecución y control) y barrido de calles y espacios públicos	3.5.01.1	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
165	Supervisión al funcionamiento de microempresas de aseo	3.5.01.2	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
166	Permiso ambiental	3.5.01.3	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
167	Operación en la disposición final de desechos sólidos por usuarios particulares	3.5.01.4	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
168	Atención baterías sanitarias, lavanderías y piscinas	3.5.01.5	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
169	Control de centros de acopio, reciclaje, minadores y recicladores	3.5.01.6	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
170	Permisos de higiene	3.5.02.1	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

171	Control de calidad en alimentos	3.5.02.2	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
172	Autorización de exhumaciones	3.5.02.3	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
173	Servicio de laboratorio bromatológico a clientes externos	3.5.02.4	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
174	Control de vectores y descanización	3.5.02.5	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
175	Asesoramiento técnico en higiene y salubridad	3.5.03.1	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
176	Educación continua y seguimiento a programas de higiene en mercados, plazas e instituciones educativas	3.5.03.2	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
177	Sanciones por infracción a ordenanzas municipales (PROCESO GENERICO PARA TODAS LAS COMISARIAS)	3.5.04.1	COMISARIO MUNICIPAL RESPECTIVO
178	Inspección y clausura de camales clandestinos	3.5.04.2	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
179	Despacho y control de ordenes de combustible	3.5.05.1	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
180	Mantenimiento de vehículos de higiene	3.5.05.2	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
181	Adquisición de partes y repuestos	3.5.05.3	DIRECTOR(A) DE HIGIENE, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
182	Plan de obras municipales	3.6.00.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
183	Registro de profesionales de la construcción	3.6.00.2	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
184	Expropiación y compensación de bienes inmuebles	3.6.01.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
185	Ejecución de obras con personal municipal	3.6.01.2	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
186	Informe para declaratoria de construcciones obsoletas y derrocamientos	3.6.01.3	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
187	Derrocamientos de construcciones que irrespetan ordenanzas municipales	3.6.01.4	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
188	Mantenimiento a obra pública	3.6.01.5	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
189	Apertura de vías	3.6.01.6	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
190	Permisos de roturas de aceras y vías	3.6.01.7	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
191	Permiso de ocupación de la vía pública	3.6.01.8	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
192	Premiso de rótulos según ordenanza pendiente	3.6.01.9	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
193	Seguimiento de contratos relacionados con obra pública	3.6.02.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS

194	Control y seguimiento de plan de obras	3.6.02.2	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
195	Contratación pública de bienes, servicios y ejecución de obras	3.6.02.3	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
196	Control de obras en fraccionamientos por lotizaciones y urbanizaciones	3.6.02.4	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
197	Servicios de laboratorio de suelos y materiales de construcción	3.6.03.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
198	Informe y control técnico para la obtención del permiso de minas	3.6.03.2	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
199	Estudio de suelos para obras viales	3.6.03.3	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
200	Juzgamiento y sanción por infracción a ordenanzas de vía pública, minas, canteras, quebradas, riveras, rótulos y materiales de construcción	3.6.04.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
201	Planificación y distribución botánica de los jardines	3.6.05.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
202	Siembra y plantación de especies ornamentales y arborización	3.6.05.2	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
203	Mantenimiento de áreas verdes (parques, jardines parterres)	3.6.05.3	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
204	Control y mantenimiento del vivero municipal	3.6.05.4	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
205	Mantenimiento de equipo caminero y vehículos	3.6.06.1	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
206	Talleres de carpintería	3.6.7	DIRECTOR(A) DE OBRAS PÚBLICAS
207	Formulación y ejecución de planes de desarrollo local	3.7.01.1	JEFE DE DESARROLLO SOCIAL
208	Otorgamiento de becas estudiantiles.	3.7.01.2	JEFE DE DESARROLLO SOCIAL
209	Escuela de formación de líderes y lideresas	3.7.01.3	
210	Asesoramiento para la creación y legalización de barrios y asociaciones comunitarias	3.7.01.4	JEFE DE DESARROLLO SOCIAL
211	Formulación, ejecución y fortalecimiento integral de iniciativas productivas solidarias	3.7.01.5	JEFE DE DESARROLLO SOCIAL
212	Fortalecimiento de valores humanos en grupos vulnerables	3.7.02.1	JEFE DE DESARROLLO SOCIAL
213	Atención integral de reinserción de la sociedad de grupos humanos en situación de mendicidad, alcoholismo	3.7.02.2	JEFE DE DESARROLLO SOCIAL
214	Faenamiento de ganado mayor	4.1.1	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
215	Faenamiento de ganado menor	4.1.2	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
216	Reinspección veterinaria	4.1.3	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
217	Obtención de matrícula de introductor del Camal	4.1.4	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
218	Venta de subproductos del Camal	4.1.5	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
219	Obtención de permiso de movilización de carnes y vísceras	4.1.6	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL

220	Obtención de matrícula de vehículos para transporte de productos del Camal	4.1.7	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
221	Mantenimiento de instalaciones del Camal	4.1.8	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
222	Venta de boletas de faenamiento	4.1.9	ADMINISTRADOR(A) DEL CAMAL
223	Arriendo de locales y bodegas	4.2.1	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
224	Venta por productores o agricultores	4.2.2	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
225	Venta por comerciantes mayoristas	4.2.3	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
226	Recaudación por arriendo de puestos y bodegas	4.2.4	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
227	Arriendo de puestos	4.2.5	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
228	Supervisión de naves	4.2.6	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
229	Recopilación de la información de precios	4.2.7	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
230	Mantenimiento y reparación de instalaciones y edificios en el mercado mayorista	4.2.8	ADMINISTRADOR(A) DEL MERCADO MAYORISTA
231	Servicios de rayos X	4.3.01.1	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
232	Traumatología	4.3.01.2	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
233	Servicio de Odontología	4.3.01.3	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
234	Rehabilitación	4.3.01.4	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
235	Atención de enfermería	4.3.01.5	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
236	Atención de emergencias	4.3.01.6	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
237	Servicio de Pediatría	4.3.01.7	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
238	Cirugía	4.3.01.8	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
239	Hospitalización	4.3.01.9	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
240	Ginecología	4.3.01.10	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
241	Anestesia	4.3.01.11	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
242	Planificación familiar	4.3.01.12	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
243	Servicio de Laboratorio	4.3.01.13	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
244	Registro y estadística	4.3.02.1	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
245	Administración de fondo solidario	4.3.02.2	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
246	Correspondencia interna y externa	4.3.02.3	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
247	Adquisiciones de medicamentos e insumos	4.3.02.4	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
248	Adquisiciones generales	4.3.02.5	GERENTE MEDICO DEL

			HOSPITAL
249	Servicio de Farmacia	4.3.02.6	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
250	Tratamiento de desechos hospitalarios	4.3.02.7	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
251	Registro contable.	4.3.02.8	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL
252	Recaudación de valores	4.3.02.9	GERENTE MEDICO DEL HOSPITAL

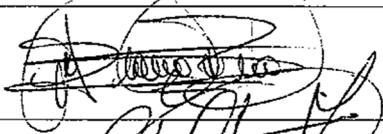
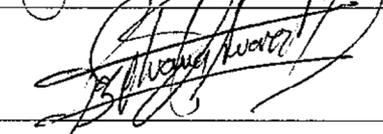
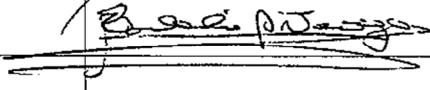
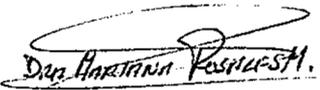
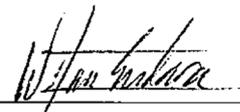
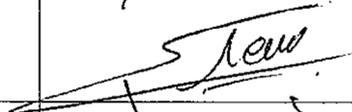
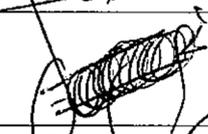
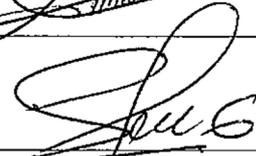
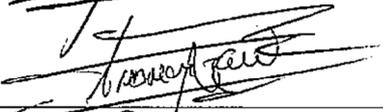
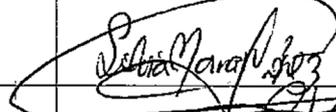
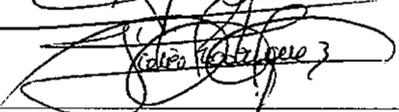
Fuente: Proceso de modernización 2006.

ANEXO 4 NORMATIVA DEL GADMA ESTRUCTURA Y REGLAMENTO ORGANICO POR PROCESOS.

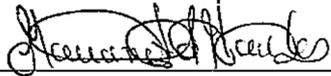
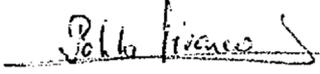
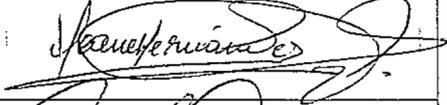
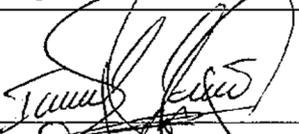
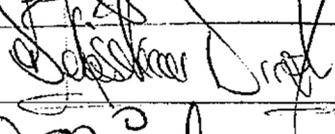
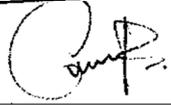
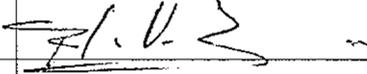
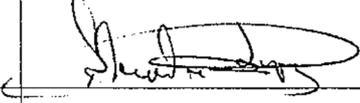
LISTADO DE PARTICIPANTES AL TALLER DE SOCIALIZACIÓN DE USO DEL
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

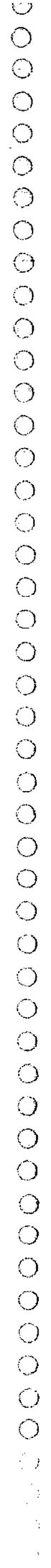
LUGAR: BALCON DE SERVICIOS

FECHA: LOS DIAS VIERNES 2-9-16-23-30 DE AGOSTO DE 2013

No.	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1	DIANA PICO	
2	SILVANA ALVAREZ	
3	LUPE GUERRERO	
4	MARIA EULALIA ARTEAGA	
5	DIEGO CHILUISA	
6	MARIANA ROSALES	
7	ELSA DIAZ	
8	WILSON ENDARA	
9	SANDRA MAYORGA	
10	DANIELA MORILLO	
11	MARIA NELA SANCHEZ	
12	CARMEN SOLORZANO	
13	NANCY TENECOTA	
14	RAQUEL CALVACHE	
15	SILVIA NARANJO	
16	MARBELLA RODRIGUEZ	



17	MARIANITA MORALES	
18	POLITA VIVANCO	
19	JEANET FERNANDEZ	
20	ISABEL PROAÑO	
21	SEBASTIAN DIAZ	
22	DIEGO BALAREZO	
23	GINA BONILLA	
24	PAULINA VELASTEGUI	
25	SILVIA LOPEZ	
26	ADITA PAZOS	



|

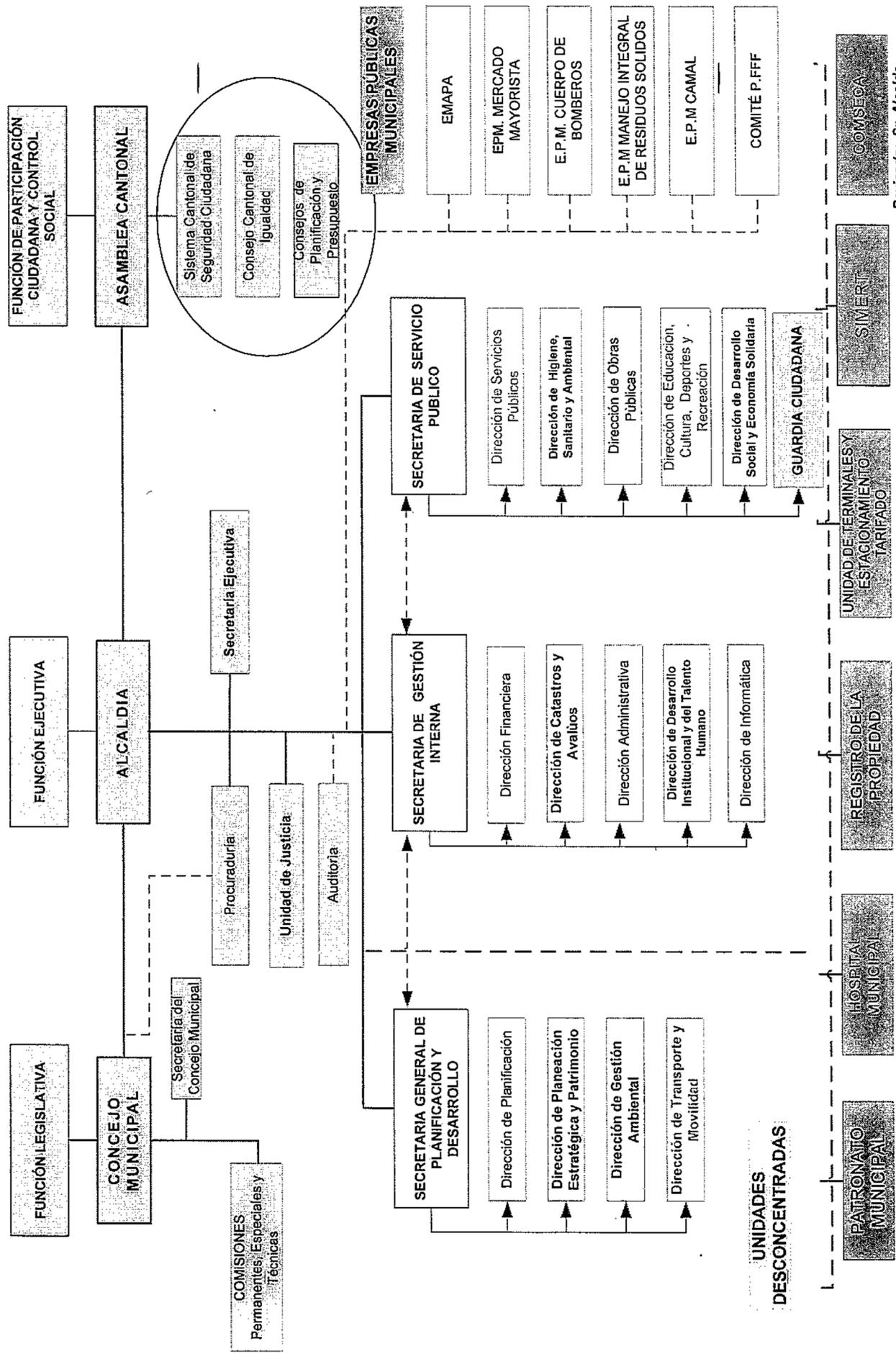
|

17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

|

|

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO - MUNICIPALIDAD DE AMBATO



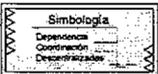
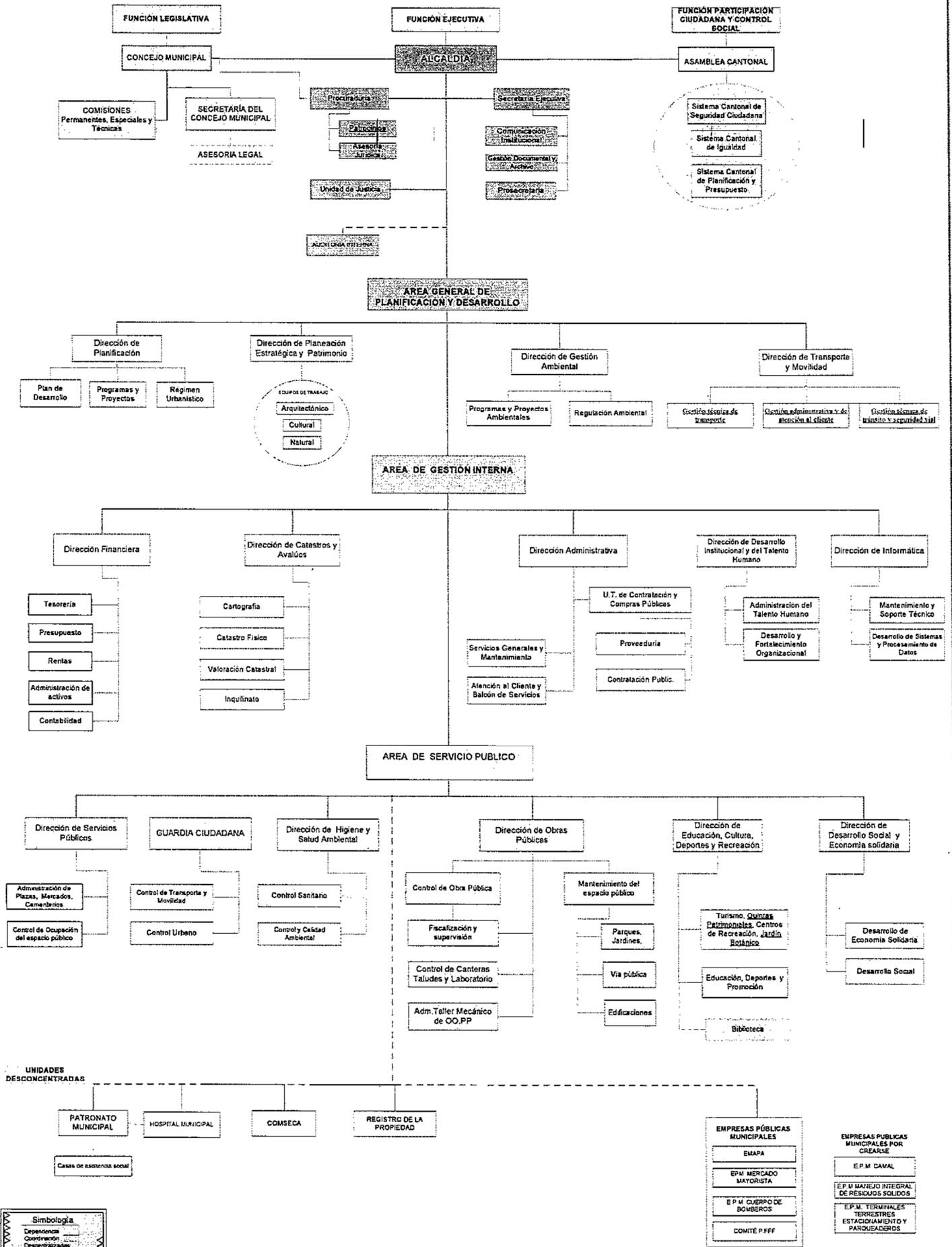
Revisado: Sr. Alcalde.
 Autor: DAD-Desarrollo Organizacional
 Comisión señores Directores
 Fecha: 22-VI-2011
 S.V.

Biblioteca, legalizar
 dependencia de la
 Biblioteca Provincial





ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO



Revisado: Sr. Alcaldé,
 Autor: DAD-Desarrollo Organizacional
 Comisión asesora Directores
 Fecha: 22-VI-2011
 p.v.



tanto para la inversión como para las actividades rutinarias con su correspondiente valoración y estimación presupuestaria. Las Direcciones implementarán y gestionarán según corresponda, el Sistema de Información, realizarán el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria de los procesos que les corresponden; consolidarán los planes, valoración y estimación presupuestaria, y realizarán el correspondiente seguimiento a la ejecución con su evaluación, por lo menos cada cuatrimestre. Las empresas públicas municipales, instituciones adscritas, podrán seguir la metodología de planeación, seguimiento y evaluación propuestas por el Ejecutivo del GADMA.

SEGUNDA.- Es obligación de las empresas públicas, instituciones adscritas, unidades administrativas, operativas y unidades descentralizadas del GADMA, diseñar e implementar el sistema de información e interrelacionarse con el sistema de información del GADMA.

TERCERA.- El Modelo de Gestión y la Estructura Orgánica del GADMA incluye las competencias y atribuciones previstas en los artículos 238 y 264 de la Constitución de la República, así como en el Título V capítulo III del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), publicados en los Registros Oficiales 449 de 20 de octubre de 2008 y 303 del 19 de octubre del 2010, respectivamente. El Modelo sobre una base funcional, con aplicación sistémica y articulación en red, determinará los objetivos, los indicadores y evaluaciones anuales.

CUARTA.- Se conformarán Círculos de Calidad, como instrumento de la gestión de calidad, innovación y creatividad. El uso de este instrumento persigue mejorar la calidad del producto y/o servicios, procesos que, a más de lograr que el personal esté satisfecho con el trabajo y mejorar las habilidades funcionales y capacidades extra funcionales, establecerá su relación con la remuneración variable. Los Círculos de Calidad se determinarán por Dirección, y serán la base para el mejoramiento del trabajo y mecanismos para encontrar solución a problemas. Se podrá utilizar como herramienta el benchmarking interno y externo.

QUINTA.- La funcionalidad de la red y el mejoramiento integral de la calidad, le corresponde a las Direcciones del GADMA como nivel superior.

SEXTA.- Participación Ciudadana y Control Social, en su funcionalidad deberá observar la Ordenanza que para el efecto determine el Concejo Municipal, manteniendo concordancia con la estructura orgánica del GADMA.

SEPTIMA.- Los puestos de trabajo constituyentes en la estructura orgánica del GADMA toman como base lo preceptado por los artículos 82 y 83 de la Ley Orgánica de Servicio Público. Los puestos de libre nombramiento y remoción incluyen a Gerentes, Directores y Jefaturas previamente determinadas en ese sentido. Los puestos de la carrera del servicio público incluyen un nivel de jefatura en la Sección; con excepción de los puestos de trabajo que por su naturaleza de confianza, corresponden a la denominación de libre nombramiento y remoción como: Asesor/ra Legal, Litigante, Tesorero/ra, Prosecretario/ra, Comunicador Institucional y otros que se crearan con igual naturaleza. En los casos en que los puestos se hayan extendido nombramientos de carrera mantendrán los derechos mientras sea titular del puesto.

OCTAVA.- Es obligación de las Direcciones y Unidades Dependientes; aplicar los sistemas, mecanismos, herramientas, reglamentos y normas técnicas, así como mantener el sistema de información y comunicación.

NOVENA.- La Biblioteca Municipal y el Laboratorio son Equipos de Trabajo y en ningún caso tendrán el nivel de Jefatura.

DÉCIMA.- Las Unidades Administrativas de Control, ejecutarán las resoluciones emitidas por la Unidad de Justicia Municipal en el ámbito de su competencia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- El nuevo Modelo de Gestión y Estructura Orgánica estará en total funcionamiento desde el mes de enero del 2013, y contará con la asignación presupuestaria suficiente; sin embargo, si las Unidades Estructurales, Descentralizadas y Descentralizadas comenzaron su funcionamiento en el año 2012, continuarán con su cronograma; aquellas cuya complejidad o relación con disposiciones legales que regulan de mayor tiempo, serán objeto de implementación gradual, en cuyo propósito las Direcciones relacionadas prepararán un cronograma para la aprobación del Ejecutivo.

SEGUNDA.- Se realizarán las adaptaciones genéricas y específicas necesarias para mantener uniformidad en la denominación de Unidades, Instituciones Adscritas y Empresas Públicas; así como de los puestos para garantizar y preservar la imagen corporativa del GADMA.

TERCERA.- El Sistema de Información del GADMA (SIM) contará con los indicadores necesarios previa calificación de la Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional, en tal propósito se expedirá dentro de un plazo de 90 días, contados desde la fecha de inicio de la vigencia de este Reglamento.

CUARTA.- Se encarga a las Direcciones de los Procesos Habilitantes, la implementación y seguimiento del Nuevo Modelo de Gestión y la correspondiente Estructura Orgánica.

QUINTA.- Las unidades que el GADMA, en función de las necesidades de la ciudadanía del cantón Ambato decidan constituir en Empresas Públicas, ejecutarán las acciones que fueren necesarias en el tiempo que el GADMA establezca.

SEXTA.- Se mantendrá coordinación con el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia en la actualidad, hasta que se clarifique la conformación de los Consejos de Igualdad.

DISPOSICION DEROGATORIA

ÚNICA.- Queda derogado expresamente el Reglamento Orgánico por Procesos aprobado el veinte y siete de octubre del dos mil seis, así como todas las disposiciones que se le opongan.

Artículo Final.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

Dado en Ambato, a los siete días del mes de mayo del dos mil doce.

Ay. Fernando Callejas Barona
ALCALDE DE AMBATO



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

presupuestaria y la gestión de los procesos: Fiscalización y Supervisión; Administración del Taller Mecánico de OO.PP; Mantenimiento de Parques y Jardines; Mantenimiento de Vía Pública; y, Mantenimiento de Edificaciones. De ella dependerá igualmente el Laboratorio, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.C.4.1. Fiscalización y Supervisión
- A.2.C.4.2. Administración del Taller Mecánico de OO.PP
- A.2.C.4.3. Mantenimiento de Parques y Jardines
- A.2.C.4.4. Mantenimiento de Vía Pública
- A.2.C.4.5. Mantenimiento de Edificaciones

A.2.C.5. Dirección de Educación, Cultura, Deportes y Recreación

Responsable: Director(a) de Educación, Cultura, Deportes y Recreación

Ámbito de Acción.- La ejecución de lo planificado por el GADMA; preparación y prestación de servicios públicos; la planeación del desarrollo social, cultural, recreacional y deportivo; la aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas, reglamentos y normas técnicas; la aplicación del sistema de información y la comunicación; la aplicación de la regulación, el control, promoción y difusión turística, cultural y patrimonial; la ejecución de políticas; la gestión y manejo del sistema de información del GADMA; y, la ejecución presupuestaria. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Turismo, Quintas Patrimoniales, Centros de Recreación, Cultura y Jardín Botánico; Educación, Deportes y Promoción. Dependiendo de ella también la Biblioteca, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.C.5.1. Turismo, Quintas Patrimoniales, Centros de Recreación, Cultura y Jardín Botánico
- A.2.C.5.2. Educación, Deportes y Promoción
- A.2.C.6. Dirección de Desarrollo Social y Economía Solidaria

Responsable: Director(a) de Desarrollo Social y Economía Solidaria.

Ámbito de Acción.- La ejecución de lo planificado por el GADMA y prestación de servicios públicos; la planeación de propuestas de fortalecimiento de capacidades de gestión, de desarrollo social y de economía solidarias; la gestión y manejo del sistema de información del GADMA y comunicación (TIC); aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas, reglamentos y normas técnicas; y, la ejecución de políticas con prioridad en sectores vulnerables. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Desarrollo de Economía Solidaria; y, Desarrollo Social, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.C.6.1. Desarrollo de Economía Solidaria
- A.2.C.6.2. Desarrollo Social

A.2.C.7. Unidad de Justicia

Responsables: Juez(a) Municipal de Contravenciones



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

Ámbito de Acción.- Le corresponde la administración de justicia en las contravenciones a las ordenanzas municipales; resuelve sanciones administrativas mediante acto normativo y en su ámbito; garante de la aplicación de las resoluciones dictadas en ejercicio de la potestad sancionadora, siempre en el ámbito de las competencias del GADMA y respetando las garantías del debido proceso contempladas en la Constitución de la República y en el régimen procesal pertinente; mantener el orden y procedimiento; cumplir y hacer cumplir las políticas del GADMA en su ámbito; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.3.B.1. Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana y Control Social

Responsable: Secretario(a) Ejecutivo

Ámbito de acción.- La participación en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos del GADMA; la gestión y manejo del sistema de información del GADMA; el control social; participación en la rendición de cuentas; así como, otras expresiones e iniciativas ciudadanas de participación necesarias para garantizar el ejercicio de este derecho; la coordinación con las empresas públicas, instituciones adscritas y unidades municipales; la coordinación interinstitucional e intergubernamental en su ámbito. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

Art. 13.- Procesos Descentralizados.- Son los delegados por el Ejecutivo del GADMA para garantizar la entrega de productos y/o servicios de calidad. La entrega de los servicios podrán hacerlo de manera independiente, coordinada o unificada.

- A.2.D.1. Patronato Municipal
- A.2.D.2. Hospital Municipal
- A.2.D.3. COMSECA
- A.2.D.4. Registro Municipal de la Propiedad
- A.2.D.5. Unidad de Terminales
- A.2.D.6. Camal Municipal

Art. 14.- Procesos Descentralizados.- Son la transferencia obligatoria, progresiva de competencias, con los respectivos recursos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, del GADMA a la Empresa Pública.

- A.2.E.1. EP EMAPA
- A.2.E.2. EPM Mercado Mayorista
- A.2.E.3. EPM Cuerpo de Bomberos
- A.2.E.4. EPM Gestión Integral de Desechos Sólidos
- A.2.E.5. Comité Permanente F.F.F

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Es responsabilidad de las Direcciones y Unidades Dependientes, el cumplimiento del presente reglamento, así como la ejecución del Manual de Procesos según el ámbito de sus competencias y atribuciones; la elaboración y cumplimiento de los planes operativos anuales

Ámbito de acción: El apoyo a todos los procesos del GADMA; la implementación y administración del sistema integral de información del GADMA; de la información y procesamiento de datos; el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) del GADMA; desarrollo de sistemas; creatividad e innovación virtual; guía y aplicación de nuevas tecnologías e instrumentos; establecer mecanismos de relación de datos, información y control; instalación de sistemas de cómputo; la ejecución de políticas; y, participación en la preparación y presentación de sistemas, reglamentos, instructivos, normas internas, manuales administrativos - operativos y los manuales del usuario. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Mantenimiento y Soporte Técnico; Desarrollo de Sistemas y Procesamiento de Datos, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.B.12.1. Mantenimiento y Soporte Técnico
- A.2.B.12.2. Desarrollo de Sistemas y Procesamiento de Datos

ÁREA DE SERVICIO PÚBLICO

Ámbito de acción: La coordinación para la gestión estratégica, ejecución de la planificación por el GADMA y prestación de servicios públicos; consolidación de la planeación de construcción y mantenimiento de los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo; coordinación de la ejecución presupuestaria; seguimiento a la aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas, reglamentos y normas técnicas; seguimiento a la aplicación de la información y la comunicación (TIC); impulso a la aplicación, promoción turística, cultural y patrimonial; la atención al desarrollo social y la economía solidaria; la coordinación para la implementación del sistema de información del GADMA; la ejecución de políticas. Incluye a los macro procesos: Servicios Públicos; Agencia de Orden y Control Ciudadano; Control Urbano, Ambiental, Canteras y Riesgos; Obras Públicas; Educación, Cultura, Deportes y Recreación; Desarrollo Social y Economía Solidaria.

- A.2.C.1. Dirección de Servicios Públicos

Responsable: Director(a) de Servicios Públicos

Ámbito de acción: La ejecución de lo planificado por el GADMA en cuanto a los Servicios Públicos; preparación y ejecución de planes; la ejecución presupuestaria; la gestión de los espacios públicos, mercados, cementerios; el control de la ocupación del espacio público del cantón Ambato; animales domésticos; aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas; reglamentos, normas técnicas, mantenimiento de la información y comunicación; el control en los servicios públicos y de fomento; la gestión y manejo del sistema de información del GADMA; y, la ejecución de políticas. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Gestión de Espacios Públicos y Control Sanitario, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.C.1.1. Gestión de Espacios Públicos
- A.2.C.1.2. Control Sanitario

- A.2.C.2. Agencia de Orden y Control Ciudadano

Responsable: Director(a) de la Agencia de Orden y Control Ciudadano

Ámbito de acción: El apoyo y ejecución de lo planificado por el GADMA; preparación de la planeación de control público municipal; seguimiento a la aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas, reglamentos y normas técnicas; la aplicación de la información y la comunicación; la ejecución de políticas y control del cumplimiento de ordenanzas, y resoluciones de la Unidad de Justicia Municipal; la gestión del SIMERT, de los agentes y la policía municipal; el control y orden público; la coordinación con el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana y empresas públicas; la gestión y manejo el sistema de información del GADMA y, la ejecución de políticas. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Orden Ciudadano y Sistema de Movilidad, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.C.2.1. Orden Ciudadano
- A.2.C.2.2. Sistema de Movilidad

- A.2.C.3. Dirección de Control Urbano, Ambiental, Canteras y Riesgos

Responsable: Director(a) de Control Urbano, Ambiental, Canteras y Riesgos

Ámbito de acción: La gestión y ejecución de lo planificado por el GADMA; preparación de la planeación de control urbano, ambiental, minas y riesgos; la planeación de servicios públicos en su ámbito; la aplicación y seguimiento a la aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas, reglamentos y normas técnicas; control e impulso a la aplicación y promoción de la política de salud; control del saneamiento ambiental; el control en la elaboración, manejo y expendio de alimentos; el control sanitario; control de la calidad de aire, agua y suelo del cantón Ambato; la regulación de la explotación de materiales áridos y pétreos; control de la implementación de planes de mitigación de desastres; la ejecución de políticas y control del cumplimiento de ordenanzas, y resoluciones de la Unidad de Justicia Municipal; el control técnico urbano, ambiental, canteras y riesgos; la coordinación con la Dirección de Orden y Control Ciudadano, Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana y Empresas Públicas; la ejecución de políticas; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Control Urbano; Control Ambiental; Control de Canteras; y, Control de Riesgos, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

- A.2.C.3.1. Control Urbano
- A.2.C.3.2. Control Ambiental
- A.2.C.3.3. Control de Canteras
- A.2.C.3.4. Control de Riesgos

- A.2.C.4. Dirección de Obras Públicas

Responsable: Director(a) de Obras Públicas

Ámbito de acción: La ejecución de lo planificado por el GADMA; la planeación del mantenimiento, de la obra pública y fiscalización; la aplicación de sistemas, mecanismos y herramientas, reglamentos y normas técnicas; el cumplimiento de políticas, objetivos, metas del mantenimiento y la obra pública; la fiscalización y supervisión de la ejecución de la obra pública -de uso público- y bienes afectados al servicio público; el servicio de laboratorio de suelos; el control de taludes del cantón en relación con su ámbito; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración, estimación y ejecución



ÁREA DE GESTIÓN INTERNA

Ámbito de acción: El apoyo a la gestión del direccionamiento estratégico, elaboración de los mecanismos de orientación y acercamiento al ciudadano; coordinación, en la aplicación y ejecución de políticas, preparación y presentación de sistemas, reglamentos, instructivos, normas internas, manuales administrativos - operativos, en la preparación de la planeación financiera y presupuestaria, de los catastros inmobiliarios urbanos y rurales, en la implementación de mecanismos y herramientas; la cooperación en convenio, planes, programas y proyectos; la coordinación para la implementación del sistema de información institucional y del sistema de atención al ciudadano; la administración de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC); y, facilitación de información para la toma de decisiones. Incluye a los macro procesos: Financiero; Catastros y Avalúos; Administrativo; Desarrollo Institucional y del Talento Humano; e, Informática.

A.2.B.8. Dirección Financiera

Responsable: Director(a) Financiero

Ámbito de acción: La gestión presupuestaria, financiera según procesos y planes; conocer y controlar los flujos monetarios; ejercer la recaudación; preparar la proforma presupuestaria; medir y evaluar la efectividad; eficiencia y calidad de rendimientos económicos del GADMA; hacer cumplir las reglas fiscales para el manejo de los recursos públicos; de endeudamiento y de la cooperación; incorporar; y formular mecanismos y procedimientos para la rendición de cuentas ante la ciudadanía sobre el uso y manejo de los recursos financieros y establece niveles de rendimiento; y la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Presupuesto; Rentas; Tesorería; Contabilidad; Administración de Activos, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.8.1. Presupuesto

A.2.B.8.2. Rentas

A.2.B.8.3. Tesorería

A.2.B.8.4. Contabilidad

A.2.B.8.5. Administración de Activos

A.2.B.9. Dirección de Catastros y Avalúos

Responsable: Director(a) Catastros y Avalúos

Ámbito de acción: El apoyo a los procesos de Planificación y Administración Financiera; la elaboración, actualización, administración y valoración de los catastros inmobiliarios urbanos y rurales del cantón Ambato; georreferenciación cantonal; la aplicación de políticas, lineamientos y parámetros metodológicos que establece la ley; facilitación de información para la toma de decisiones; y, coordinación con el Registro de la Propiedad; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Cartografía; Catastro Físico; Valoración Catastral; Inquilinato, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

R



A.2.B.9.1. Cartografía

A.2.B.9.2. Catastro Físico

A.2.B.9.3. Valoración Catastral

A.2.B.9.4. Inquilinato

A.2.B.10. Dirección Administrativa

Responsable: Director(a) Administrativo

Ámbito de acción: La calidad en el contacto con los ciudadanos - seguridad, elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, materiales de oficina de aliado comunicaciones, la arquitectura de los sitios de trabajo); la atención a la administración de asuntos internos y el apoyo logístico a todos los procesos del GADMA; la gestión de Compras Públicas y Servicio al público (fiabilidad, capacidad de respuesta); definición de estándares; y, la ejecución de políticas; y, participación en la preparación de sistemas, reglamentos, instructivos, normas internas, manuales administrativos - operativos en su ámbito; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Servicios Generales y Mantenimiento; Atención al Cliente y Balcón de Servicios; Contratación y Compras Públicas; Adquisiciones, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.10.1. Servicios Generales y Mantenimiento

A.2.B.10.C.1. Atención al Cliente y Balcón de Servicios

A.2.B.10.b. Unidad Técnica de Contratación y Compras Públicas

A.2.B.10.2. Contratación y Compras Públicas

A.2.B.10.3. Adquisiciones

A.2.B.11. Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano

Responsable: Director(a) de Desarrollo Institucional y del Talento Humano

Ámbito de acción: El asesoramiento y apoyo a los organismos de la Estructura Orgánica del GADMA; articulación del desarrollo del personal con el desarrollo organizacional y con el desarrollo tecnológico; la gestión del sistema integrado de desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones; la preparación de reglamentos internos, manuales y el plan de mejoramiento continuo y bienestar laboral; mejoramiento de la comunicación; conformación de equipos; la ejecución de políticas; y, participación en la preparación y presentación de sistemas, reglamentos, instructivos, normas internas, manuales administrativos - operativos en su ámbito; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Administración del Talento Humano; Desarrollo y Fortalecimiento Institucional, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.11.1. Administración del Talento Humano

A.2.B.11.2. Desarrollo y Fortalecimiento Institucional

A.2.B.12. Dirección de Informática

Responsable: Director(a) de Informática

R



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

A.2.B.2. Procuraduría Síndica

Responsable: Procurador(a) Síndico

Ámbito de Acción: La representación judicial conjuntamente con el ejecutivo de la municipalidad y la asesoría en materia jurídica del GADMA; analizar, interpretar y emitir instrumentos jurídicos para la aplicación de las normas legales, convenios, contratos y demás corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión del proceso. Litigios y Asesoría Legal, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.2.1. Litigios y Asesoría Legal

A.2.B.3. Auditoría General

Responsable: Auditor(a) General

Ámbito de Acción: Las señaladas en la Ley Orgánica de la Controloría General del Estado y su Reglamento; la ejecución de auditorías y exámenes especiales; la prestación de asistencia técnica; la adopción de medidas pertinentes en la función de control.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Ámbito de acción: La coordinación del plan de desarrollo del cantón y del GADMA; del ordenamiento territorial y del plan de ordenamiento territorial; la coordinación en la definición y verificación del cumplimiento de estrategias, políticas, objetivos y metas de desarrollo; asesorar y orientar la planeación del GADMA; la preparación de normas técnicas, propuestas, proyectos, estudios; y, la coordinación para la implementación del sistema de información del GADMA. Incluye a los macro procesos: Planificación; Planeación Estratégica y Patrimonio; Gestión Ambiental; Tránsito, Transporte y Movilidad.

A.2.B.4. Dirección de Planificación

Responsable: Director(a) de Planificación

Ámbito de acción: La gestión de la planificación del desarrollo y del ordenamiento cantonal articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial; la formulación y verificación del cumplimiento de políticas, objetivos, metas; el fortalecimiento de la participación ciudadana e integración de los sectores y actores públicos y privados; la preparación de proyectos y estudios, y formulación de programas; la determinación y regulación de uso de suelo, territorio, vivienda y establecimiento del régimen urbanístico; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Plan. de Desarrollo; Programas y Proyectos; Régimen Urbanístico; Territorio y Vivienda, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.4.1. Plan de Desarrollo

A.2.B.4.2. Programas y Proyectos

A.2.B.4.3. Régimen Urbanístico

A.2.B.4.4. Territorio y Vivienda



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

A.2.B.5. Dirección de Planeación Estratégica y Patrimonio

Responsable: Director(a) de Planeación Estratégica y Patrimonio

Ámbito de acción: La planeación estratégica del Patrimonio Arquitectónico, Cultural y Natural del cantón; la formulación y verificación del cumplimiento de políticas, objetivos, metas; el fortalecimiento de la participación ciudadana e integración de los sectores y actores públicos y privados, nacionales e internacionales; la preparación de proyectos y estudios; la formulación de programas; la elaboración de la normativa técnica; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.6. Dirección de Gestión Ambiental

Responsable: Director(a) de Gestión Ambiental

Ámbito de acción: La planificación y organización ambiental del cantón; la definición, establecimiento y control de normas para la prevención, la preservación y restauración del medio ambiente, de la biodiversidad y ecosistemas; el fortalecimiento de la participación ciudadana en los procesos de gestión ambiental e integración de los sectores y actores públicos y privados, nacionales e internacionales; la coordinación de la intervención interdepartamental, interfuncional, intergubernamental en temas ambientales y promover el asociativismo; la investigación y educación ambiental; la formulación y verificación del cumplimiento de políticas, objetivos, metas y líneas estratégicas; la formulación de programas, estudios, proyectos ambientales; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Programas y Proyectos Ambientales y Regulación Ambiental, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.6.1. Programas y Proyectos Ambientales

A.2.B.6.2. Regulación Ambiental

A.2.B.7. Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad

Responsable: Director(a) de Tránsito, Transporte y Movilidad

Ámbito de acción: La planificación, regulación y control del tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro del cantón; el establecimiento del modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público; el fortalecimiento de la participación ciudadana e integración de los sectores y actores públicos y privados, nacionales e internacionales; la preparación de proyectos, estudios; y, la articulación con la planificación territorial, ambiental, natural y arquitectónica; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Gestión Técnica de Transporte; Gestión Administrativa y de Atención al Cliente; Gestión Técnica de Seguridad Vial, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.7.1. Gestión Técnica de Transporte

A.2.B.7.2. Gestión Administrativa y de Atención al Cliente

A.2.B.7.3. Gestión Técnica de Tránsito y Seguridad Vial



- f) Sistema.- Conjunto de instituciones, dependencias, planes, políticas, programas y actividades relacionados con el ejercicio de las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno.
- g) Proceso.- Conjunto de actividades interrelacionadas para generar y entregar productos y/o servicios a los habitantes del cantón Ambato.
- h) Competencias.- Capacidades de acción de un nivel de gobierno en un sector. Se ejercen a través de facultades. Las competencias son establecidas por la Constitución, la ley y las asignadas por el Consejo Nacional de Competencias.
- i) Liderazgo compartido.- Grupo reducido de servidores públicos con habilidades complementarias, que tienen un compromiso con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque, de todo lo cual son mutuamente responsables.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA POR PROCESOS

Art. 10.- Procesos Gobernantes.- Conjunto de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orientan la gestión del GADMA mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas legales.

A.1.- Direccionamiento Estratégico del GADMA

Responsable: Concejo Municipal

Ámbito de acción: Lo dispuesto en el Art. 57 del COOTAD y demás disposiciones legales; emitir los principios políticos; la gestión de los procesos de legislación y fiscalización del GADMA; la emisión de políticas de desarrollo en su jurisdicción; la designación y conformación de las comisiones permanentes, especiales y técnicas, quienes presentarán informes previo a las resoluciones del Concejo Municipal; y, establecer el marco de participación ciudadana y control social.

A.2. Gestión del Direccionamiento Estratégico del GADMA

Responsable: Alcaldé (se) de Ambato

Ámbito de acción: Lo dispuesto en el Art. 60 del COOTAD y demás disposiciones legales; la gestión y organización de las competencias y procesos del GADMA; fijación de objetivos estratégicos; dirigir la ejecución de políticas de desarrollo en su jurisdicción; la emisión de políticas internas; fijar objetivos y servicios y definir cantidad y calidad; la emisión de la reglamentación; el control estratégico y aseguramiento de las obras, de los servicios públicos prestados a través de empresas públicas, mixtas, de economía popular y solidaria o privadas; facilitar y promover mecanismos de control social; y, garantizar la aplicación de los principios constitucionales, legales y reglamentarios. Le corresponde de manera directa liderar la gestión de los procesos del GADMA, el mejoramiento continuo y desarrollo institucional.



A.3. Control Ciudadano del Direccionamiento y Gestión Estratégica

Ámbito de acción: Promover la participación ciudadana en forma individual y colectiva, en la formulación del direccionamiento estratégico, en la planificación y gestión de los asuntos públicos municipales; y en el control social del GADMA; la construcción del poder ciudadano. Conforme consta en el Capítulo III art. 302 al 312 del COOTAD.

Art. 11.- Procesos Habilitantes (Asesoría y Apoyo).- Conjunto de actividades requeridas como soporte a los procesos gubernamentales y generadores de valor del GADMA.

Art. 12.- Procesos Agregadores de Valor.- Conjunto de actividades que aseguran y agregan valor a la entrega de bienes o servicios y que corresponden con las necesidades y requerimientos del ciudadano.

A.1.B.1. Secretaría del Concejo Municipal

Responsable: Secretario(a) del Concejo Municipal

Ámbito de acción: Asesora y apoya al Concejo Municipal; dar fe de las decisiones y resoluciones que adopte el Concejo Municipal; la elaboración de Actas de las Sesiones; la organización y publicación de la gaceta municipal; la supervisión y control del personal administrativo y de apoyo del órgano legislativo; la coordinación para el funcionamiento de comisiones, consolidación de información legislativa, administración de contratos, atención ciudadana; la ejecución de políticas y seguimiento de comisiones; facilitar y promover mecanismos de participación ciudadana y control social; y, la gestión y manejo del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria del Concejo Municipal y la gestión del proceso: Asesoría Legal y Técnica, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.1.B.1.1. Asesoría Legal y Técnica

A.2.B.1. Secretaría Ejecutiva (de Ejecutivo)

Responsable: Secretario(a) Ejecutivo

Ámbito de acción: El apoyo y asesoría al Ejecutivo; la coordinación y consolidación de información del GADMA, la elaboración de informes y actas, la organización y preparación de sesiones de trabajo del ejecutivo, de informativos y la articulación de la rendición de cuentas del Ejecutivo del GADMA; la preparación del modelo de comunicación; la preparación de convocatorias y seguimiento de comisiones administrativo - operativas; participación en la preparación de sistemas, reglamentos, instructivos, normas internas, manuales administrativos - operativos; dar fe de los actos del ejecutivo; ejecutar políticas; y, la implementación del sistema de información del GADMA. Le corresponde la valoración y estimación presupuestaria y la gestión de los procesos: Comunicación Institucional; Gestión Documental y Archivo; Prosecretaría, conforme se señala en el Manual de Procesos del GADMA.

A.2.B.1.1. Comunicación Institucional

A.2.B.1.2. Gestión Documental y Archivo

A.2.B.1.3. Prosecretaría



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

asesorar, apoyar, producir y entregar productos y/o servicios. La ejercen Directores y Jefes.

Nivel Asesor.- De sede administrativa, incluye procesos habilitantes, tiene como función asesorar al GADMA, y a los niveles orgánicos. La ejercen el Procurador Síndico del GADMA, Asesor Jurídico de Empresas e Instituciones Acreditadas, y Auditoría General.

Función - Participación Ciudadana y Control Social.- Tiene como función apoyar, intervenir y controlar en/la gestión del GADMA. La ejercen los ciudadanos calificados legalmente.

Art. 7.- Comité de Mejoramiento de la Gestión del GADMA.- Es el equipo directivo liderado por el Ejecutivo. Deberá orientar el Desarrollo Institucional; definirá el producto y/o servicio, los componentes y los procesos; deberá contribuir, asegurar, vigilar, evaluar y sugerir políticas, estrategias, directrices, métodos y herramientas para el mejoramiento del modelo de gestión. Se constituirán y actuarán de conformidad con la Resolución que emita el titular de la función ejecutiva.

Sección Segunda

MARCO FILOSÓFICO

Art. 8.- Lineamiento Estratégico.- Incluye la definición y gestión estratégica, desconcentración, descentralización, delegación y responsabilización, unidades autónomas, gestión por contratos, co-gestión de la Gestión Integral y de las acciones de las y los servidores públicos del GADMA.

a) **MISIÓN.-** Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Ambato, actuando como ente planificador, regulador, facilitador y ejecutor de servicios municipales que satisfagan a la comunidad, con el valioso aporte de su recurso humano comprometido y la participación de todos los actores sociales.

b) **VISIÓN.-** Ser uno de los mejores gobiernos autónomos descentralizados del país participativo, ejemplo de trabajo, eficiencia y eficacia, promotor del desarrollo integral de la comunidad ambateña, pionero en la institucionalización de principios y valores, y generador de oportunidades para elevar la competitividad; fortalecer la identidad de su gente y preservar un ambiente sano.

c) **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES PARA LA ACCIÓN:** Las y los servidores públicos del GADMA, guían sus acciones en los siguientes principios:

- Honestidad
- Responsabilidad social
- Justicia y equidad
- Respeto
- Protección al medio ambiente
- Creatividad
- Coordinación y comunicación efectivas
- Desarrollo humano
- Efectividad, eficiencia y eficacia



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

- Trabajo en equipo
- Sustentabilidad y sostenibilidad
- Participación comunitaria
- Compromiso

d) **FINES.-** Los fundamentales del GADMA son:

- a. El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización;
- b. La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República, de la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los Instrumentos Internacionales;
- c. El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad;
- d. La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de un ambiente sostenible y sustentable;
- e. La protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio; la recuperación, preservación y desarrollo de la memoria social y el patrimonio cultural;
- f. La obtención de un hábitat seguro y saludable para los ciudadanos y la garantía de su derecho a la vivienda en el ámbito de sus respectivas competencias;
- g. El desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir;
- h. La generación de condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución a través de la creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes; y,
- i. Los demás establecidos en la Constitución y la ley.

Art. 9.- Lineamiento Conceptual.- Precisa y fortalece las facultades para el ejercicio de las competencias del GADMA.

- a) **Rectoría.-** Capacidad para emitir políticas públicas que orientan las acciones para el logro de los objetivos y metas del desarrollo.
- b) **Planificación.-** Capacidad para establecer y articular las políticas, objetivos, estrategias, y acciones como parte del diseño, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos.
- c) **Regulación.-** Capacidad de emitir la normatividad necesaria para el adecuado cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios.
- d) **Control.-** Capacidad para velar por el cumplimiento de objetivos y metas de los planes.
- e) **Gestión.-** Capacidad para ejecutar, proveer, prestar, administrar y financiar servicios públicos.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

Que, habiéndose cumplido con el Art. 57 literal f) del COOTAD que dice: es atribución del Concejo Municipal conocer la estructura orgánica funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal.

Que, en el Art. 60 literal l) del COOTAD consta como atribuciones del Alcalde el expedir previo conocimiento del concejo la estructura orgánica del GADMA.

RESUELVE

Expedir el **REGlamento ORGÁNICO FUNCIONAL Y POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO – GADMA.**

CAPITULO I

Sección Primera

NORMAS GENERALES

Art. 1.- **Ámbito.-** Contando como eje la calidad y satisfacción del usuario, el Reglamento norma el Modelo de Gestión y la Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato -GADMA-; determina los ámbitos y los procesos de cada una de las funciones y organismos contemplados en el COOTAD; Legislativo, Ejecutivo y de Participación Ciudadana y Control Social en el Cantón Ambato; define en el ámbito departamental los mecanismos de articulación, coordinación y corresponsabilidad entre los distintos niveles, para garantizar integralidad en la Planificación, Ejecución y Control en la Gestión del Desarrollo; Cantonal y, orienta la organización y relación con la comunidad y el medio ambiente.

Art. 2.- **El Modelo de Gestión y Estructura Orgánica del GADMA.-** El Modelo de Gestión y la Estructura Orgánica del GADMA, contando como eje la calidad y satisfacción del usuario -ciudadano; se orienta y fundamenta en principios, en competencias y atribuciones Constitucionales, legales, en normas administrativas y de control, con carácter sistémico Incorpora, como base, la especificación funcional, una definición de componentes, articulados en procesos para la prestación del servicio/productos de manera directa, por contrato o gestión compartida, por delegación y co-gestión; partiendo de la precisión y separación del ámbito de la acción y el de la decisión -división de poderes-.

Art. 3.- **Principios.-** La organización y funcionamiento del GADMA, se guiará por los principios contenidos en el COOTAD; en los principios del plan estratégico; y, los de: Competitividad, Asociativismo, Eficacia, Eficiencia, Innovación, Flexibilidad, Prevención, Resultados, y Primacía del ciudadano.

Art. 4.- **Filosofía de la Gestión por Procesos.-** Todas las actividades desarrolladas por el GADMA, son resultado de una visión, de una adecuada definición y conceptualización de las necesidades de los habitantes y ciudadanos y, de una determinación de funciones por Ley que, en su realización se integran y constituyen en cadenas de valor, establece sistemas, precisa procedimientos, determina metodologías, mantiene orden y secuencia, dhnamiza el mejoramiento continuo y asegura entornos de confianza y respeto al marco constitucional y legal.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

Art. 5.- **Procesos del GADMA.-** Contempla actividades para la función legislativa, ejecutiva y de participación ciudadana y control social, de lugar a regímenes especiales descentralizados y descentralizados, se ordenan y clasifican en función del grado de contribución o de valor agregado y al cumplimiento de la misión y desafío estratégico del GADMA:

A) Procesos Gobernantes.- Son los generadores de políticas, directrices, líneas de acción, normas e instrumentos que orientan el desarrollo y gestión del GADMA, dhnamizan las relaciones y la participación, y especifica los compromisos.

B) Procesos Habilitantes.- Asesoran y apoyan a los procesos gobernantes y agregadores de valor, contribuyen a la aplicación y ejecución de políticas y dhnamizamientos estratégicos, orientan y aportan a mantener la dhnamica de los procesos y valoran los resultados.

C) Procesos Agregadores de Valor.- Son los generadores y facilitadores de productos y/o servicios orientados a la satisfacción de los clientes ciudadanos, responden a la misión, objetivos, competencias y atribuciones del GADMA, ejecutan políticas y dhnamizamientos estratégicos, aplican manuales, procedimientos y métodos.

D) Procesos Desconcentrados.- Significa dhnamización compartida y trabajo en equipo, en el marco de la gestión directa. Son los delegados por el Ejecutivo del GADMA para garantizar la entrega de productos y/o servicios de calidad y el mejoramiento de la calidad del servicio, se dhnamizan en el marco de las políticas, directrices y líneas de acción.

E) Procesos Descentralizados.- Significa dhnamización compartida y trabajo en equipo, en la tutoría de derechos en el marco de la gestión directa. Son la transferencia de competencias y atribuciones con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, del GADMA a la Empresa Pública o Institución Adscrita, se dhnamizan en el marco del Modelo de Gestión y dhnamizamientos estratégicos.

Art. 6.- **Definición Orgánica del GADMA.-** Incluye la dhnamización orgánica por función, clase y serie; y, en la función ejecutiva el establecimiento de niveles orgánicos, y su relación con los procesos. Se considera la Función: del Legislativo; del Ejecutivo, Administrativo, Operativo y Asesor; Participación Ciudadana y Control Social.

Función - Legislativa.- De serie legislativa y proceso gobernante, tiene como función fundamental legislar y fiscalizar la gestión del GADMA. La facultad la ejerce el Concejo Municipal; Directorio de Empresas o Directorio de Instituciones Adscritas en su ámbito.

Función - Ejecutiva.- De serie administrativa y proceso gobernante, tiene como función fundamental la representación legal, la dhnamización y control de la gestión. La ejerce el Alcalde y los Gerentes de Empresas o Instituciones Adscritas. El Ejecutivo del Gobierno tutela los derechos de los ciudadanos; con base en lo dispuesto en la Sección Primera del Título Séptimo, Capítulo I del COOTAD, y Art. 284 -ibidem-.

Nivel Administrativo y Operativo.- De serie administrativa y operativa, incluye procesos habilitantes y agregadores de valor debidamente procesados, tienen como función



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
A L C A L D Í A

- A.2.B.10.b. Unidad Técnica de Contratación y Compras Públicas
- A.2.B.10.2. Contratación y Compras Públicas
- A.2.B.10.3. Adquisiciones
- A.2.B.11. Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano
- A.2.B.11.1. Administración del Talento Humano
- A.2.B.11.2. Desarrollo y Fortalecimiento Institucional
- A.2.B.12. Dirección de Informática
- A.2.B.12.1. Mantenimiento y Soporte Técnico
- A.2.B.12.2. Desarrollo de Sistemas y Procesamiento de Datos
- ÁREA DE SERVICIO PÚBLICO
- A.2.C.1. Dirección de Servicios Públicos
- A.2.C.1.1. Gestión de Espacios Públicos
- A.2.C.1.2. Control Sanitario
- A.2.C.2.1. Orden Ciudadano
- A.2.C.2.2. Sistema de Movilidad
- A.2.C.3. Dirección de Control Urbano, Ambiental, Canteras y Riesgos
- A.2.C.3.1. Control Urbano
- A.2.C.3.2. Control Ambiental
- A.2.C.3.3. Control de Canteras
- A.2.C.3.4. Control de Riesgos
- A.2.C.4. Dirección de Obras Públicas
- A.2.C.4.1. Fiscalización y Supervisión
- A.2.C.4.2. Administración del Taller Mecánico de OO.PP
- A.2.C.4.3. Mantenimiento de Parques y Jardines
- A.2.C.4.4. Mantenimiento de Vía Pública
- A.2.C.4.5. Mantenimiento de Edificaciones
- A.2.C.5. Dirección de Educación, Cultura, Deportes y Recreación
- A.2.C.5.1. Turismo, Quintas Patrimoniales, Centros de Recreación, Cultura y Jardín Botánico
- A.2.C.5.2. Educación, Deportes y Promoción
- A.2.C.6. Dirección de Desarrollo Social y Economía Solidaria
- A.2.C.6.1. Desarrollo de Economía Solidaria
- A.2.C.6.2. Desarrollo Social
- A.2.C.7. Unidad de Justicia
- A.2.D.1. Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana y Control Social
- A.2.D.2. Hospital Municipal
- A.2.D.3. COMSECA
- A.2.D.4. Registro Municipal de la Propiedad
- A.2.D.5. Unidad de Terminales
- A.2.D.6. Camal Municipal
- A.2.E.1. EP EMAPA
- A.2.E.2. EPM Mercado Mayorista
- A.2.E.3. EPM Cuerpo de Bomberos
- A.2.E.4. EPM Gestión Integral de Desechos Sólidos
- A.2.E.5. Comité Permanente F.F.F



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
A L C A L D Í A

Arquitecto Fernando Callejas Barona
ALCALDE DE AMBATO

Considerando:

Que, el Art. 238 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales el goce de autonomía política, administrativa y financiera, regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

Que, el Art. 226 de la Constitución de la República dispone a los organismos del Estado ejercer solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley, estando obligados a las competencias exclusivas dispuestas en el Art. 264 -ídem-, sin perjuicio de otras que determine la Ley. En concordancia con el Art. 240 -ídem-, precisa que, los GADs municipales, tendrán facultades legislativas y ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Que, el Art. 53 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización -COOTAD- define al gobierno autónomo descentralizado municipal como persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, integrados por las funciones: participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, que según el Art. 29 -ídem- son para cumplir las funciones de: legislación, normalidad, fiscalización; de ejecución y administración; y, de participación ciudadana y control social.

Que, en el Art. 54 del COOTAD se dispone las funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal, respecto de las cuales en el Art. 60 -ídem- se precisa las atribuciones ejecutivas del señor Alcalde, entre otras: decidir el modelo de gestión administrativa, expedir previo conocimiento del Concejo la estructura orgánica funcional del Gobierno y resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo, en concordancia con lo señalado en el Art. 338 -ídem- que aclara: cada gobierno municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines, en el que además, se manifiesta que la estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno, y anticipa evitar la burocratización; en el propósito indicado, se aclara que, cada gobierno autónomo descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial.

Que, el progreso social, el desarrollo personal y el cumplimiento de los fines del Gobierno se facilita por la adecuada definición y establecimiento de su Modelo de Gestión y Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado, posibilitando mejorar la prestación de servicios, la organización interna, la comunicación interna y externa, el fomento de la participación, y mantenimiento de la mejora continua con espíritu emprendedor. La gestión pública está obligada a un enfoque sistémico para comprender y satisfacer los requerimientos del cliente ciudadano.

Que, el GADMA tiene definida la planificación para el desarrollo orientada por la estrategia integral denominada Plan 2020, y para periodos quinquenales define el plan estratégico de la municipalidad.



Artículo 11.- La Función de Participación Ciudadana y Control Social se ejercerá a través de la Asamblea Cantonal, que contará con una Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana y Control Social; desarrollará los sistemas de Seguridad Ciudadana y el de Igualdad; y contará con los Consejos de Planeación y Presupuestos.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- El modelo de gestión y la correspondiente estructura orgánica y funcional del GAD Municipalidad de Ambato se aplicará a partir de la expedición de la presente resolución. No obstante, se determina hasta el 31 de diciembre del 2012, un período de transición, durante el cual se priorizará a realizar los ajustes administrativos, presupuestarios y legales que sean necesarios para su plena aplicación a partir del 1 de enero del 2013.

Segunda.- Forma parte de la presente resolución, el Organigrama Estructural y el Reglamento Orgánico Funcional y por Procesos del GAD Municipalidad de Ambato que se los aprueba por esta misma Resolución y se agregan como ANEXOS.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- A más tardar, hasta el 31 de diciembre del 2012 se elaborará el Manual de Procesos;

Segunda.- En los noventa días siguientes a la expedición de esta resolución se estructurará el Sistema de Información Institucional, que será implementado hasta el 31 de diciembre del 2012.

De la ejecución de la presente Resolución se encarga a los Directores de todos los Departamentos del GAD Municipalidad de Ambato y a la Secretaría Ejecutiva de Alcaldía.

Dado en Ambato a los siete días del mes de mayo de dos mil doce.



Atq. Fernando Calleja Birona
Alcalde de Ambato

e. *Financiera y Presupuestaria*

INDICE

- A. Procesos Gobernantes
- B. Procesos Habilitantes
- C. Procesos Agregadores de Valor
- D. Procesos Descentralizados
- E. Procesos Descentralizados
- A.1. Planeamiento Estratégico del GADMA
- A.2. Gestión del Planeamiento Estratégico del GADMA
- A.3. Control Ciudadano del Planeamiento y Gestión Estratégica
- A.1.B.1. Secretaría del Consejo Municipal
- A.1.B.1.1. Asesoría legal y Técnica
- A.2.B.1.1. Secretaría Ejecutiva (del Ejecutivo)
- A.2.B.1.2. Comunicación Institucional
- A.2.B.1.3. Gestión Documental y Archivo
- A.2.B.1.4. Prosecretaría
- A.2.B.2. Procuraduría Sindica
- A.2.B.2.1. Litigios y Asesoría Legal
- A.2.B.3. Auditoría General
- ÁREA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**
- A.2.B.4. Dirección de Planeación
- A.2.B.4.1. Plan de Desarrollo
- A.2.B.4.2. Programas y Proyectos
- A.2.B.4.3. Régimen Urbanístico
- A.2.B.4.4. Territorio y Vivienda
- A.2.B.5. Dirección de Planeación Estratégica y Patrimonio
- A.2.B.6. Dirección de Gestión Ambiental
- A.2.B.6.1. Programas y Proyectos Ambientales
- A.2.B.6.2. Regulación Ambiental
- A.2.B.7. Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad
- A.2.B.7.1. Gestión Técnica de Transporte
- A.2.B.7.2. Gestión Administrativa y de Atención al Cliente
- A.2.B.7.3. Gestión Técnica de Tránsito y Seguridad Vial
- ÁREA DE GESTIÓN INTERNA**
- A.2.B.8. Dirección Financiera
- A.2.B.8.1. Presupuesto
- A.2.B.8.2. Rentas
- A.2.B.8.3. Tesorería
- A.2.B.8.4. Contabilidad
- A.2.B.8.5. Administración de Activos
- A.2.B.9. Dirección de Catastros y Avalúos
- A.2.B.9.1. Cartografía
- A.2.B.9.2. Catastro Físico
- A.2.B.9.3. Valoración Catastral
- A.2.B.9.4. Inquilinato
- A.2.B.10. Dirección Administrativa
- A.2.B.10.1. Servicios Generales y Mantenimiento
- A.2.B.10.C.1. Atención al Cliente y Balcón de Servicios

QUE, por las razones expuestas anteriormente, esta Alcaldía dispuso la conformación de una comisión multidisciplinaria para que, mediante el análisis de las realidades y necesidades que impone el nuevo marco regulatorio de los gobiernos municipales, proponga una estructura que le permita a la Municipalidad el ejercicio eficiente de las funciones y responsabilidades que les han sido confiadas;

QUE, el Concejo Municipal de Ambato, en sesión de 9 de diciembre de 2011, al tiempo de aprobar en segunda y definitiva discusión la "Ordenanza de la Pro forma del Presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, correspondiente al ejercicio económico 2012" señaló en el punto 13, "Que la nueva estructura administrativa municipal elaborada y aprobada por el Ejecutivo Municipal, se aplique en el transcurso del año 2012, con el conocimiento del Concejo Municipal".

En uso de las atribuciones constantes en las letras h) e) y) del artículo 60 del COOTAD,

Resuelve:

EXPEDIR la siguiente RESOLUCION ADMINISTRATIVA mediante la cual se define el MODELO DE GESTION y la ESTRUCTURA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO:

Capítulo I Generalidades

Art. 1.- Objeto.- La presente resolución administrativa tiene por objeto definir el nuevo modelo de gestión y la estructura orgánica y funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, que en adelante se identificará como GADMA, con el fin de mejorar la prestación de servicios, la organización interna, la comunicación institucional interna y externa, el incremento de la participación ciudadana, y la mejora continua en sus actividades.

Art. 2.- Funciones.- De conformidad con la Ley, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato cuenta con tres funciones: Legislativa o normativa que será ejercida por el Concejo Municipal, que tendrá como misión fundamental legislar y fiscalizar; Ejecutiva o Administrativa que será ejercida por la Alcaldía y todas las direcciones, unidades descentralizadas y empresas que se encuentren bajo su directa dependencia, para el control de las obras que se ejecuten, así como de los servicios públicos que se presten directamente a o través de sus empresas, bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, oportunidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; y, de Participación Ciudadana y Control Social, que será dirigida por la Asamblea Cantonal, para facilitar y promover mecanismos de control social.

Capítulo II Función Legislativa

Art. 3.- Función Legislativa.- La Función legislativa del GADMA la ejercerá el Concejo Municipal; contará con comisiones permanentes determinadas en la Ley; especiales u ocasionales que se constituyeren para temas específicos; y, técnicas. Es parte de esta función la Secretaría del Concejo que se sujetará a lo dispuesto en el artículo 357 del COOTAD. El órgano legislativo contará con el concurso de una unidad de asesoría legal y técnica.

Capítulo III Función Ejecutiva

Art. 4.- Función Ejecutiva.- La Función Ejecutiva será ejercida por el Alcalde, de cuyo despacho dependerán en forma directa la Secretaría Ejecutiva con las unidades de Comunicación Institucional, Gestión Documental y Archivo y Prosecretaría. Estarán así mismo bajo su dependencia, la Procuraduría Síndica, que contará con la sección de Juicios y Asesoría legal y la Unidad de Justicia. Exclusivamente con fines de coordinación, se relaciona con el Despacho de Alcaldía, la Unidad de Auditoría General.

Art. 5.- Áreas de la Función Ejecutiva.- Para el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, se determinan las siguientes áreas de acción de la función Ejecutiva: Planificación y Desarrollo, Gestión

Interna; y, Servicio Público, las que responden a un carácter sistémico institucional, en el que las diferentes unidades administrativas se encuentran en relación directa y permanente.

Art. 6.- Área de Planificación y Desarrollo.- El área de Planificación y Desarrollo se encuentra integrada por las direcciones de Planificación, Planeación Estratégica y Patrimonio, Gestión Ambiental y Tránsito, Transporte y Movilidad.

La Dirección de Planificación contará con las secciones de: Plan de Desarrollo, Programas y Proyectos, Régimen Urbanístico y Territorio y Vivienda.

La Dirección de Planeación Estratégica y Patrimonio, para el desarrollo de las labores de planificación que le sean asignadas, contará con el personal que dependerá en forma directa del Director. Para las labores relacionadas con la preservación del Patrimonio Arquitectónico, Cultural y Natural, se estructurarán sendos equipos de trabajo eventuales.

La Dirección de Gestión Ambiental contará con las secciones de Programas y Proyectos Ambientales; y, Regulación Ambiental.

La Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad contará con las secciones de: Gestión Técnica de Tránsito; Gestión, Administrativa y de Atención al Cliente; y, Gestión Técnica de Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 7.- Área de Gestión Interna.- El área de Gestión Interna se encuentra integrada por las Direcciones: Financiera; Catastros y Avalúos; Administrativa; Desarrollo Institucional y del Talento Humano; e Informática.

La Dirección Financiera contará con las secciones de: Presupuesto; Rentas; Tesorería; Contabilidad; y, Administración de Activos.

La Dirección de Catastros y Avalúos se integrará con las secciones de: Cartografía; Catastro Físico; Valoración Catastral; e Inquilinato.

La Dirección Administrativa contará con las secciones de: Servicios Generales y Mantenimiento; Atención al Cliente y Balcón de Servicios; y la Unidad Técnica de Contratación y Compras Públicas, que a su vez comprenderá Contratación y Compras, Públicas y Adquisiciones.

La Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano contará con las secciones de: Administración del Talento Humano; y, Desarrollo y Fortalecimiento Institucional; y,

La Dirección de Informática, que estará integrada por las secciones de: Mantenimiento y Soporte Técnico; y, Desarrollo de Sistemas y Procesamiento de Datos.

Art. 8.- Área de Servicio Público.- El área de Servicio Público comprenderá las direcciones de: Servicios Públicos; Agencia de Orden y Control Ciudadano, Control Urbano, Ambiental, Canteras y Riesgos; Obras Públicas; Educación, Cultura, Deportes y Recreación; y, Desarrollo Social y Economía Solidaria.

La Dirección de Servicios Públicos contará con las secciones de: Gestión de Espacios Públicos; y, Control sanitario.

La Agencia de Orden y Control Ciudadano contará con las secciones de: Orden Ciudadano; y, Sistema de Movilidad.

La Dirección de Control Urbano, Ambiental, Canteras y Riesgos, contará con las secciones de: Control Urbano; Control Ambiental; Control de Canteras; y, Control de Riesgos.

La Dirección de Obras Públicas contará con las secciones de: Fiscalización y Supervisión; Administración de Taller Mecánico de Obras Públicas; Mantenimiento de Parques y Jardines; Mantenimiento de Vías Públicas; y, Mantenimiento de Edificaciones. De ella dependerá igualmente el Laboratorio.

La Dirección de Educación, Cultura, Deportes y Recreación, tendrá a su cargo las secciones de: Turismo, Quintas Patrimoniales, Centros de Recreación, Cultura y, Jardín Botánico; y, la de Educación, Deportes y Promoción. Dependiendo de ella también la Biblioteca.

La Dirección de Desarrollo Social y Economía Solidaria contará con las secciones de: Desarrollo de Economía Solidaria y, Desarrollo Social.

Art. 9.- Unidades Desconcentradas.- En calidad de desconcentradas, la Administración Municipal contará con las siguientes unidades: Patronato Municipal, a cuyo cargo se encontrarán las casas de asistencia social; Hospital Municipal; Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana COMSECA; Registro Municipal de la Propiedad; Terminales, y, Camal Municipal.

Art. 10.- Empresas Públicas Municipales.- Son parte de la estructura administrativa del GAD Municipalidad de Ambato, las siguientes empresas municipales: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, EP, EMAPA; EPM Mercado Mayorista de Ambato, EMMA; EPM Cuerpo de Bomberos de Ambato, EMBA; y, EPM Empresa Municipal de Gestión Integral de Desechos Sólidos GIDSA, empresas que para su funcionamiento se regularán por sus propias ordenanzas de creación y más normas aplicables.

UNIDAD CENTRAL DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO
ORD N.º 490-1272-R



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

UNIDAD CENTRAL DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO
ARCHIVADO EN ADM-1-3/
REF: ADM-13

DA-12-0488

Señores
Directores Departamentales
Presente

De mi consideración:

De conformidad con el contenido del oficio AJ-12-1213 de abril 25 de 2012, suscrito por los señores Directores de Recursos Humanos, Avalúos y Catastros, Administrativo, Informáticas, Coordinador de Alcaldía y Procurador Síndico, miembros de la comisión integrada para el análisis y elaboración de la Resolución Administrativa en base de la cual se aprobará el Modelo de Gestión y Estructura Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, al respecto, para su conocimiento y ejecución adjunto la Resolución Administrativa DA-12-0167.

Atentamente,

Arc. Fernando Callejas Barona
ALCALDE



Inscripción de Administración

Colegio Municipal
Fiscal Policía
Fiscalidad

FOM/Carona
07/05/12



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
ALCALDÍA

RESOLUCION ADMINISTRATIVA DA-12-0167

Arc. Fernando Callejas Barona,
ALCALDE DE AMBATO

Considerando:

- QUE, la Constitución de la República en su artículo 242 establece la organización territorial del Estado en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales, y en su artículo 253, que cada cantón tendrá un concejo cantonal, cuya máxima autoridad administrativa será el alcalde; a su vez, el artículo 264 de la Carta Fundamental determina las competencias exclusivas asignadas a los gobiernos municipales;
- QUE, en el suplemento del Registro Oficial No. 303 del 19 de octubre del 2010 se publicó el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, mediante el cual se establece la organización, política administrativa del Estado Ecuatoriano en el territorio y el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados, a fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera;
- QUE, el capítulo III del título III del referido Código norma lo relacionado con la naturaleza jurídica, sede y funciones de los gobiernos cantonales; y, en su artículo 60 determina las atribuciones del alcalde, entre ellas las de ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del gobierno municipal y decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas;
- QUE, la letra j) del artículo 60 del COOTAD antes citado, autoriza al alcalde a resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo; y expedir, previo conocimiento del concejo, la estructura orgánica funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal;
- QUE, el artículo 338 del COOTAD señala que cada gobierno autónomo descentralizado tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines, para lo que elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial;
- QUE, el Concejo Municipal de Ambato en sesión de 27 de octubre del 2006 resolvió aprobar el Reglamento Orgánico por Procesos de la Municipalidad de Ambato, el mismo que se encuentra vigente en la actualidad y que responde al esquema operativo, administrativo y tecnológico correspondiente a la estructura del Municipio ambato anterior a la expedición de la Constitución de la República, el COOTAD y más normativa expedida desde entonces;
- QUE, las funciones, atribuciones y competencias que les han sido asignadas a los gobiernos autónomos descentralizados cantonales, implican la necesidad de diseñar una estructura diferente a la que correspondía a los municipios al tenor de las leyes que anteriormente regían a los organismos seccionales cantonales;



FN

BLANCO

FN
BLANCO



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

EL ILUSTRE CONCEJO CANTONAL DE AMBATO

CONSIDERANDO:

- Que la Municipalidad se encuentra desarrollando un proceso de modernización con el propósito de implementar un nuevo esquema operativo – administrativo y tecnológico que le permita trabajar con eficiencia, eficacia y efectividad, fortaleciendo su capacidad de gestión y optimizando su estructura interna;
- Que la Municipalidad debe adoptar la filosofía del mejoramiento continuo para atender, mediante estrategias planificadas de cambio, las demandas que devienen de la comunidad;
- Que en el marco de la modernización administrativa de las instituciones del sector público ecuatoriano, se viene aplicando los sistemas de organización por procesos; y,

En ejercicio de las atribuciones que la Ley de Régimen Municipal le confiere,

RESUELVE:

Expedir el siguiente **REGLAMENTO ORGÁNICO POR PROCESOS DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO**.

CAPÍTULO I

MARCO FILOSÓFICO

- a) **MISIÓN.**- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Cantón Ambato, mediante la prestación eficiente de servicios municipales, actuando como institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo integral, con el valioso aporte de su recurso humano e involucrando a los actores sociales en la gestión municipal.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

b) **VISIÓN.**- La Municipalidad de Ambato será el mejor gobierno local del país; ejemplo de equidad, honestidad, trabajo y eficiencia; líder del desarrollo integral de la comunidad ambateña; pionero en la institucionalización de valores; y, generador de condiciones para elevar la competitividad.

c) **VALORES INSTITUCIONALES.**- Los servidores de la Municipalidad guían sus acciones con base en los siguientes valores:

- Honestidad
- Responsabilidad social
- Justicia y equidad
- Respeto
- Protección al medio ambiente
- Creatividad
- Coordinación y comunicación efectivas
- Desarrollo humano
- Efectividad, eficiencia y eficacia
- Trabajo en equipo
- Sustentabilidad y sostenibilidad
- Participación comunitaria

c) **FINES.**- Los fines fundamentales de la Municipalidad son los determinados en el Título I, Capítulo II de la Ley Orgánica de Régimen Municipal

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS

Art. 1 **PROCESOS GOBERNANTES.**- Conjunto de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orientan la gestión de la Municipalidad mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas.

1.1 Direccionamiento estratégico de la Municipalidad

Responsable: Concejo Municipal

Ámbito de acción: Al Concejo le compete ejercer las atribuciones y deberes determinados en el Art. 63 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

1.2 Gestión del direccionamiento estratégico de la Municipalidad

Responsable: Alcalde de Ambato

Ámbito de acción: Al Alcalde le compete ejercer las atribuciones y deberes determinados en el Art. 69 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

1.3 Asesoría al Concejo

1.3.1 Comisiones Permanentes y Especiales

Responsable: Comisión respectiva

Ámbito de acción: Emitir informes previos a las resoluciones del Concejo.

Al Concejo le compete la organización de las comisiones y la designación de sus miembros, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Título II, Capítulo V de la Ley Orgánica Régimen Municipal.

1.3.2 Cabildo Ampliado

Ámbito de acción: Al Cabildo Ampliado le compete emitir dictámenes sobre los asuntos que le sean sometidos a su consideración por el Concejo, de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 135 al 142 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Art. 2 **PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA Y APOYO.**- Conjunto de actividades requeridas como soporte de los procesos gobernantes y generadores de valor y que se refieren principalmente a la gestión de los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios para la entrega de productos demandados por el cliente ciudadano de acuerdo con la misión de la Municipalidad.

2.1 **Asesoría Jurídica**, con los subprocesos:

- 2.1.1 Remate de bienes inmuebles municipales
- 2.1.2 Levantamiento de hipotecas (Por fraccionamiento)
- 2.1.3 Comodatos de bienes inmuebles
- 2.1.4 Absolución y asesoramiento de consultas jurídicas
- 2.1.5 Patrocinio de procesos judiciales
- 2.1.6 Permutas como compensación por expropiaciones



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

2.1.7 Dirigir el proceso de Habeas Corpus

2.1.8 Impugnación/reconsideración y apelación a resoluciones del Concejo (por expropiaciones).

2.1.9 Elaboración y legalización de Contratos y Convenios

2.1.10 Legalización de bienes inmuebles de dominio municipal.

Responsable: Procurador Síndico

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Procurador Síndico se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

2.2 **Comunicación Institucional**, con los subprocesos:

- 2.2.1 Atención a medios de comunicación
- 2.2.2 Información a la ciudadanía sobre gestión municipal
- 2.2.3 Comunicación interna
- 2.2.4 Manejo técnico de la imagen corporativa
- 2.2.5 Archivo histórico de eventos comunicacionales municipales
- 2.2.6 Proyectos de comunicación no planificados

Responsable: Jefe de Comunicación Institucional

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Jefe de Comunicación Institucional se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

2.3 **Planificación**, con los subprocesos:

- 2.3.0 Recurso de apelación de resoluciones
- 2.3.1 **Plan de Desarrollo**, desagregado en:
 - 2.3.1.1 Plan Regulador de desarrollo urbano y rural
 - 2.3.1.2 Plan de ordenamiento territorial
 - 2.3.1.3 Diseño de planes zonales y parroquiales
 - 2.3.1.4 Implementación de nomenclatura urbana
 - 2.3.1.5 Reforma de la nomenclatura urbana.





REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director Administrativo se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por dos secciones: Desarrollo Organizacional y Servicios Generales, Transporte y talleres. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

2.9 Gestión de Secretaría General y del Concejo, con los subprocesos:

- 2.9.0.1 Transcripción y suscripción de actas.
- 2.9.0.2 Control y custodia de documentos de Concejo y de Alcaldía
- 2.9.0.3 Manejo de eventos oficiales municipales y protocolo
- 2.9.0.4 Certificación de documentos
- 2.9.0.5 Atención al público para citas de la Alcaldía
- 2.9.0.6 Atención a solicitudes para utilización de salones del IMA.
- 2.9.0.7 Apoyo secretarial a Comisiones del Concejo
- 2.9.0.8 Apoyo secretarial al Patronato Municipal
- 2.9.0.9 Apoyo secretarial a Vicepresidencia del Concejo
- 2.9.0.10 Revisión de documentos previo al conocimiento del Concejo

2.9.1. Prosecretaría

- 2.9.1.1 Coordinación de proyectos puntuales por delegación de Alcaldía
- 2.9.1.2 Monitoreo de cumplimiento de resoluciones del I. Concejo Cantonal.
- 2.9.1.3 Atención al cliente.

2.9.2 Archivo, desagregado en:

- 2.9.2.1 Clasificación, codificación y custodia de documentos activos y pasivos del I.M.A.

Responsable: Secretario (a) General.

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Secretario(a) General se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por cuatro secciones: Archivo y Prosecretaría. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

2.10 Coordinación de Alcaldía, con los subprocesos:

- 2.10.1 Servicio de facilitación interna y externa

1040



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

- 2.10.2 Donación del porcentaje del impuesto a la renta para obras municipales
- 2.10.3 Monitoreo, evaluación y seguimiento a procesos interdepartamentales, dispuestos desde Alcaldía.

Responsable: Coordinador(a) de Alcaldía

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Coordinador(a) de Alcaldía se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

Art. 3 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR- Conjunto de actividades que aseguran la entrega de bienes o servicios conforme los requerimientos del cliente ciudadano. Los procesos agregadores de valor están directamente vinculados con la misión de la Municipalidad.

3.1 Avalúos y Catastros, con los subprocesos:

3.1.1 Cartografía, desagregado en:

- 3.1.1.1 Generación de Cartografía básica digital para áreas urbanas de parroquias rurales
- 3.1.1.2 Edición e ingreso de información digital al sistema georeferenciado.

3.1.3 Catastro Físico, desagregado en:

- 3.1.3.1 Ingreso planificado de predios urbanos de la ciudad y urbanos de parroquias rurales al Catastro Predial
- 3.1.3.2 Ingreso directo de predios urbanos de la ciudad, urbanos de parroquias rurales y rústicos al Catastro Predial
- 3.1.3.3 Actualización planificada de predios urbanos de la ciudad, urbanos de parroquias rurales y rústicos en el Catastro Predial
- 3.1.3.4 Actualización directa de predios urbanos de la ciudad, urbanos de parroquias rurales y rústicos en el Catastro Predial
- 3.1.3.5 Contribución especial por mejoras directas
- 3.1.3.6 Control de predios sin cerramiento.

3.1.2 Catastro Económico, desagregado en:

- 3.1.2.1 Estudios de valoración de suelos y construcciones
- 3.1.2.2 Certificación de bienes raíces.

1040



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

- 3.1.4 **Inquilinato**, desagregado en:
- 3.1.4.1 Registro, inscripción y mantenimiento de catastros de inquilinato

Responsable: Director de Avalúos y Catastros

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Avalúos y Catastros se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por cuatro secciones: Cartografía; Catastro Físico; Catastro Económico; e, Inquilinato. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

3.2 Financiero, con los subprocesos:

3.2.1 Presupuesto, desagregado en:

- 3.2.1.1 Elaboración y programación presupuestaria
- 3.2.1.2 Ejecución y control presupuestario
- 3.2.1.3 Reformas presupuestarias.

3.2.2 Contabilidad, desagregado en:

- 3.2.2.1 Registro contable
- 3.2.2.2 Control y custodia de activos fijos
- 3.2.2.3 Información presupuestaria y financiera a organismos colaterales
- 3.2.2.4 Pago de deuda interna
- 3.2.2.5 Manejo y reposición de caja chica y fondo rotativo.

3.2.3 Tesorería, desagregado en:

- 3.2.3.1 Cobro de títulos valores
- 3.2.3.2 Control, registro y custodia de garantías
- 3.2.3.3 Cartera vencida (Coactivas)
- 3.2.3.4 Certificados de no adeudar al Municipio.

3.2.4 Rentas, desagregado en:

- 3.2.4.1 Impuesto al Registro pendiente.
- 3.2.4.2 Patentes nuevas
- 3.2.4.3 Apoyo en Reclamos tributarios
- 3.2.4.4 Traspaso de dominio por partición, liquidación de sociedad conyugal y adjudicación por particiones
- 3.2.4.5 Traspaso de dominio por compra-venta, donaciones, prescripción adquisitiva de dominio, remates judiciales, constituciones de usufructo,

1040



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

constitución de compañías y permutas, compra-venta con cooperativas de transporte y adjudicación del INDA.

- 3.2.4.6 Traspaso de dominio por adjudicaciones de cooperativas de vivienda, compra-venta con préstamos hipotecarios (Mutualista, BEV, IESS, ISSFA, etc.)

- 3.2.4.7 Autorización y control de espectáculos públicos (boletajes y otros).

3.2.5 Comisaría de Espectáculos Públicos y Patentes, desagregado en:

- 3.2.5.1 Juzgamiento y sanción por infracciones a las ordenanzas municipales.

3.2.6 Proveduría, desagregado en:

- 3.2.6.1 Adquisiciones de bienes/servicios

3.2.7 Bodega

- 3.2.7.1 Control de suministros de oficina
- 3.2.7.2 Donaciones a la comunidad de bienes muebles y materiales dados de baja.
- 3.2.7.3 Inventario de bienes institucionales

* Nota: En este proceso interviene Bodega en la entrega del bien/servicio a la unidad solicitante.

Responsable: Director Financiero

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director Financiero se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por siete secciones: Presupuesto; Contabilidad; Tesorería; Rentas; Comisaría de espectáculos públicos y patentes; Proveduría y Bodega. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

3.3 Educación y cultura, con los subprocesos:

- 3.3.0.1 Servicio de Banda Municipal.
- 3.3.0.2 Servicio de Conjunto de Cámara
- 3.3.0.3 Administración y mantenimiento de quintas, museos, espacios científicos y culturales

3.3.1 Promoción Cultural - Educativa, desagregado en:

- 3.3.1.1 Elaboración de proyectos culturales, artísticos y educativos

1040



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTON AMBATO
SECRETARIA GENERAL

- 2.3.2 **Programas y Proyectos**, desagregado en:
- 2.3.2.1 Diseño y ejecución de proyectos arquitectónicos y estructurales de uso público con financiamiento externo
- 2.3.2.2 Diseño y ejecución de proyectos arquitectónicos y estructurales de uso público con financiamiento propio
- 2.3.2.3 Reformas a trazado vial y levantamientos topográficos
- 2.3.2.4 Diseño de planes viales y complementarios
- 2.3.3 **Control Urbano**, desagregado en:
- 2.3.3.1 Autorización de anteproyecto de fraccionamientos (urbanizaciones, conjuntos habitacionales, conjuntos armónicos y programas de interés social)
- 2.3.3.2 Autorización de fraccionamientos (lotizaciones y divisiones)
- 2.3.3.3 Autorización de proyecto definitivo de fraccionamientos (urbanizaciones, conjuntos habitacionales, conjuntos armónicos y programas de interés social)
- 2.3.3.4 Aprobación de planos arquitectónicos
- 2.3.3.5 Aprobación de planos estructurales y permisos de construcción
- 2.3.3.6 Declaratorias de propiedad horizontal
- 2.3.3.7 Permiso de funcionamiento de bares y similares, (certificado de moral y buenas costumbres)
- 2.3.3.8 Permiso para el funcionamiento de garajes y parqueaderos públicos
- 2.3.3.9 Formulación de normas particulares
- 2.3.3.10 Actualización de normativas de aspecto urbano de uso de suelos y edificaciones
- 2.3.3.11 Permisos varios de obras complementarias
- 2.3.3.12 Replanteos
- 2.3.3.13 Replanteo de línea de fábrica in situ.
- 2.3.3.14 Certificados de moral y buenas costumbres
- 2.3.3.15 Inspección y control de construcciones privadas.
- 2.3.4. **Comisaría de Construcciones**, desagregado en:
- 2.3.4.1 Juzgamiento y sanción al incumplimiento de ordenanzas municipales.

Responsable: Director de Planificación

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Planificación se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por cuatro secciones: Plan de



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTON AMBATO
SECRETARIA GENERAL

Desarrollo; Programas y Proyectos; Control Urbano; y, Comisaría de Construcción y Urbanismo. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

2.4 **Auditoría interna**, con los subprocesos que determine la Contraloría General del Estado, de conformidad con la Ley a más de los deberes y atribuciones señalados en la Ley Orgánica de Régimen Municipal artículo 473: "La auditoría interna del I. Municipio de Ambato es una unidad administrativa que desarrolla una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de las dependencias administrativas de la corporación municipal, apoyará a la organización edilicia a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno".

Responsable: Auditor Interno

Ámbito de acción: Al Auditor Interno y su equipo de trabajo les compete ejercer las atribuciones y deberes señalados en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y en los reglamentos y más normas que ésta dicte.

2.5 **Unidad Técnica de Planeación Estratégica**, con los subprocesos:

- 2.5.1 Formulación de lineamientos estratégicos de carácter social y económico
- 2.5.2 Participación ciudadana y organización del tejido social
- 2.5.3 Prospección estratégica y proyectos
- 2.5.4 Formulación y seguimiento a proyectos municipales a través de convenios.

Responsable: Director de la Unidad Técnica de Planeación Estratégica

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de la Unidad Técnica de Planeación Estratégica se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

2.6 **Administración de Recursos Humanos**, con los subprocesos:

2.6.1 **Subsistemas técnicos de Recursos Humanos**, desagregado en:

- 2.6.1.1 Clasificación y valoración de puestos
- 2.6.1.2 Reclutamiento, selección, elaboración de contratos e inducción de personal



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTON AMBATO
SECRETARIA GENERAL

- 2.6.1.3 Capacitación y desarrollo de RRHH
- 2.6.1.4 Evaluación de desempeño
- 2.6.2 **Administración de personal**
- 2.6.2.1 Roles de pago
- 2.6.2.2 Sanciones disciplinarias
- 2.6.2.3 Jubilación voluntaria
- 2.6.2.4 Retiros voluntarios
- 2.6.2.5 Licencias, vacaciones y permisos
- 2.6.2.6 Atención a demandas laborales
- 2.6.2.7 Solicitud de visto bueno
- 2.6.2.8 Sumarios administrativos
- 2.6.2.9 Control de asistencia del personal
- 2.6.2.10 Elaboración y seguimiento del programa anual de vacaciones
- 2.6.2.11 Dotación y Control de uso de uniformes a funcionarios y trabajadores.
- 2.6.3 **Bienestar laboral**, desagregado en:
- 2.6.3.1 Trabajo social y seguridad industrial
- 2.6.3.2 Servicio Médico
- 2.6.3.3 Servicio Odontológico

Responsable: Director de Recursos Humanos

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Recursos Humanos se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por tres secciones: Subsistemas técnicos de Recursos Humanos, Administración de Personal y Bienestar Laboral. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

2.7 **Informática**, con los subprocesos:

- 2.7.1 **Desarrollo y administración de sistemas**, desagregado en:
- 2.7.1.1 Desarrollo de sistemas
- 2.7.1.2 Mantenimiento de software
- 2.7.1.3 Administración de Redes
- 2.7.1.4 Administración de base de datos
- 2.7.1.5 Creación de usuarios

2.7.2 **Soporte técnico**, desagregado en:



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTON AMBATO
SECRETARIA GENERAL

- 2.7.2.1 Administración de los recursos informáticos
- 2.7.2.2 Atención a usuarios
- 2.7.2.3 Mantenimiento de hardware
- 2.7.2.4 Capacitación en informática
- 2.7.2.5 Operación de equipos computacionales y de comunicación
- 2.7.2.6 Elaboración y aplicación de planes de contingencia

Responsable: Director de Informática

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Informática se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por dos secciones: Desarrollo de Sistemas; y, Soporte Técnico. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

2.8 **Administrativo**, con los subprocesos:

- 2.8.0 Contratación y seguimiento de contratos de consultoría administrativa

2.8.1 **Desarrollo organizacional**, desagregado en:

- 2.8.1.1 Mejoramiento continuo
- 2.8.1.2 Simplificación de sistemas, procedimientos, métodos de trabajo
- 2.8.1.3 Diseño y control de formularios
- 2.8.1.4 Asesoría Técnica en preparación de reglamentos y manuales de organización y procedimientos.

2.8.2 **Servicios generales, transporte y talleres** desagregado en:

- 2.8.2.1 Control y pago de viáticos
- 2.8.2.2 Administración de Seguros de vehículos.
- 2.8.2.3 Coordinación para pago de servicios básicos
- 2.8.2.4 Mantenimiento de edificios e instalaciones
- 2.8.2.5 Adecuaciones físicas y necesidades de equipamiento
- 2.8.2.6 Control y mantenimiento de equipos y muebles de oficina
- 2.8.2.7 Despacho de combustible
- 2.8.4.8 Autorización, uso y control de movilización de vehículos
- 2.8.4.9 Remates de vehículos y maquinarias
- 2.8.4.10 Mantenimiento de vehículos
- 2.8.4.11 Supervisión a talleres municipales

Responsable: Director Administrativo



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

3.3.1.2 Desarrollo de eventos culturales, artísticos y educativos

3.3.2 Bibliotecas, desagregado en:

- 3.3.2.1 Adquisición e inventario de material bibliográfico
- 3.3.2.2 Prestación del servicio de biblioteca, hemeroteca e Internet.

Responsable: Director de Educación y Cultura

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Educación y Cultura se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por dos secciones: Promoción Cultural - Educativa; y, Biblioteca. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos. La Banda Municipal y Conjunto de Cámara tienen su respectivo Director Artístico.

3.4 Servicios públicos, con los subprocesos:

3.4.1 Plazas, mercados y comercio informal, desagregado en:

- 3.4.1.1 Adjudicación y arrendamiento de locales comerciales municipales
- 3.4.1.2 Informe de Ocupación a la vía pública por cooperativas de transporte público, en coordinación con la U.M.T.
- 3.4.1.3 Autorización para ferias ocasionales
- 3.4.1.4 Mantenimiento de canchales de arrendatarios de puestos, locales en plazas, mercados y vía pública.
- 3.4.1.5 Adjudicación de locales en mercados y plazas
- 3.4.1.6 Declaratoria de vacancia de puestos en plazas y mercados
- 3.4.1.7 Carnetización de comerciantes de plazas, mercados y vía pública.

3.4.2 Comisaría de Servicios Públicos, desagregado en:

- 3.4.2.1 Atención a denuncias
- 3.4.2.2 Juzgamiento y sanción por infracciones a las ordenanzas, comercio informal, mercados, plazas, y vía pública.

3.4.3 Policía Municipal, desagregado en:

- 3.4.3.1 Servicio de control y orden de la Policía Municipal

3.4.4 Administración de Cementerios, desagregados en:

- 3.4.4.1 Venta de nichos y terrenos en cementerios municipales.
- 3.4.4.2 Labores de inhumación y exhumación de restos humanos.



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

Responsable: Director de Servicios Públicos

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Servicios Públicos se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por cuatro secciones: Plazas, mercados y comercio informal; Comisaría de Servicios Públicos; Policía Municipal; y, Cementerios. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

3.5 Higiene, salud y medio ambiente, con los subprocesos:

3.5.1 Gestión ambiental, desagregado en:

- 3.5.1.1 Recolección de basura (planificación, ejecución y control) y barrido de calles y espacios públicos
- 3.5.1.2 Supervisión al funcionamiento de microempresas de aseo
- 3.5.1.3 Permiso ambiental
- 3.5.1.4 Operación en la disposición final de desechos sólidos por usuarios particulares
- 3.5.1.5 Atención baterías sanitarias, lavanderías y piscinas
- 3.5.1.6 Control de centros de acopio, reciclaje, minadores y recicladores.

3.5.2 Control sanitario, desagregado en:

- 3.5.2.1 Permisos de higiene
- 3.5.2.2 Control de calidad en alimentos
- 3.5.2.3 Autorización de exhumaciones
- 3.5.2.4 Servicio de laboratorio bromatológico
- 3.5.2.5 Control de vectores y desecarización.

3.5.3 Educación y promoción de salud, desagregado en:

- 3.5.3.1 Asesoramiento técnico en higiene y salubridad
- 3.5.3.2 Educación continua y seguimiento a programas de higiene en mercados, plazas e instituciones educativas.

3.5.4 Comisaría de higiene, desagregado en:

- 3.5.4.1 Juzgamiento y sanción por infracciones a las ordenanzas, de higiene y medio ambiente.
- 3.5.4.2 Clausura de camales clandestinos.



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

3.5.5 Taller mecánico de higiene, desagregado en:

- 3.5.5.1 Despacho y control de órdenes de combustible
- 3.5.5.2 Mantenimiento de vehículos de Higiene
- 3.5.5.3 Adquisición de partes y repuestos

Responsable: Director de Higiene, Salud y Medio Ambiente

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Higiene, Salud y Medio Ambiente se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por cinco secciones: Gestión Ambiental; Control Sanitario; Educación y Promoción de Salud; Comisaría de Higiene; y, Taller mecánico de Higiene. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

3.6 Obras públicas, con los subprocesos:

3.6.0.1 Plan de obras municipales

3.6.0.2 Registro de profesionales de la construcción.

3.6.1 Construcción y mantenimiento, desagregado en:

- 3.6.1.1 Expropiación y compensación de bienes inmuebles
- 3.6.1.2 Ejecución de obras con personal municipal
- 3.6.1.3 Informe para declaratoria de construcciones obsoletas y derrocamientos
- 3.6.1.4 Derrocamientos de construcciones que irrespetan ordenanzas municipales
- 3.6.1.5 Mantenimiento a obra pública
- 3.6.1.6 Apertura de vías
- 3.6.1.7 Permisos de roturas de aceras y vías
- 3.6.1.8 Permiso de ocupación de la vía pública.
- 3.6.1.9 Permisos de rótulos según ordenanza pertinente.

3.6.2 Gestión de obras, desagregado en:

- 3.6.2.1 Seguimiento de contratos relacionados con obra pública
- 3.6.2.2 Control y seguimiento del plan de obras
- 3.6.2.3 Contratación pública de bienes, servicios y ejecución de obras
- 3.6.2.4 Control de obras en fraccionamientos por lotizaciones y urbanizaciones.

3.6.3 Laboratorio de suelos, desagregado en:

- 3.6.3.1 Servicios de laboratorio de suelos y materiales de construcción



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

3.6.3.2 Informe y control técnico para la obtención del permiso para explotación de minas.

3.6.3.3 Estudios de suelos para obras vías

3.6.4 Comisaría de vía pública, minas canteras, quebradas, riberas de ríos y rótulos, desagregado en:

- 3.6.4.1 Juzgamiento y sanción por infracción a ordenanzas de vía pública, minas canteras, quebradas, ribera de ríos, rótulos y materiales de construcción.

3.6.5 Diseño y mantenimiento de áreas verdes en parques y jardines.

- 3.6.5.1 Planificación y distribución botánica de los jardines
- 3.6.5.2 Siembra y plantación de especies ornamentales y arborización
- 3.6.5.3 Mantenimiento de áreas verdes (parques, jardines, patios, etc.)
- 3.6.5.4 Control y mantenimiento del vivero municipal.

3.6.6 Talleres de Mecánica de Obras Públicas

- 3.6.6.1 Mantenimiento de equipo caminero y vehículos
- 3.6.7 Talleres de Carpintería

Responsable: Director de Obras Públicas

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Obras Públicas se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por seis secciones: Construcción y Mantenimiento; Gestión de Obras Viales; Gestión de Obras de Infraestructura; Gestión de Construcción de Edificaciones; Gestión de Obras en Parroquias; áreas verdes, Parques y Jardines; y, Talleres de mecánica y carpintería. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

3.7 Desarrollo social, con los subprocesos:

3.7.1 Programa de fortalecimiento organizacional y construcción de capacidades locales, desagregado en:

- 3.7.1.1 Formulación y seguimiento de planes de desarrollo local
- 3.7.1.2 Otorgamiento de becas estudiantiles.
- 3.7.1.3 Escuela de formación de líderes y lideresas.
- 3.7.1.4 Asesoramiento para la creación y legalización de barrios y asociaciones comunitarias.



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

3.7.1.5 Formulación, ejecución y fortalecimiento integral de iniciativas productivas solidarias.

3.7.2 Programa de protección integral a grupos vulnerables del Cantón, desgregado en:

- 3.7.2.1 Fortalecimiento de valores humanos en grupos vulnerables.
- 3.7.2.2 Atención integral de reinserción a la sociedad de grupos humanos en situación de mendicidad, alcoholismo y discapacidades.

Responsable: Director de Desarrollo Social

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de Desarrollo Social se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por dos secciones: Programa de fortalecimiento organizacional y construcción de capacidades locales y Programa de protección integral a grupos vulnerables del Cantón. Los jefes de dichas secciones son co-responsables de los respectivos procesos.

Art. 4 PROCESOS DESCONCENTRADOS.- Corresponden a los servicios de:

4.1 Camal Municipal, con los subprocesos:

- 4.1.1 Faenamiento de ganado mayor
- 4.1.2 Faenamiento de ganado menor
- 4.1.3 Reinspección veterinaria
- 4.1.4 Otorgamiento de matrícula de introductor del Camal
- 4.1.5 Venta de subproductos del Camal
- 4.1.6 Otorgamiento de permiso de movilización de carnes y vísceras
- 4.1.7 Otorgamiento de permiso a vehículos para transporte de productos del Camal
- 4.1.8 Mantenimiento de instalaciones del Camal
- 4.1.9 Venta de boletas de faenamiento

Responsable: Administrador del Camal

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Administrador del Camal se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

Handwritten signature



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

4.2 Mercado Mayorista, con los subprocesos:

- 4.2.1 Arriendo de locales y bodegas
- 4.2.2 Venta por productores o agricultores
- 4.2.3 Venta por comerciantes mayoristas
- 4.2.4 Recaudación por arriendo de puestos y bodegas
- 4.2.5 Arriendo de puestos
- 4.2.6 Supervisión de naves
- 4.2.7 Recopilación de la información de precios
- 4.2.8 Mantenimiento y reparación de instalaciones y edificios

Responsable: Administrador del Mercado Mayorista

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Administrador del Mercado Mayorista se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

4.3 Hospital Municipal, con los subprocesos:

- 4.3.1 Servicios de salud, desgregado en:
 - 4.3.1.01 Servicios de rayos X
 - 4.3.1.02 Traumatología
 - 4.3.1.03 Servicio de Odontología
 - 4.3.1.04 Rehabilitación
 - 4.3.1.05 Atención de enfermería
 - 4.3.1.06 Atención de emergencias
 - 4.3.1.07 Servicio de Pediatría
 - 4.3.1.08 Clínica General
 - 4.3.1.09 Hospitalización
 - 4.3.1.10 Ginecología
 - 4.3.1.11 Anestesia
 - 4.3.1.12 Planificación familiar
 - 4.3.1.13 Servicio de Laboratorio clínico
 - 4.3.1.14 Servicio de oftalmología
 - 4.3.1.15 Maternidad
 - 4.3.1.16 Neonatología
 - 4.3.1.17 Medicina interna
 - 4.3.1.18 Otorrinolaringología
 - 4.3.1.19 Medicina comunitaria

Handwritten signature



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

- 4.3.1.20 Nutrición y dietética
- 4.3.1.21 Trabajo Social

4.3.2 Servicios de apoyo administrativo-financieros, desgregado en:

- 4.3.2.01 Registro y estadística
- 4.3.2.02 Administración de fondo solidario
- 4.3.2.03 Correspondencia interna y externa
- 4.3.2.04 Adquisiciones de medicamentos e insumos
- 4.3.2.05 Adquisiciones generales
- 4.3.2.06 Servicio de Farmacia
- 4.3.2.07 Tratamiento de desechos hospitalarios
- 4.3.2.08 Registro contable.
- 4.3.2.09 Recaudación de valores

Responsable: Gerente Médico del Hospital Municipal

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Gerente Médico del Hospital Municipal se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por dos áreas: Subgerencia Médica; y, Subgerencia Administrativa - Financiera. Los jefes de dichas áreas son co-responsables de los respectivos procesos.

4.4. Unidad municipal de tránsito y transporte terrestre de Ambato. (UMT)

- 4.4.1 Gestión técnica de tránsito
- 4.4.2 Gestión técnica de transporte
- 4.4.3 Gestión Administrativa y de atención al Cliente.
- 4.4.4. Gestión Legal

Responsable: Director de la UMT

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de la UMT se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura integrada por cuatro áreas: Gestión técnica de tránsito; Gestión técnica de transporte; Gestión Administrativa y de atención al Cliente; y, Gestión Legal. Los jefes de dichas áreas son co-responsables de los respectivos procesos.

4.5. Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural y Natural del Cantón Ambato: desgregado en:

Handwritten signature



REPUBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

- 4.5.1 Conservación, preservación, recuperación y restauración del patrimonio tangible e intangible del Cantón Ambato.
- 4.5.2 Informe previo para intervención en bienes patrimoniales
- 4.5.3 Regulación del uso del suelo en los sitios y monumentos patrimoniales, así como su área de influencia, entorno natural y edificado.
- 4.5.4 Capacitación para generar procesos de conservación del patrimonio natural y cultural del Cantón Ambato.

Responsable: Director del FONSAI

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director del FONSAI se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta, conformada por equipos de trabajo, según las necesidades del proceso.

4.6. Turismo, desgregado en:

- 4.6.1 Permisos de funcionamiento a establecimientos turísticos
- 4.6.2 Servicio turístico en quintas y complejos recreacionales
- 4.6.3 Alquiler de kioscos municipales de información turística
- 4.6.4 Inventario de bienes turísticos
- 4.6.5 Planes de promoción turística
- 4.6.6 Planes de capacitación turística.

Responsable: Director de la Unidad de Turismo

Ámbito de acción: Los subprocesos bajo la responsabilidad del Director de la Unidad de Turismo se administran conforme se señala en el Manual de Procesos de la Municipalidad, con una estructura abierta conformada por equipos de trabajo según las necesidades del proceso.

Art.5 ATRIBUCIONES Y DEBERES GENERALES DE LOS RESPONSABLES DE PROCESOS.-

- a) Emitir directrices para asegurar la ejecución de los procesos en términos de eficacia y agilidad;
- b) Monitorear permanentemente los procesos para evaluar la calidad con la que se prestan los servicios; y,

Handwritten signature



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN AMBATO
SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN DE CONCEJO 869

07 OCT. 2006

EX-1470

Ingeniero
Mauricio Rodríguez
Director Administrativo
Presente

De mi consideración:

El Ilustre Concejo Cantonal en sesión extraordinaria del día viernes 27 de octubre de 2006, RESOLVIÓ aprobar el Reglamento Orgánico por Procesos.

Una vez legalizado se pondrá en su conocimiento para su aplicación.

Particular que comunico para los fines legales consiguientes.

Atentamente,

Lic. Ciro Gómez Vargas
Secretario del I. Concejo Cantonal



C. Recursos Humanos Archivo RC.

Gilady V.
2006-10-31





