

**ACTA RESOLUTIVA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

LUNES 13 DE MARZO DE 2017

En el Distrito Metropolitano de Quito, a los trece días del mes de marzo del año dos mil diecisiete, siendo las 14h35, se instalan en sesión ordinaria, en la sala de sesiones No. 2 de la Secretaría General del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, los miembros de la Comisión de Planificación Estratégica: concejales Francisco Chicaiza; y, Carlos Páez, quien preside la sesión.

Además, se registra la presencia de los siguientes funcionarios municipales: Eco. Miguel Dávila, Administrador General; Arq. Samia Peñaherrera, Secretaria General de Planificación; Dr. Jaime Riquetti, funcionario de la Secretaría General de Planificación; Ing. Bladimir Ibarra, funcionario del despacho del concejal Carlos Páez; Abg. Mayra Vizuete, funcionaria delegada de la Procuraduría Metropolitana; y, Sra. Ana Zambrano, funcionaria del despacho del concejal Sergio Garnica.

También asiste el Ing. Cristian Villamar, consultor de la empresa Asesores Empresariales Cía. Ltda.

Secretaría constata el quórum reglamentario y da lectura al orden del día, el mismo que es aprobado sin observaciones, por lo que se procede con su tratamiento

1.- Conocimiento y resolución de las actas de las siguientes sesiones:

- **24 de noviembre de 2014;**
- **5 de enero de 2015; y,**
- **23 de noviembre de 2015.**

Se aprueba el acta de la sesión realizadas el 23 de noviembre de 2015, sin observaciones; quedan pendientes de aprobación las actas de las sesiones realizadas el 24 de noviembre de 2014 y 5 de enero de 2015, debido a que no se cuenta con la presencia de los concejales que participaron en las mismas.

2.- Presentación de la Secretaria General de Planificación, Arq. Samia Peñaherrera Solah, de los siguientes productos de la consultoría contratada para la "Optimización de la Estructura Organizacional del MDMQ":

-Propuesta de Nueva Estructura Orgánica Funcional por procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

-Propuesta de integración de las Empresas Públicas Metropolitanas, Institutos, Fundaciones, Corporaciones y Unidades Especiales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, al Modelo Integral de Gestión Municipal; y,

-Recomendaciones respecto de la optimización institucional de la estructura orgánica central, unidades y empresas públicas de la Municipalidad.

Concejal Carlos Páez, Presidente de la Comisión de Planificación Estratégica: Manifiesta que este es un tema que ha sido retomado a propósito de la discusión del potencial incremento de la tasa de recolección de basura, punto que se trató en la Comisión de Ambiente y del cual se habló sobre una posible fusión de las empresas EPMGIRS y EPMASEO y de la relación de esta situación con la toma de decisiones por parte de la Secretaría General de Planificación sobre esta visión general de optimización y organización de la estructura de MDMQ.

Ing. Cristian Villamar, Consultor de la Empresa Price Waterhouse Cooper Cia. Ltda: Manifiesta que el objetivo principal por el cual se procedió a contratar la prestación de servicios de consultoría fue determinar los mecanismos de desarrollo institucional a través de la optimización de la estructura organizacional de DMQ, elaboración del estatuto orgánico funcional por procesos e integración de las dependencias municipales autónomas y no autónomas al modelo integral de gestión municipal.

Señala que el contrato tiene 6 productos perfectamente definidos:

- 1.- Análisis de la situación actual de la estructura orgánica funcional del MDMQ.
- 2.- Propuesta de la nueva estructura orgánica por procesos.
- 3.- Estatuto orgánico por procesos.
- 4.- Análisis de la situación actual de los modelos de gestión de las entidades municipales.
- 5.- Propuesta de la integración de los modelos de gestión de las entidades municipales.
- 6.- Informe final.

Indica que se comenzó con un diagnóstico de los modelos de gestión con relación a los mecanismos de integración de las entidades adscritas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en relación a este tema, se realizan las siguientes observaciones: mismo que indica que no se cuenta con una definición de los recursos necesarios para el cumplimiento de los planes de acción a mediano y largo plazo; no se cuenta con indicadores que permitan medir la eficiencia de los mecanismos actuales de integración; se cuenta con diferentes herramientas para el seguimiento y medición de los indicadores de gestión de las empresas adscritas, sin embargo, estos mecanismos no son utilizados por el MDMQ como una medida de entendimiento y seguimiento de la gestión de sus empresas adscritas; en muy pocas entidades adscritas se utilizan indicadores de gestión que consideren aspectos de productividad, eficiencia y eficacia. Dentro de la estructura organizacional propuesta se establece una cadena de valor, misma que tiene componentes claros como son: ordenamiento territorial, movilidad, seguridad y riesgos, desarrollo económico, desarrollo ambiental y desarrollo social, a ésta se suman procesos agregadores de valor como son: la regulación, planificación, provisión y evaluación y control de los servicios municipales, las cuales se integran y complementan en una estrecha y amigable relación con la ciudadanía. Con ello, se propone la existencia de cinco secretarías: Secretaría de Seguridad y Riesgos; Desarrollo social, misma que estaría integrada por las actuales de Comunicación, Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, Cultura, Educación, Inclusión Social, Salud, Desarrollo Económico, Movilidad y Territorio y Ambiente que estaría integrada con las de Territorio, Hábitat y Vivienda y Ambiente.

A continuación presenta la estructura orgánica funcional propuesta, tomando en cuenta varios aspectos como son los puntos críticos de la estructura existente, así como las debilidades encontradas en el modelo de gestión actual; y, aprovechando de manera óptima las oportunidades de mejora a implementarse, así como las directrices de la máxima autoridad.

Continúa con la presentación y expone la parte referente a las entidades adscritas y dependientes que se definen como aquellas que durante la etapa de diagnóstico, fueron identificadas con oportunidades de mejora, indica que dentro de éste grupo se encuentran las siguientes empresas municipales:

- EPMASEO – EPMGIRS.
- EP EMSEGURIDAD.
- EMPRES PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA.
- EMPRES PÚBLICA METROPOLITANA DE RASTRO – QUITO.
- EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DEL MERCADO MAYORISTA.
- FONDO AMBIENTAL.
- AGENCIA DE COORDINACIÓN DISTRITAL DEL COMERCIO.

- UNIDADES DE SALUD.
- UNIDADES EDUCATIVAS.

A continuación se hace un análisis de la situación actual y la posible situación de mejora de cada una de las mencionadas empresas.

Señala que dentro del proyecto se ha contemplado con mucho énfasis las propuestas de mejora de las Coordinaciones Zonales de Desarrollo Comunitario, al respecto indica que los modelos de prestación de servicios tanto en el sector público como en el privado han tenido una evolución muy importante y han marcado un estándar de servicio del cual el Municipio se encuentra muy distante. Indica que el modelo actual con el que se manejan las Administraciones Zonales, presentan rupturas y falta de coordinación con la administración central municipal, lo que ocasiona malestar y pérdida de tiempo a los usuarios.

Indica que el modelo organizacional propuesto en lo referente a esta nueva estructura de coordinación zonal permitirá obtener beneficios como son las mejoras en el nivel de servicio, atención al usuario en un solo punto, mantener el contacto y la cercanía con la comunidad y la estandarización, entre otros.

Para finalizar la presentación en lo que respecta a este tema, expone muy práctica y teóricamente los beneficios del proyecto:

- 1) Incorporación de mejores prácticas municipales a nivel regional.
- 2) Fortalecimiento institucional y gobierno corporativo.
- 3) Alineamiento organizacional hacia la estrategia municipal.
- 4) Alineamiento de Empresas Públicas y Unidades Especiales hacia competencias municipales.
- 5) Definición de los componentes de un modelo de gestión integral por procesos.

(Esta presentación forma parte del acta como Anexos Nos. 1 y 2).

Concejal Carlos Páez, Presidente de la Comisión de Planificación Estratégica:
Manifiesta que le parece que el estudio puede generar impactos importantes y positivos, pregunta si el tema relacionado con unidades educativas y de salud ha tenido algún avance o acercamiento.

Eco. Miguel Dávila, Administrador General: Señala que existe un dialogo permanente entre el Secretario de Salud de la Municipalidad y la Viceministra de Salud, mismo que ha aportado con una coordinación de acciones para complementar el trabajo de este Ministerio, es decir ser un aporte y mejora para garantizar la entrega de un servicio competitivo.

Concejal Carlos Páez, Presidente de la Comisión de Planificación Estratégica: Indica que le parece importante el avance y que en honor a que existen varios proyectos que se encuentran a la espera de que haya pronunciamientos sobre la ejecución de la consultoría, le gustaría saber para cuándo habrá un primer pronunciamiento en base a lo planteado con este gran plan.

Arq. Samia Peñaherrera, Secretaria General de Planificación: Manifiesta que se han realizado ya las primeras propuestas al señor Alcalde, y que debido a la complejidad del tema se siguen encontrando en el camino con temas que requieren de mayor estudio y atención, señala que hasta la fecha siguen adecuando mejoras y soluciones que le permitan a la máxima autoridad contar con los elementos de valor que se requiere para emitir una Resolución y la posterior puesta en conocimiento del Concejo Metropolitano.

Concejal Carlos Páez, Presidente de la Comisión de Planificación Estratégica: Pide que se suba la presentación al digital a fin de que el resto de concejales tengan acceso a esta información y puedan emitir elementos de juicio frente a una decisión trascendental que se deberá tomar en el Concejo Metropolitano.

3.- Varios.

No se trata ningún tema en este punto.

Siendo las 16h30, y una vez tratados los puntos del orden del día, se clausura la sesión. Firman para constancia de lo actuado, el señor Presidente de la Comisión y el señor Secretario General del Concejo Metropolitano de Quito.

Ing. Carlos Páez Pérez
**Presidente de la Comisión de
Planificación Estratégica**

Abg. Diego Cevallos Salgado
**Secretario General del Concejo
Metropolitano de Quito**



Ximena A.
2017-03-15

**A
N
E
X
O**

No.

1




Determinación de mecanismos de Desarrollo Institucional a través de la Optimización de la Estructura Organizacional del MDMQ

QUITO
ALCALDÍA

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ)



pwc



- 1 Antecedentes y objetivos
- 2 Diagnóstico de los Modelos de Gestión
- 3 Propuesta de Integración de los Modelos de Gestión
- 4 Estructura Organizacional Propuesta
- 5 Propuestas de mejora para Entidades Adscritas y Entidades Dependientes
- 6 Dimensionamiento
- 7 Roadmap – Plan de acción
- 8 Resultados y Beneficios del Proyecto

PwC



Antecedentes y objetivos

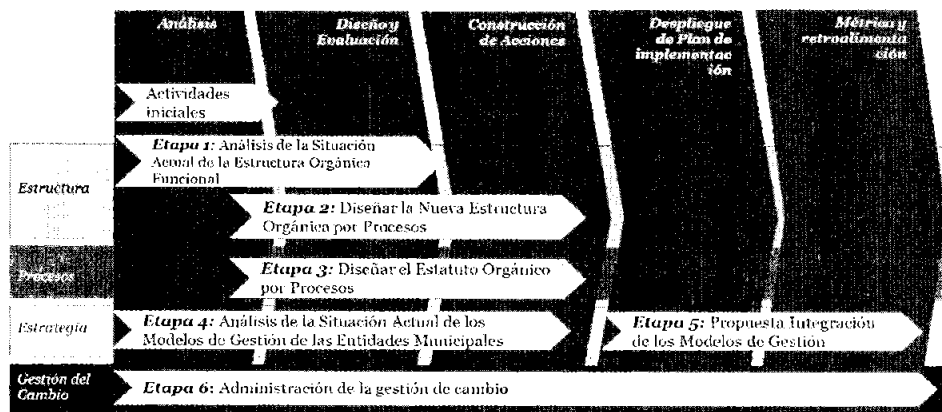
1

PwC

3

Antecedentes y objetivos

Para cumplir con el objetivo definido, se ejecutaron las siguientes etapas:



PwC

4

DC2 - Información de distribución restringida

Objeto de la Contratación de Consultoría

Conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios de Consultoría, se procedió a determinar mecanismos de desarrollo institucional a través de la optimización de la estructura organizacional del MDMQ, elaboración del estatuto orgánico funcional por procesos e integración de las dependencias municipales autónomas y no autónomas al modelo integral de gestión municipal:

Producto 1	Análisis de la Situación Actual de la Estructura Orgánica Funcional
Producto 2	Propuesta de Nueva Estructura Orgánica por Procesos
Producto 3	Estatuto Orgánico por Procesos
Producto 4	Análisis de la Situación Actual de los Modelos de Gestión de las Entidades Municipales
Producto 5	Propuesta de Integración de los Modelos de Gestión de las Entidades Municipales
Producto 6	Informe Final

Diagnóstico de los Modelos de Gestión

2

Diagnóstico de los Modelos de Gestión Componentes del Modelo de Gestión Estándar

Durante el diagnóstico, se analizaron los mecanismos y estrategias utilizadas para definir los siguientes componentes del modelo de gestión:



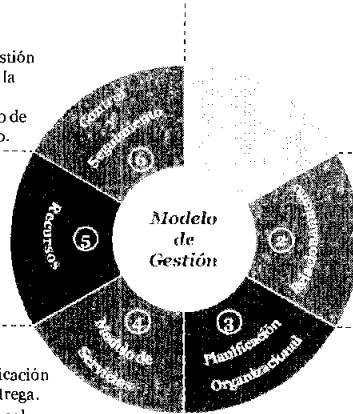
- Control y Seguimiento**
- Mecanismos de control y evaluación al Modelo de Gestión
 - Indicadores que evidencien la efectiva aplicación
 - Mecanismos de seguimiento de corto, mediano y largo plazo.



- Recursos**
- Definición de recursos para ejecución de planes definidos.
 - Integración presupuestaria con el MDMQ.



- Modelo de Servicios**
- Mecanismos para la identificación de servicios y canales de entrega.
 - Alineación con normativa legal.



Dirección Estratégica

- Mecanismos de Planificación Estratégica de la Entidad.
- Nivel de involucramiento en la PE del MDMQ y otros involucrados.
- Difusión de la PE.

Relacionamiento Interinstitucional e Institucional

- Identificación de actores involucrados en la gestión y prestación del servicio.
- Documentación (mapa de relacionamiento) y niveles de relacionamiento.
- Integración con MDMQ.

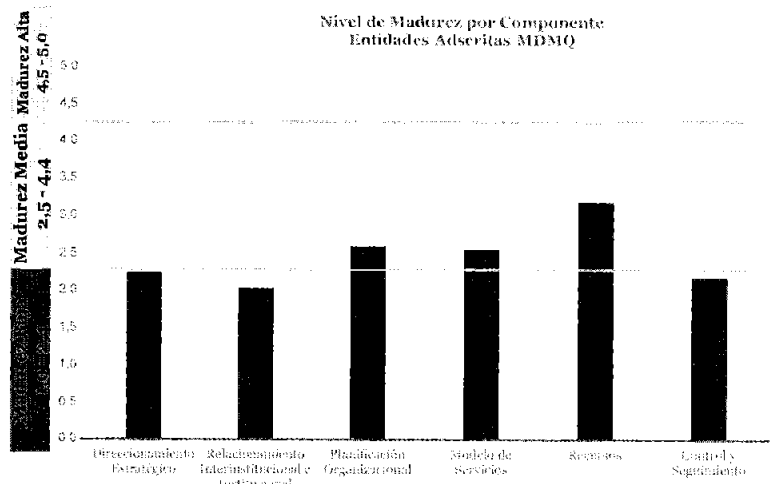
Planificación Organizacional

- Programas de acción a mediano y largo plazo relacionados con el fortalecimiento institucional y de los servicios
- Sistemas de seguimiento a los planes de acción.

PwC

DC2 - Información de distribución restringida

Diagnóstico de los Modelos de Gestión Resultados del diagnóstico



PwC

DC2 - Información de distribución restringida

Diagnóstico de los Modelos de Gestión

Resumen

Se identifican las siguientes observaciones principales acerca de los mecanismos de integración de las entidades adscritas del MDMQ

Generales:

- Modelos de gestión que funcionan como "islas", por lo que no se evidencian niveles adecuados de integración inclusive entre entidades que naturalmente se encuentran en sectores similares o que requieren la participación de una entidad para el logro de los objetivos de otra (por ejemplo durante la ejecución de los proyectos).
- La continuidad y el grado de implementación de los modelos de gestión de las Entidades Adscritas tienen un importante nivel de dependencia con el enfoque que tienen las autoridades de turno de cada Entidad, identificándose que los componentes de Dirección Estratégico, Planificación Organizacional, y Control y Seguimiento, son los más afectados por lo anteriormente descrito, siendo los mismos revisados, ajustados e inclusive modificados en su totalidad en períodos menores a 2 y 3 años.

Diagnóstico de los Modelos de Gestión

Resumen

Se identifican las siguientes observaciones principales acerca de los mecanismos de integración de las entidades adscritas del MDMQ

Direccionamiento Estratégico - Planificación Organizacional

- En general, no se cuentan con procesos o metodologías definidas para el desarrollo de la planificación estratégica.
- En la generación y definición de la planificación estratégica de las entidades no se considera el involucramiento de otras entidades o dependencias del MDMQ, así como de actores relevantes de la ciudadanía de forma de incentivar la participación ciudadana en la gestión institucional de las entidades.
- No existe integración funcional por temáticas similares, por ejemplo en aspectos de planificación sectorial y gestión de proyectos estratégicos.
- Las Entidades Adscritas no cuentan con planes estratégicos de largo y mediano plazo alineados con planes estratégicos del MDMQ. Los programas y proyectos se definen a corto plazo sin garantizar un alineamiento de los proyectos del Municipio.
- Se requiere mejorar la comunicación de las estrategias, lineamientos y definiciones tomadas por las autoridades a nivel estratégico, de forma de que los niveles operativos estén alineados en la ejecución de las acciones acordadas.

Diagnóstico de los Modelos de Gestión

Resumen

Se identifican las siguientes observaciones principales acerca de los mecanismos de integración de las entidades adscritas del MDMQ

Relacionamiento Interinstitucional

- No se cuenta con una definición de los actores involucrados con la EA, que identifique grupos de interés primarios y secundarios, y que considere su nivel de relacionamiento con las diferentes Secretarías y áreas del MDMQ con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana en la gestión de las entidades.
- En general, la coordinación, interacción e integración con otras entidades se la lleva a cabo de manera informal y a medida que se ejecutan los procesos.
- Los canales actuales de comunicación entre el MDMQ y las EA no son eficientes.
- Los órganos de gobierno actuales tienen un enfoque de control más que de mejora en la gestión.

Diagnóstico de los Modelos de Gestión

Resumen

Se identifican las siguientes observaciones principales acerca de los mecanismos de integración de las entidades adscritas del MDMQ

Modelo de Servicios

- No se cuenta con los mecanismos adecuados para poder transmitir los requerimientos y quejas de la ciudadanía hacia los planes de acción y estrategias que permitan solventar las necesidades presentadas.
- Cada Entidad Adscrita define los canales de atención para los servicios establecidos, sin embargo en muchos casos no se ha realizado una revisión integral para asegurar que en aquellos aspectos en donde exista cierto grado de cruce o complementación de competencias entre Entidades, se asegure que los canales sean los mismos o se generen otros canales complementarios pero con criterios estandarizados.
- Durante la provisión de los servicios de las EA a los ciudadanos, no se cuenta con mecanismos para integrar las mejoras requeridas por la ciudadanía, de forma de fortalecer la participación ciudadana en la gestión de servicios de la entidad.

Diagnóstico de los Modelos de Gestión

Resumen

Se identifican las siguientes observaciones principales acerca de los mecanismos de integración de las entidades adscritas del MDMQ



Recursos – Control y Evaluación:

- No se cuenta con una definición de los recursos necesarios para el cumplimiento de los planes de acción a mediano y/o a largo plazo.
- No se cuenta con indicadores que permitan medir la eficiencia de los mecanismos actuales de integración.
- Se cuentan con diferentes herramientas para el seguimiento y medición de los indicadores de gestión de las EA, sin embargo, estos mecanismos no son utilizados por el MDMQ como una medida de entendimiento y seguimiento de la gestión de sus EA.
- En muy pocas Entidades Adscritas se utilizan indicadores de gestión que consideren aspectos de productividad, eficiencia y eficacia.

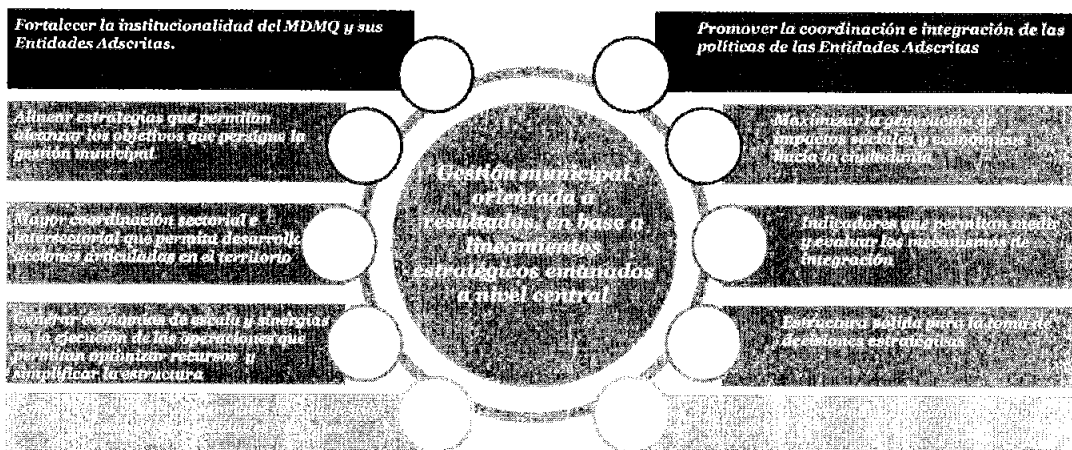
Propuesta de integración de los modelos de gestión del MDMQ y sus entidades adscritas

3

Resultado del Diagnóstico de Situación Actual en las Entidades Adscritas

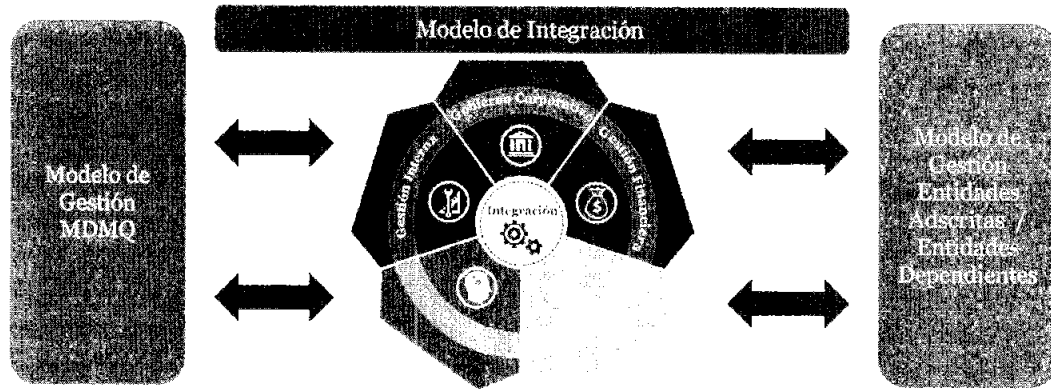


Objetivos del Modelo de Integración para la gestión municipal del MDMQ



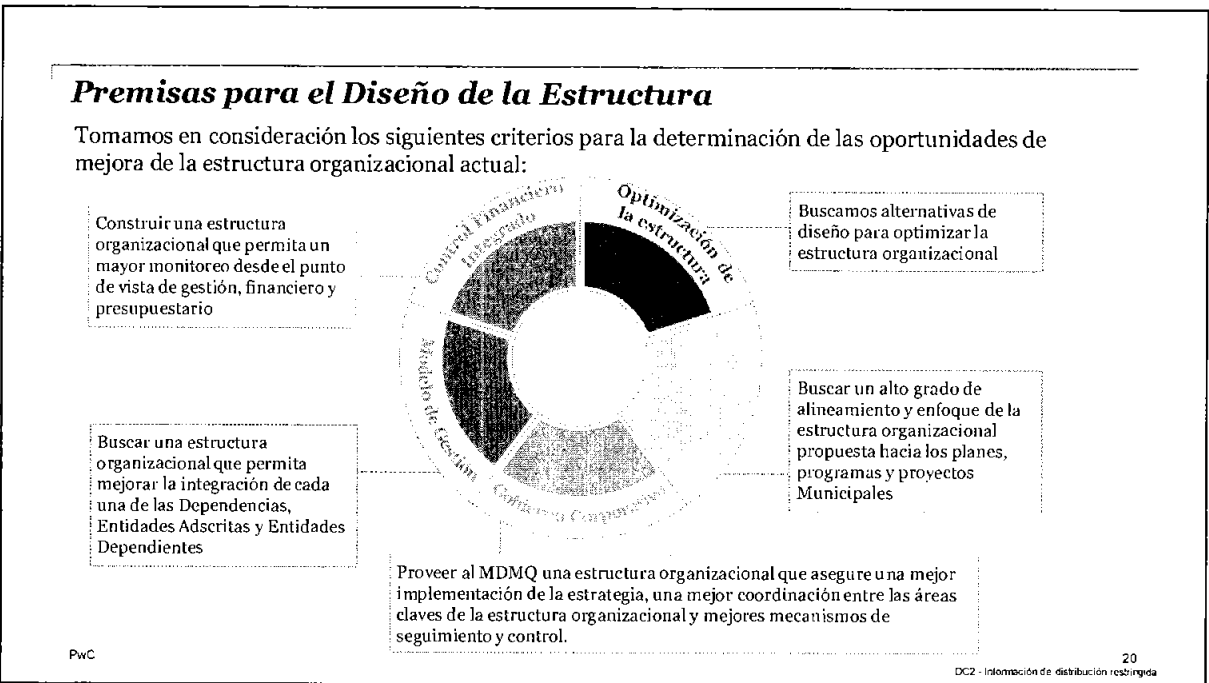
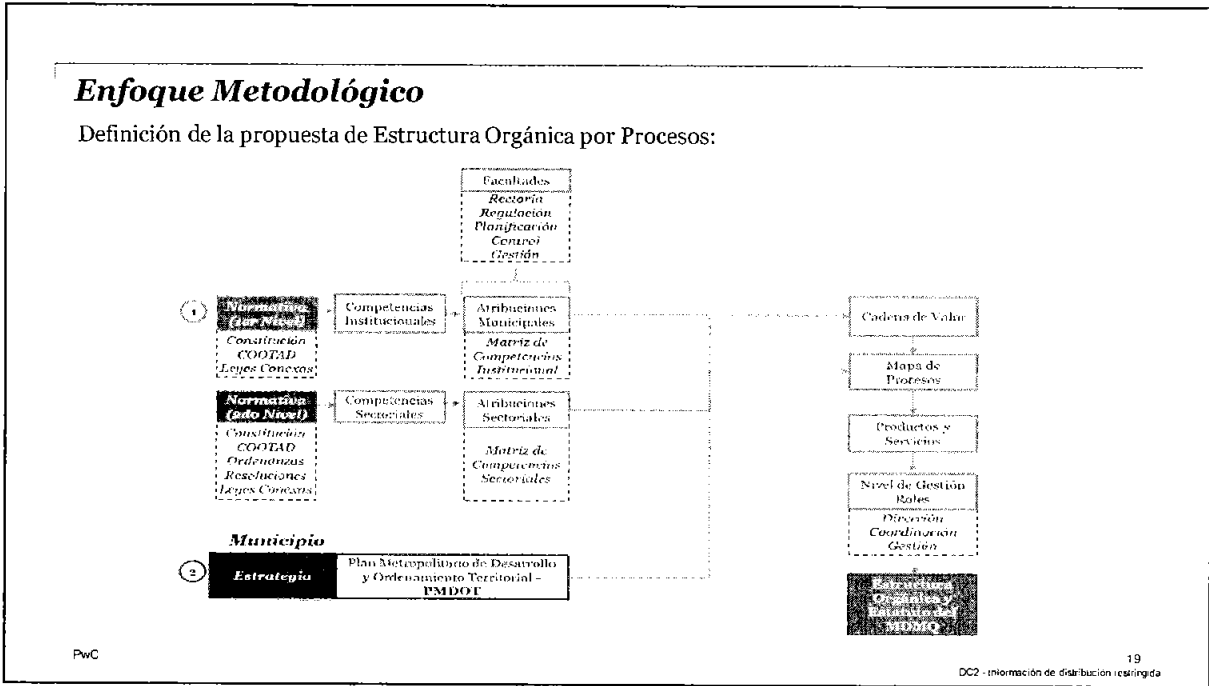
Propuesta de Integración de los Modelos de Gestión

Considerando el rol de Rectoría que se establece para la Alcaldía Metropolitana y fortaleciendo los roles de planificación, ejecución y control en las Entidades Adscritas, el modelo propuesto permite generar los elementos esenciales para una ejecución integral en las Entidades Adscritas, alineada a las directrices emanadas desde la Alcaldía.



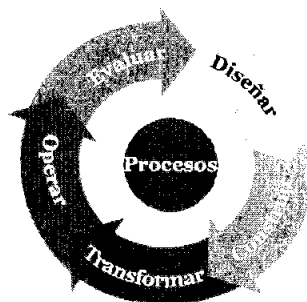
Estructura Organizacional Propuesta

4

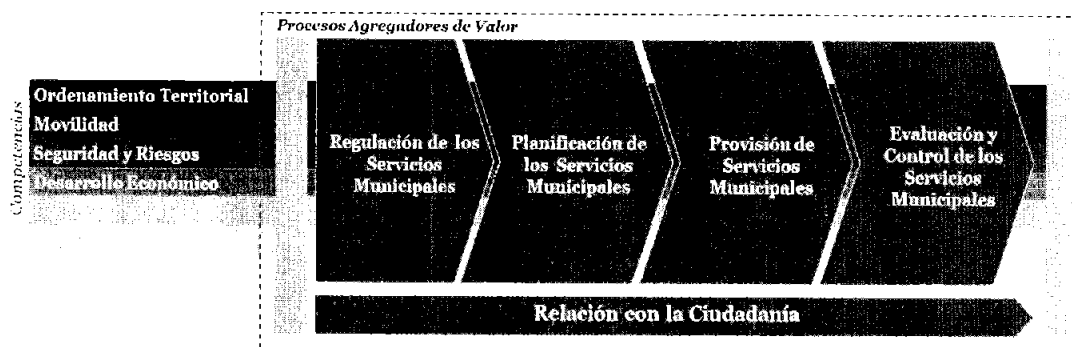


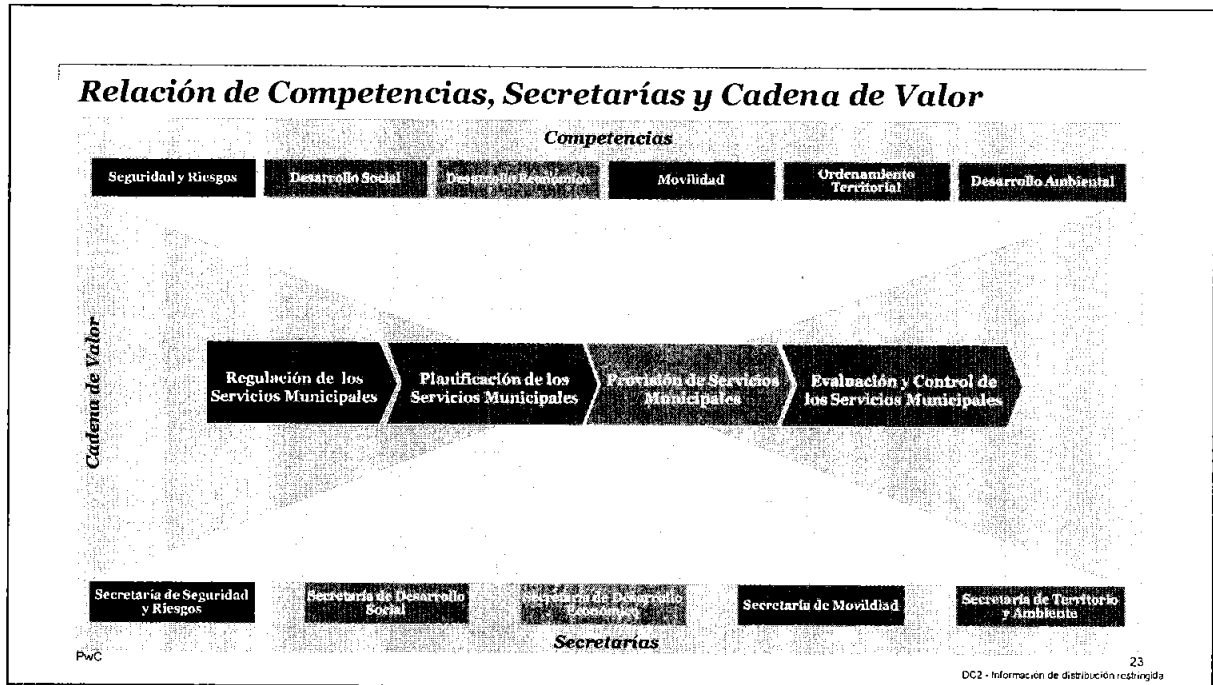
Estructura Organizacional Propuesta Beneficios de la Gestión por Procesos

- Mayor creación de valor para ciudadanos
- Eliminación de "silos departamentales" que operan de forma aislada
- Se generan datos e información claros para toma de decisiones y el rediseño de los mismos procesos
- Identificación y capacidad de actuación sobre los mecanismos que generan valor para el ciudadano, para las partes interesadas y para el personal.
- Alineación de los procesos con los objetivos estratégicos de la organización
- Mejoras de las prestaciones de los servicios, medibles en términos de sus indicadores de resultados
- Nuevos estándares de actuación, y mecanismos de control y verificación del cumplimiento de los mismos
- Mejora en la eficiencia de la organización
- Reducción de costos y total visibilidad de los problemas



Estructura Organizacional Propuesta Cadena de Valor





Estructura Organizacional Propuesta

Niveles Administrativos

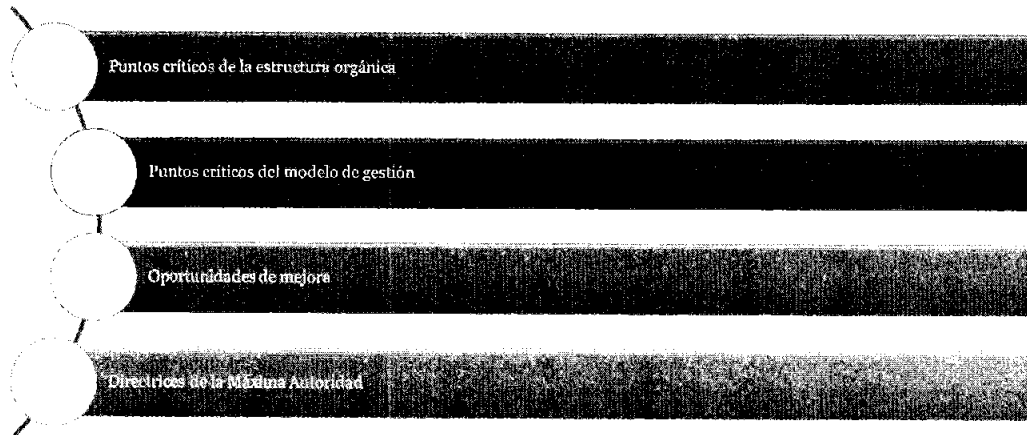
Nivel	Descripción	Facultad de acuerdo a su ámbito de acción
Secretaría General	Ejercen la rectoría, regulación, planificación y control en el marco de las competencias atribuidas sobre los procesos transversales que habilitan la provisión de los servicios municipales a través del desarrollo de toda la cadena de valor	Rectoría Regulación Planificación Control
Secretaría	Ejercen la rectoría, regulación, planificación y control en el marco de las competencias atribuidas sobre los procesos agregadores de valor y provisión de servicios de los sectores a su cargo	Rectoría Regulación Planificación Control
Dirección Metropolitana	Ejercen la planificación, regulación, gestión y control en el marco de las competencias atribuidas sobre un sector y macroprocesos transversales a nivel municipal	Regulación Planificación Gestión Control
Dirección	Encargados de liderar, coordinar, gestionar y controlar los procesos desarrollados por las unidades administrativas a su cargo en el ámbito de sus competencias	Gestión Control
Unidades de Gestión	Unidades Administrativas ejecutoras y operadoras de los subprocesos en su ámbito de acción	Gestión

PwC 24
DC2 - Información de distribución restringida

12

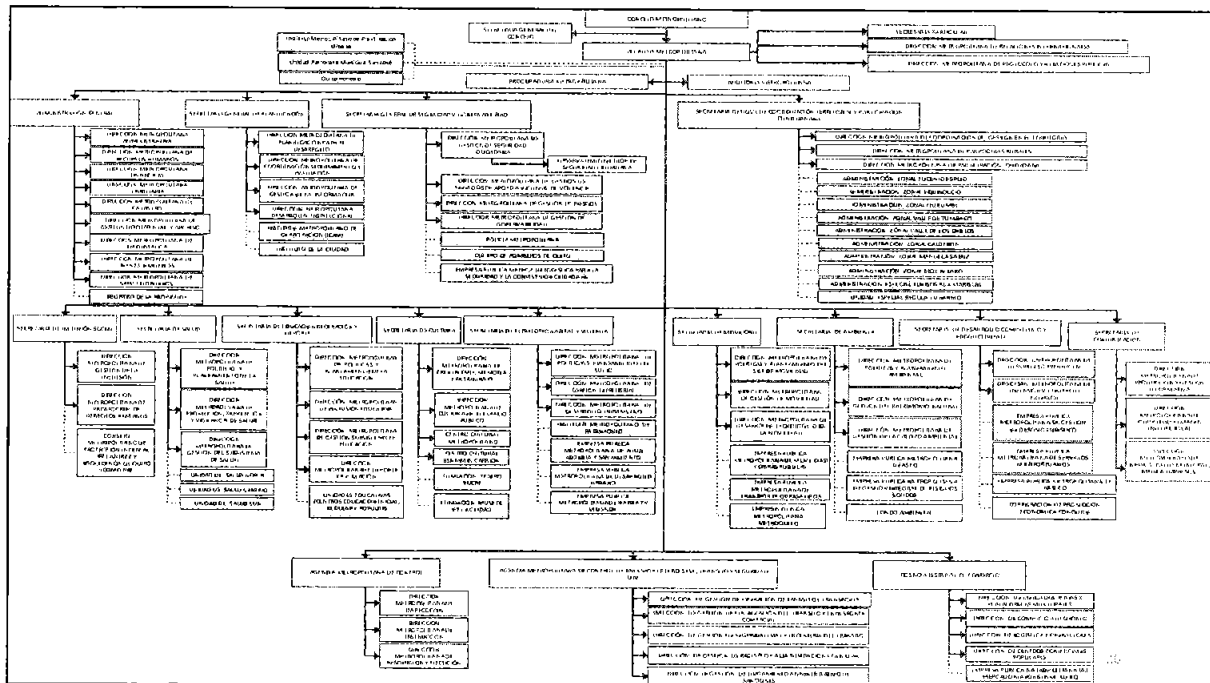
Estructura Organizacional Propuesta

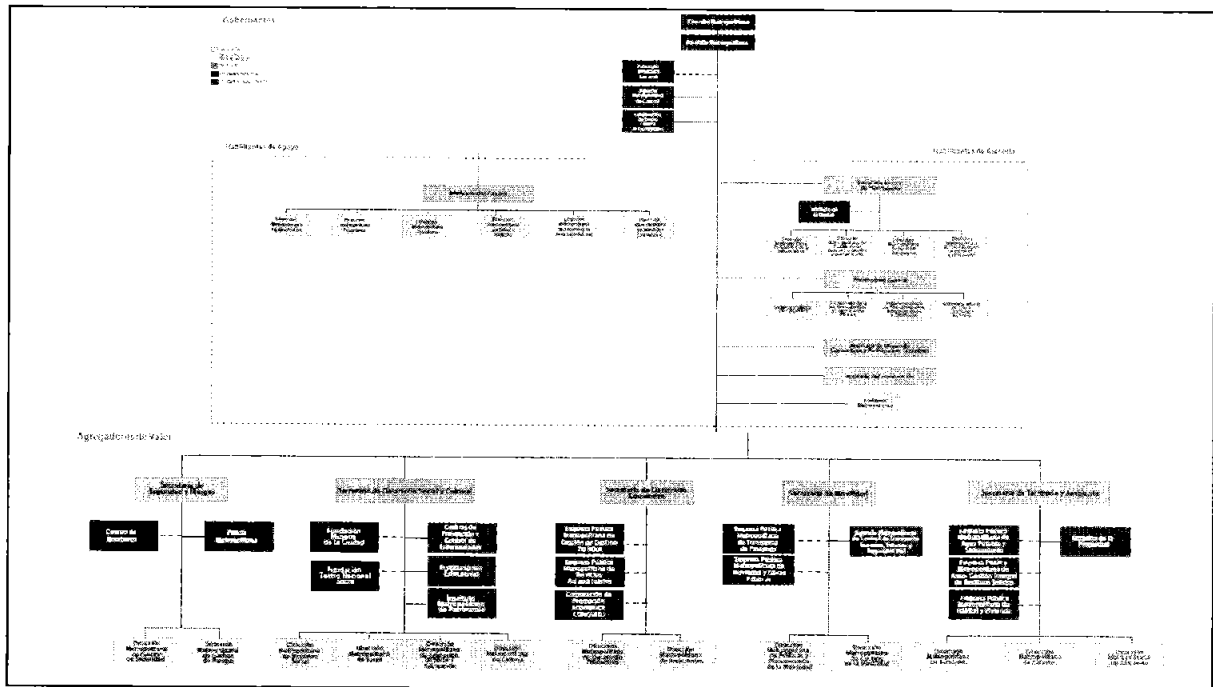
Premisas para el Diseño de la Estructura



PwC

DC2 - Información de distribución restringida





**Propuestas de mejora
Entidades Adscritas y Entidades Dependientes**

5

PVC

96










Entidades Adscritas y Entidades Dependientes

Las entidades adscritas y dependientes que se presentan a continuación, son aquellas que durante la etapa de diagnóstico del presente proyecto, fueron identificadas por la existencia de oportunidades de mejora en las mismas.

Adicionalmente se incluye otras entidades adscritas y dependientes que durante la presentación al señor Alcalde del MDMQ se solicitó efectuar un análisis adicional.

PwC 37
DC2 - Información de distribución restringida

Entidades Adscritas y Entidades Dependientes

-  • EMASEO – EMGIRS
-  • EP Emseguridad
-  • Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda
-  • Empresa Pública Metropolitana de Rastro Quito– EPMRQ EP
-  • Empresa Pública Metropolitana del Mercado Mayorista
-  • Fondo Ambiental
-  • Agencia Distrital de Comercio
-  • Unidades de Salud
-  • Unidades Educativas

PwC 38
DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas EMASEO - EMGIRS

Análisis Normativo

La Constitución de la República (artículo 415) : Tratamiento adecuado de desechos sólidos

COOTAD (artículo 55): Manejo de desechos sólidos.

Análisis Estratégico

El PMDOT en el eje ciudad inteligente en la política A1, estableció la siguiente situación actual

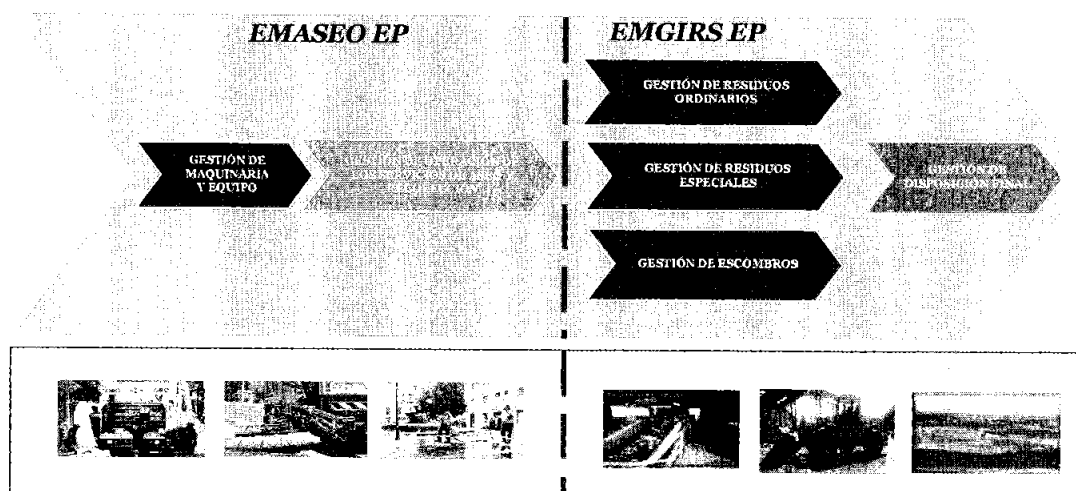
- Insuficiente servicio urbano rural en la gestión de residuos (sólidos urbanos, especiales y peligrosos).
- No existe una política integradora sobre la gestión de los residuos.
- No se tiene visión de aprovechamiento de los residuos.
- No se cuenta con tecnologías óptimas para disposición final de residuos y para tratamiento de lixiviados.

Análisis Mejores Prácticas

Mejores Prácticas como Curitiba, Medellín y otros municipios tienen unificadas sus operaciones de recolección y tratamiento de desechos sólidos.

Procesos Fusionados EMASEO EP- EMGIRS EP

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR



Propuestas de mejora para las Empresas EMASEO - EMGIRS

Beneficios de fusión de dependencias

Operaciones y Administrativo	Activos	Finanzas	Otros Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el procesamiento • Estandarización de procesos • Mejoras operacionales • Optimización de la capacidad instalada e infraestructura • Optimización de la estructura administrativa y gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Capital de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Mejor poder de negociación con proveedores • Mejor uso de la infraestructura • Mejor uso de inventarios de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones <ul style="list-style-type: none"> • Optimización del plan de potenciales inversiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento más efectivo de la política del PMDOT relacionada con Cero Basura • Reducción de costos de mantenimiento y operación por unificación de las áreas de mantenimiento y limpieza de vehículos

Potencial ahorro por reducción: 240 funcionarios desvinculados: **\$2,572,038**

PwC

41
DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas Empresa Pública Metropolitana de Rastro Quito - EPMRQ EP

Para alcanzar la sostenibilidad financiera de la empresa, se debe considerar:

Premisas de creación

Mediante la **Ordenanza Municipal No. 316**, se crea la **Empresa de Rastro Quito Sociedad Anónima** con la misión de brindar servicios de calidad en faenamiento de reses, supervisión sanitaria, procesamiento y comercialización de productos y subproductos cárnicos, contribuyendo a la salud alimentaria de la comunidad, con responsabilidad social y ambiental

- Incremento de las tasas de faenamiento
- Mejorar la tecnología utilizada para el proceso de faenamiento, la cual es muy intensiva en mano de obra y se está alejando de las mejores prácticas de esta industria, lo que en el tiempo podría seguir afectando los niveles de costos y de eficiencia de la empresa
- Análisis de la reubicación de la planta por las características de su proceso productivo

Situación Actual

Fuente de ingreso	Ingresos 2016	%
Propios	\$3.043.077,80	65,38%
Saldos en Caja y Bancos	\$961.700,00	20,66%
Aportes del MDMQ	\$650.000,00	13,96%
Total	\$ 4.654.777,80	100%

Recomendación:

Se recomienda la liquidación de la empresa y desarrollar una alianza público privada para incorporar un socio estratégico que permita conseguir los recursos financieros que la empresa requiere, lo que permitiría agregar mejores prácticas y tecnología que permitan mejorar los niveles de costos, eficiencia y productividad de la empresa. Bajo esta figura la administración de la empresa, no estaría a cargo del MDMQ, sino a través del socio estratégico que pueda ser identificado.

PwC

42
DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas Empresa Pública Metropolitana del Mercado Mayorista

Premisas de creación

Mediante la Ordenanza Metropolitana 0296 el 11 de octubre de 2012 se crea la Empresa Pública Metropolitana del Mercado Mayorista de Quito, responsable de ejecutar, operar, administrar, y supervisar los procesos de abastecimiento, acopio y comercialización de productos agroalimentarios y complementarios en el Mercado Mayorista, con la participación de todos los comerciantes organizados para el abastecimiento continuo y permanente de alimentos, garantizando la soberanía alimentaria y por ende el buen vivir.

Situación Actual

Fuente de ingreso	Ingresos 2016	%
Renta de Locales	\$825.271,06	41%
Saldo en Caja y Bancos	\$279.718,91	14%
Aportes del MDMQ	\$736.640,00	37%
Otros ingresos	\$173.038,00	9%
Total	\$ 2.014.667,97	100%

Dentro de los supuestos considerados para alcanzar la sostenibilidad de la empresa se consideraron ingresos estimados por US\$ 2.000.000, originados a partir de las siguientes fuentes:

- Ingresos por Arrendamiento: US\$ 700.000
- Ingresos por Publicidad: US\$ 300.000
- Ingresos por Parqueaderos: US\$ 1.000.000

Recomendación:

Se recomienda la liquidación de la empresa, con base en el análisis de sostenibilidad financiera donde se identificó que la misma no es sostenible de manera independiente, puesto que depende de los aportes del Municipio de Quito, bajo este escenario el mercado mayorista deberá integrar la red de mercados municipales de Quito, y cuyos funcionarios relacionados con los procesos de planificación y control de los servicios de abastecimiento y comercio de alimentos pasar a formar parte de la Dirección de Mercados, Ferias y Plataformas, dentro de la Secretaría de Desarrollo Económico.

43
DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda

Premisas de creación

Mediante la Ordenanza Metropolitana N.307 del 18 de marzo de 2010 se crea la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda con la finalidad de ejecutar las políticas dictadas por el MDMQ en materia de habilitación y oferta de suelo, urbanización y promoción de vivienda destinada a familias o personas que necesitan su primera vivienda, familias con ingresos bajos y medios, población vulnerable o en situación de riesgo, renovación urbana, mejoramiento habitacional: vivienda nueva para propietarios de suelo en el ámbito urbano y rural, colaborando de esta manera en la reducción del déficit de vivienda.

Situación Actual

Fuente de ingreso	Ingresos 2016	%
Municipales	\$4.167.751,76	18%
No Municipales	\$19.200.000	82%
Total	\$ 23.387.751,76	100%

% cumplimiento de proyectos ejecutados:

2014: 11%
2015: 30%

Cartero vencida:

2014: \$9,1 millones
2015: \$8,7 millones

Cuenta con el Fideicomiso:

- Ciudad Bicentenario: \$ 29,2 millones
PwC - IESS - El Ejido: \$ 2 millones.

Ejecución presupuestaria:

2014: 45%
2015: 34%

Recomendación:

Se recomienda elaborar un plan de negocios, que le permita definir: los objetivos de la empresa, las estrategias para conseguirlos, la estructura organizacional, el dimensionamiento del personal, el monto de inversión que se requiere para financiar los proyectos, la redefinición de qué productos o servicios se ofrecerán, a qué segmento estará dirigida la oferta. Lo que permitirá disponer de más elementos para definir si la empresa debe seguir funcionando como empresa o puede ser una dirección dentro de la estructura de la Secretaría de Territorio y Ambiente.

44
DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas
EP Emseguridad

Premisas de creación

Mediante la **Ordenanza Metropolitana No. 0309 de 16 de abril de 2010**, se crea la **EP Emseguridad** con el objetivo de diseñar, planificar, construir, mantener, operar y en general, explotar la infraestructura de los sistemas de seguridad humana, gestión de riesgos y convivencia ciudadana.

Situación Actual

1. Cuenta con una flota de 98 vehículos y 171 motocicletas, los cuales han sido entregados en comodato a diferentes entidades, incluido gastos de mantenimiento y combustibles
2. La principal razón para su creación fue la administración del **Fondo de Emergencia** y las **tasas de seguridad**; y la mayor agilidad para la atención de temas de su competencia
3. Realiza mantenimiento / construcción de infraestructura física, edificaciones, mobiliario, facilidades que permitan desarrollar y apoyar programas de seguridad y riesgos [Ordenanza 0909 - Art 2] (potencial cruce de competencia con EPMOP)
4. De acuerdo a las mejores prácticas institucionales, se recomienda que entre los procesos de gobierno y valor agregado esté el 70% del total de personal; y el otro 30% en procesos de soporte. EMSEGURIDAD no cumple con este índice

PwC

Recomendaciones

1. No continuar con la empresa y trasladar sus áreas agregadoras de valor a la Secretaría de Seguridad y Riesgos.
2. Redefinir el modelo de comodato y los servicios relacionados con combustible y mantenimiento de los vehículos y motocicletas, de manera que estos valores sean asumidos por quienes utilizan efectivamente estos vehículos y motocicletas
3. El Fondo de Seguridad debe ser administrado por la Administración General del MDMQ.
4. El manejo y uso de las tasas deberá ser destinado para acciones de seguridad y riesgos del MDMQ

Se propone **eliminar Emseguridad**, funciones y atribuciones de valor agregado serán parte de la Secretaría de Seguridad

Fuente de ingreso	Ingresos 2016	%
Municipales	\$8.110.017,99	46%
Tasa de seguridad y otros ingresos	\$9.380.843,41	54%
Total	\$ 23.387.751,76	100%

45

DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas
Fondo Ambiental

Premisas de creación

Mediante la **Ordenanza Metropolitana No. 146 del 09 de agosto de 2005** se crea el **Fondo Ambiental**, cuyo objetivo es el financiamiento de planes, programas, pago a entidades de seguimiento y toda actividad que tienda a la protección, conservación y mejoramiento de los recursos naturales y de la calidad ambiental, de conformidad con las prioridades y políticas ambientales.

Situación Actual

- Actualmente el Fondo Ambiental, está enfocado en la administración de los fondos ambientales provenientes de multas ambientales y montos administrativos provenientes de recursos Municipales, sin embargo el Fondo Ambiental, por norma, debería captar fondos de donaciones o recursos externos para el financiamiento no reembolsable de los proyectos ambientales, aspecto que no está siendo desarrollados en la actualidad.
- Actualmente, el Fondo cuenta con 48 personas, 37 de las cuales trabajan para la ejecución de planes, programas y proyectos en la Secretaría de Ambiente, únicamente 11 personas pertenecen al Fondo Ambiental siendo de estas 5 las que se dedican al cumplimiento del financiamiento de proyectos en la coordinación financiera.

PwC

Recomendaciones

1. La administración del fondo ambiental será realizado por la Administración General del MDMQ manejando los recursos asignados para este mismo fin
2. La competencia del Fondo Ambiental es la captación de recursos económicos para el desarrollo de proyectos ambientales, por lo que en su nómina se considerara únicamente al personal que ejecute dichas funciones (11 personas), en consecuencia las 37 personas que están actualmente contratadas por el Fondo Ambiental, trabajando en proyectos ejecutados por la Secretaría de Ambiente, no deberían pertenecer a la nómina del Fondo Ambiental
3. Bajo esta recomendación se eliminaría el Fondo Ambiental como entidad adscrita, pero se mantendría el fondo para destinarlo a proyectos relacionados con ambiente.

Fuente de ingreso	Ingresos 2016	%
Tasas y Multas	\$3.642.122,16	84,40%
Saldos en Caja y Bancos	\$569.830,81	13,20%
Donaciones	\$100.000,00	2,32%
Otros ingresos	\$3.550,00	0,08%
Total	\$ 4.315.502,97	100%

46

DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para las Empresas Unidades de Salud y Unidades Educativas

Situación Actual U. Salud y U. Educativas

De acuerdo al artículo 55 del COOTAD, los gobiernos municipales tienen como competencia exclusiva "Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo."

- Actualmente, el **servicio de salud** que prestan las Unidades de Salud Municipales es amplio en sus especialidades, desde la atención de primer nivel, atención de segundo nivel (hospitalizaciones) y servicios de apoyo y diagnóstico.
 - Unidad de Salud Norte: 18 Especialidades / 9 Servicios Complementarios
 - Unidad de Salud Centro: 8 Especialidades / 7 Servicios Complementarios
 - Unidad de Salud Sur: 7 Especialidades / 11 Servicios Complementarios
- El **servicio de educación** pública es regulado y gestionado por el gobierno central (Ministerio de Educación), por lo que no existe mayor control e influencia por parte de la Secretaría de Educación.

Costos U. Salud

Unidad de Salud	Personal	Costo Anual
Unidad de Salud Norte	149	\$ 3.487.148,65
Unidad de Salud Centro	95	\$ 2.041.754,05
Unidad de Salud Sur	207	\$ 4.597.153,55
TOTAL		\$ 10.126.056,25

Costo U. Educativas

Unidades Educativas	Personal	Costo Anual
Unidades Educativas	501	\$ 9.057.828,00

Recomendaciones Unidades Salud

- Definir la continuidad de la prestación de los servicios de salud que actualmente no son competencia municipal
- Definir el modelo de servicios en base a las competencias designadas
- Se deberían definir el grupo objetivo y el portafolio de servicios para en función de estas definiciones se realice el dimensionamiento de las actuales unidades de salud.

Recomendaciones Unidades Educativas

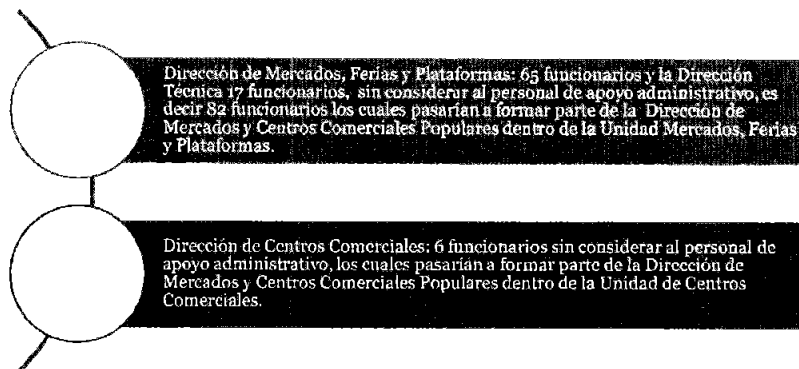
- Evaluar si el MDMQ a través de la Secretaría de Educación, Recreación y Deporte debería seguir prestando servicios educativos, en base al marco normativo antes mencionado
- En caso de decidir continuar con la prestación de los servicios educativos, recomendamos evaluar la posibilidad de realizar una estandarización de estructuras para las Instituciones Educativas.

PwC

47
DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora para la Agencia Distrital de Comercio Recomendaciones

Se recomienda el traslado de las funciones de Centros Comerciales Populares y Mercados Ferias y Plataformas por su complementariedad con la Secretaría de Desarrollo Económico, al aplicar esta recomendación de transferir estas funciones de la Agencia Distrital de Comercio a la Secretaría de Desarrollo Económico, se consideraron a los siguientes colaboradores:



PwC

DC2 - Información de distribución restringida

Propuestas de mejora Coordinaciones Zonales de Desarrollo Comunitario

5.1

PwC

49

Coordinaciones Zonales de Desarrollo Comunitario

Principales consideraciones:

• Los modelos de prestación de servicios tanto en el sector público como en el privado han tenido una evolución muy importante y han marcado un estándar de servicio del cual se encuentra distante el Municipio.

• El modelo actual presenta traslapes entre las áreas centrales de la administración municipal y las zonales.

• Bajo este modelo se presentan criterios diferentes en cuanto a las soluciones de pedidos o inquietudes de los ciudadanos.


• Los procesos y la forma de operar de las administraciones zonales no son estandarizadas.


PwC


50
DC2 - Información de distribución restringida


Coordinaciones Zonales de Desarrollo Comunitario

Este modelo organizacional propuesto permitiría obtener los siguientes beneficios:

- 

Mejoras en el nivel de servicio. el diseño organizacional propuesto, permitiría convertir a las actuales administraciones zonales en centros de servicios altamente especializados y con los niveles de automatización e infraestructura que permitan al Municipio de Quito acercarse a los niveles de servicio establecidos por otras entidades públicas.
- 

Atención en un solo punto. la estructura organizacional propuesta permite atender las necesidades de los usuarios en un solo punto y con menores tiempos de respuesta, especializándose en los trámites más comunes, usuales y recurrentes, dejando aquellos trámites de mayor complejidad para que sean resueltos en las dependencias administrativas correspondientes, pero sin dejar de atender el requerimiento del ciudadano.
- 

Atender el usuario y la demanda con la comunidad. el modelo propuesto no elimina una de las responsabilidades más importantes que tienen las actuales administraciones zonales, como es el contacto con la comunidad, la cual se mantendrá en sus niveles de atención con la comunidad y participación ciudadana.
- 

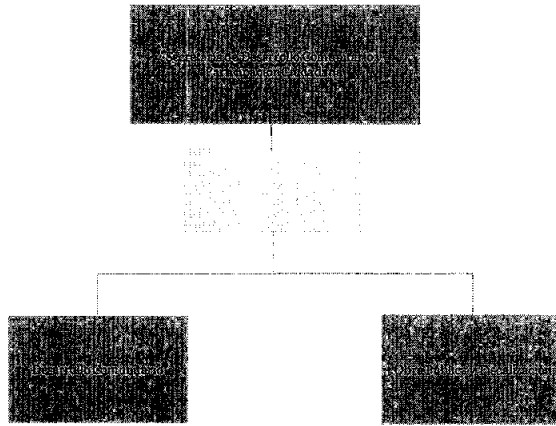
Estandarización. el modelo propuesto permitiría estandarizar la prestación de los servicios y procesos de los usuarios, ya que se busca especializar a los centros de servicios en aquellos trámites y requerimientos más usuales y recurrentes, así como también por estandarizar los procesos y políticas claramente definidas, como también con el uso de tecnología que facilite la estandarización de los procesos.

Dimensionamiento - Coordinaciones Zonales de Desarrollo Comunitario

Determinación del Tipo de Zonal con base en el número de trámites realizados:

ADMINISTRACIÓN ZONAL	NÚMERO DE TRÁMITES	PORCENTAJE	TIPO DE ZONAL
MANUELA SAENZ	173.553	26%	A
EUGENIO ESPEJO	133.732	20%	A
TUMBACO	76.484	11%	B
ELOY ALFARO	75.749	11%	B
QUITUMBE	66.997	10%	B
LOS CHILLOS	45.567	7%	C
LA MARISCAL	42.319	6%	C
LA DELICIA	35.622	5%	C
CALDERON	27.286	4%	C

Estructura propuesta para las Coordinaciones Zonales de Desarrollo Comunitario

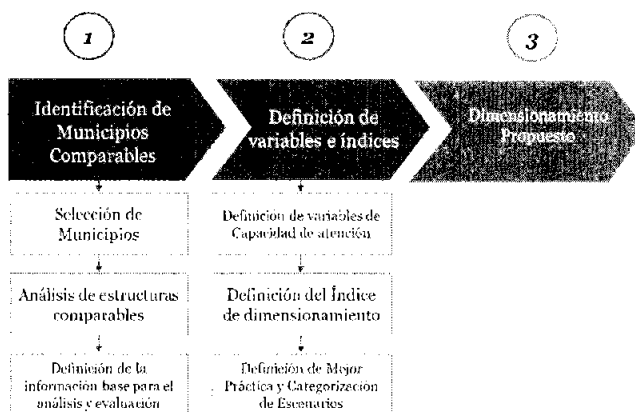


Dimensionamiento

6

Enfoque Metodológico

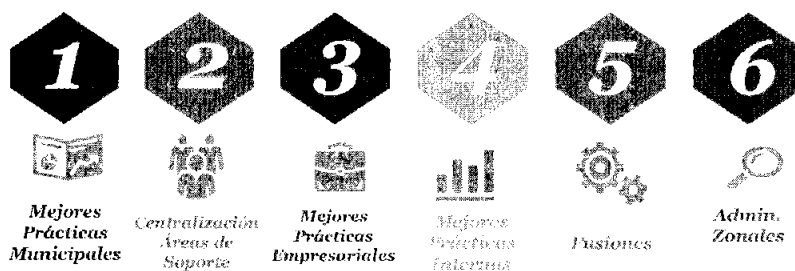
Para la construcción de la propuesta de dimensionamiento utilizando el benchmarking municipal se desarrollaron las siguientes fases:



PwC

55
DC2 - Información de distribución restringida

Resultados del Dimensionamiento Global



	Actual	Propuesto	Diferencia
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	6.999	4.036	2.963

PwC

55
DC2 - Información de distribución restringida

Dimensionamiento Global

Consideraciones

INFORMACIÓN	1	2	3	4			
Municipios	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Municipalidad de Guayaquil	Asesoramiento de Guayaquil	Ayuntamiento de Puebla	Municipio de Monterrey	Prefectura de Brasilia	Prefectura de Puerto Alegre de Curitiba
No. Funcionarios	3.237	1.577	2.607	1.694	3.011	4.760	2.940

Para efecto de hacer comparable el análisis realizamos una revisión de las dependencias para asegurar que no existan diferencias que puedan afectar las comparaciones, por que se excluyeron áreas tales como:

- Obras Públicas
- Unidades Educativas
- Empresas de Agua Potable
- Aseo y Residuos Sólidos
- Mercados
- Agentes de Tránsito

Es importante mencionar que de acuerdo al distributivo de personal entregado por la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos con cierre abril 2016, existen 9.387 funcionarios, de los cuales no fueron considerados 6.150 que corresponden a las unidades administrativas excluidas. Por lo que 3.237 fue el número de funcionarios utilizado como base para el cálculo del dimensionamiento del MDMQ.

PwC

57
DC2 - Información de distribución resurgida

Próximos Pasos

ROADMAP – Plan de Implementación

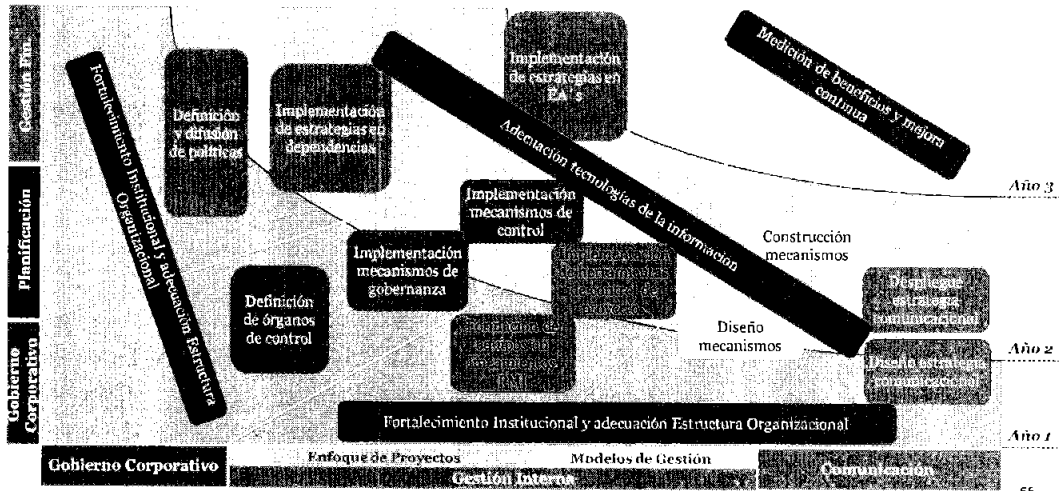


PwC

64

Roadmap de implementación

El proceso de transformación de la Gestión Municipal debe considerar la ejecución integrada y progresiva de diferentes etapas en los componentes definidos para el proyecto, según describimos gráficamente a continuación.



PwC

DC2 - Información de distribución restringida 65

Plan de implementación MDMQ

Actividad	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18
Conformar Equipo de Implementación del Proyecto																
Definir la estructura del equipo de implementación del proyecto																
Definir los integrantes del equipo de implementación del proyecto																
Definir las responsabilidades de los integrantes del equipo de implementación																
Desarrollar mecanismos de Gestión del Proyecto																
Definir el Cronograma General del Proyecto de implementación																
Definir los mecanismos de seguimiento y control																
Identificar y gestionar los riesgos del proyecto																
Definir la gobernanza del proyecto																
Definir las modificaciones a las normativas internas para la implementación del proyecto																
Ejecutar las modificaciones a las normativas internas para la implementación del proyecto																
Implementación Estructura Organizacional en la Municipalidad Central																
Aprobar el Estatuto Orgánico por Procesos a implementar																
Definir la estrategia de implementación de la Estructura Organizacional																
Definir los requerimientos financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para la implementación de la estructura organizacional																
Definir la secuencia de implementación de la nueva estructura organizacional																
Definir los responsables de las Secretarías, Direcciones Metropolitanas y Direcciones																
Implementar la estructura organizacional																
Desplegar la estructura a nivel de puestos y ocuparas																
Definición de descripciones de puesto																
Homologación salarial y grupos ocupacionales																
Colocar a funcionarios en sus puestos funcionales																
Implementación del Dimensionamiento en la Municipalidad Central																
Aprobar el dimensionamiento organizacional a implementar																
Definir la estrategia de implementación del Dimensionamiento Organizacional																
Definir los requerimientos financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para la implementación del dimensionamiento																

PwC

DC2 - Información de distribución restringida 66

Plan de implementación MDMO																
Actividades y/o Desempeños	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a
Definir la secuencia de implementación del dimensionamiento organizacional																
Implementar el dimensionamiento organizacional																
Definir las funciones que formarán parte de la nueva estructura																
Definir la estrategia legal y laboral para vinculación y desvinculación de personal																
Cuantificar costos relacionados a vinculaciones y desvinculaciones																
Desarrollar los procedimientos administrativos conforme la normativa municipal para vinculación y desvinculación de funcionarios																
Implementación de Recomendaciones en las Entidades Adscritas y Dependientes																
Definir y aprobar las recomendaciones a ser implementadas en las Entidades Adscritas y Dependientes																
Definir la estrategia de implementación de las recomendaciones en las Entidades Adscritas y Dependientes																
Definir los requerimientos financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para la implementación de las recomendaciones en las Entidades Adscritas y Dependientes																
Definir la secuencia de implementación de las recomendaciones en las Entidades Adscritas y Dependientes																
Implementar las recomendaciones en las Entidades Adscritas y Dependientes																
Implementación de la Integración de los Modelos de Gestión																
Definir el Modelo de Gestión Municipal																
Definir directrices para el desarrollo de los Modelos de Gestión de las Entidades Adscritas y Dependientes																
Implementar e Integrar los Modelos de Gestión de las Entidades Adscritas y Dependientes																
Gobierno Corporativo																
Definir programas de gobierno																
Definir los mecanismos de gobernanza																
Gestión Financiera																
Definir políticas y directrices para la estandarización de las funciones financieras																
Definir políticas y directrices para la elaboración, gestión y control de presupuestos																

PwC

Plan de implementación MDMO																
Actividades y/o Desempeños	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a	31a
Definir políticas y directrices para la gestión y control de compras públicas																
Comunicación																
Diseño Estrategia Comunicacional																
Definir políticas y directrices para la estrategia comunicacional																
Implementar la estrategia comunicacional																
Planificación																
Definir y priorizar las estrategias sectorial																
Elaborar el plan estratégico institucional																
Definir indicadores de seguimiento y control																
Gestión Interna																
Diseño de herramientas y metodologías de gestión de proyectos																
Definir políticas y directrices para el diseño, gestión y control de proyectos																
Implementar las políticas y directrices para el diseño, gestión y control de proyectos																
Gestión del Cambio																
Efectuar una medición de la disposición al cambio institucional																
Medir la preparación para el cambio																
Medir el compromiso de los actores involucrados y necesidades de comunicación																
Medir la cultura actual																
Diseñar la estrategia de gestión del cambio																
Identificar los actores por el proceso de cambio																
Diseñar planes de involucramiento																
Diseñar planes de gestión del cambio																
Diseñar la estrategia de comunicaciones																
Diseñar planes de comunicaciones																
Diseñar la estrategia de comunicación																
Implementar la estrategia de gestión del cambio																
Implementar la estrategia de comunicaciones																
Gestión del Proyecto																
Efectuar reuniones mensuales de seguimiento y control del proyecto																
Elaborar informes mensuales de seguimiento y control del proyecto																

PwC

Resultados y Beneficios del Proyecto

8

PwC

69

Resultados del Beneficio del Proyecto



Incorporación de Mejores Prácticas - Municipios a nivel Regional



Fortalecimiento Institucional y Gobierno Corporativo



Alineamiento Organizacional hacia la Estrategia Municipal



Alineamiento de Empresas Públicas y Unidades Especiales hacia Competencias Municipales

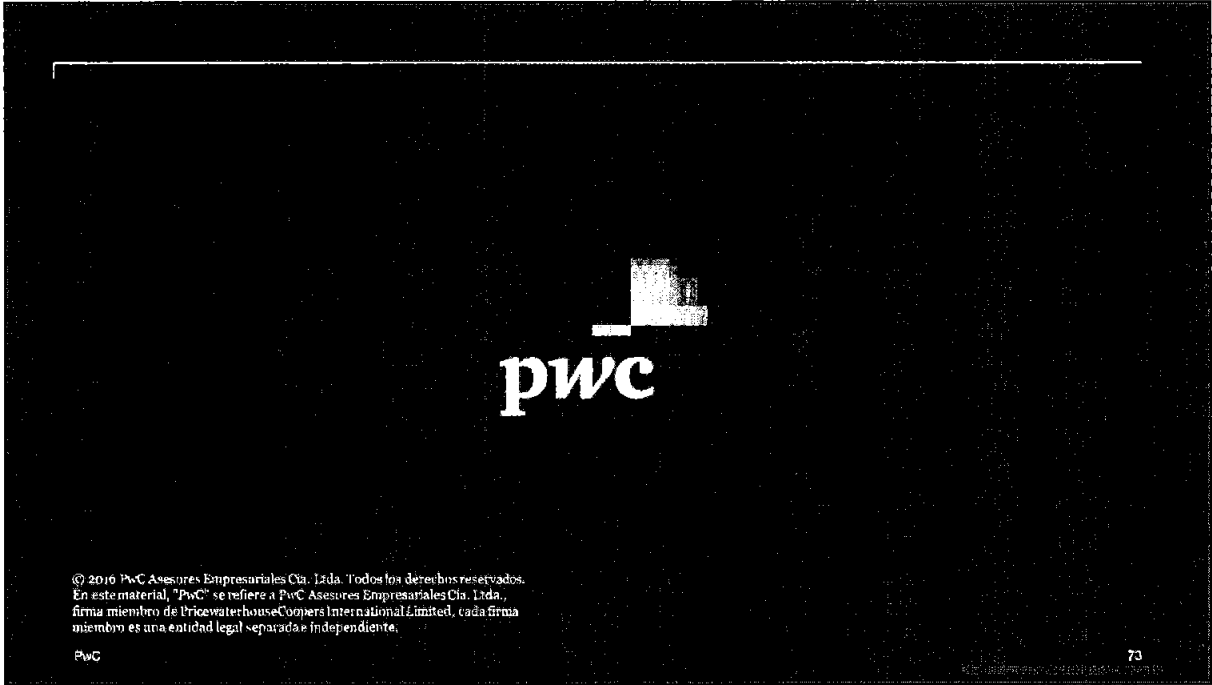


Definición de los Componentes de un Modelo de Gestión Integral - por Procesos



70

UCZ - Información de distribución restringida



© 2016 PwC Asesores Empresariales Cia. Ltda. Todos los derechos reservados.
En este material, "PwC" se refiere a PwC Asesores Empresariales Cia. Ltda.,
firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada firma
miembro es una entidad legal «separada» independiente.

PwC

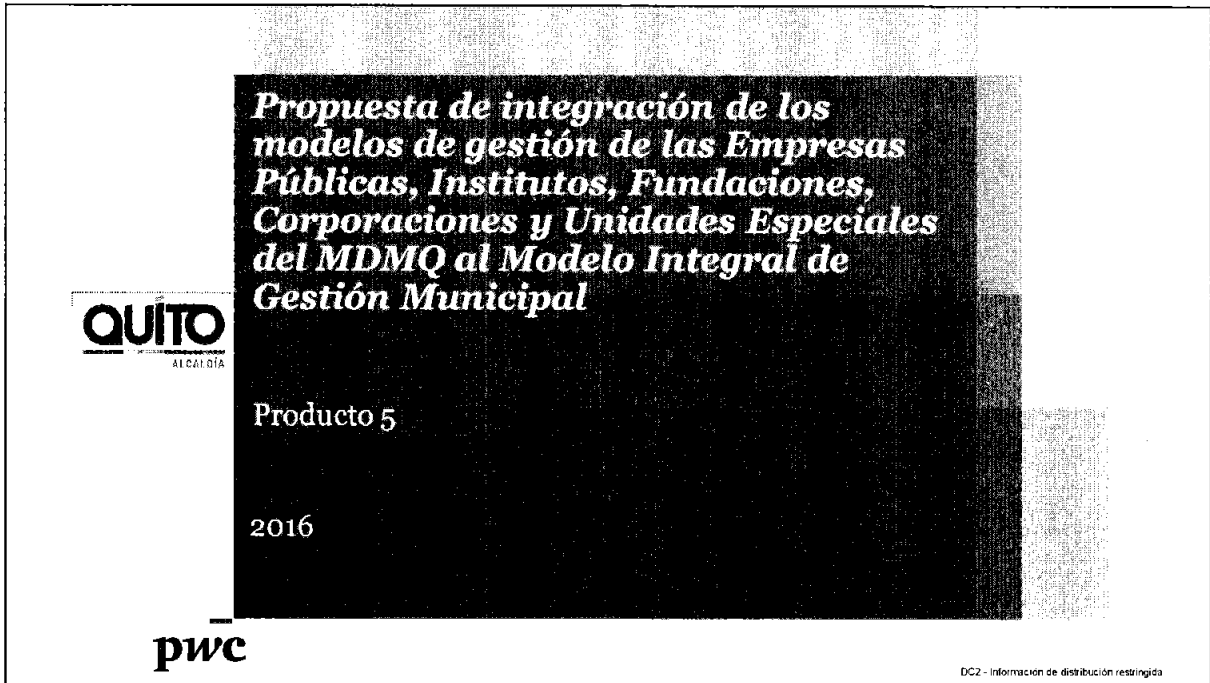
73



**A
N
E
X
O**

No.

2



Contenido

1. Pilares del Modelo de Integración
 - 1.1 Gobierno Corporativo
 - 1.2 Planificación
 - 1.3 Gestión Financiera
 - 1.4 Comunicación
 - 1.5 Gestión Interna (Modelos de gestión -- Gestión de proyectos)

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC

2016
2
DC2 - Información de distribución restringida

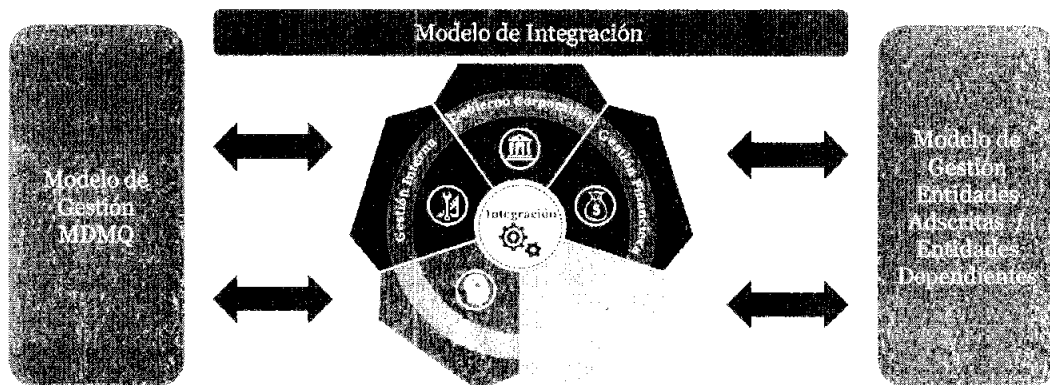
Pilares del Modelo de Integración

1

Pilares del Modelo de Integración

Definición del Modelo

Considerando el rol de Rectoría que se establece para la Alcaldía Metropolitana y fortaleciendo los roles de planificación, ejecución y control en las Entidades Adscritas, el modelo propuesto permite generar los elementos esenciales para una ejecución integral en las Entidades Adscritas, alineada a las directrices emanadas desde la Alcaldía.

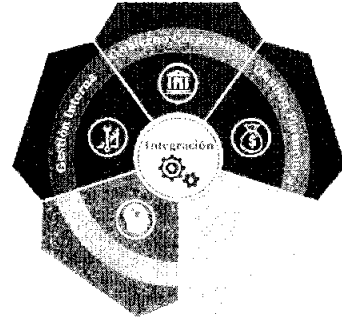


Pilares del Modelo de Integración

Definición del Modelo

El Modelo de Integración que se propone para el MDMQ se basa en los siguientes pilares:

1. Gobierno corporativo
2. Gestión financiera
3. Comunicación
4. Planificación Transversal
5. Gestión Interna (Modelos de Gestión / Gestión de Proyectos)



Estos pilares deberán ser implementados en forma secuencial, tomando en cuenta que su ejecución armónica permitirá obtener los beneficios esperados del modelo de integración.

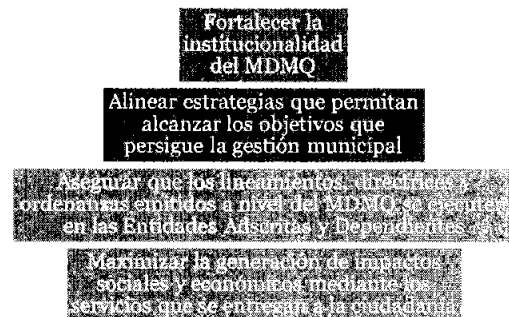
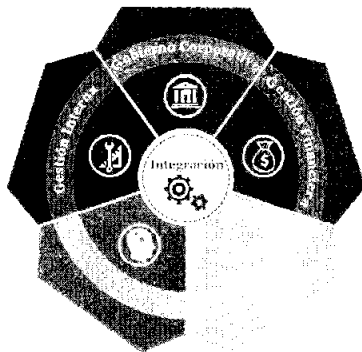
Considerando que el pilar básico e inicial para consolidar el éxito del presente modelo de integración es "**Gestión Interna**", el cual está relacionado con fortalecer las capacidades internas de las Entidades Adscritas en relación a sus modelos de gestión, hemos incorporado en el presente informe un documento que describe la metodología principal sobre el enfoque que deben aplicar las Entidades para desarrollar cada uno de los componentes establecidos para el modelo de gestión. Dicho documento se incorpora en la sección "4. Modelo de Gestión recomendado para las Entidades Adscritas".

Paralelo a la implementación del Modelo de Integración, se debe implementar mecanismos de gestión del cambio que consideren las características de cultura organizacional presente en las EA y ED, con el objetivo de desarrollar una cultura basada en elementos comunes. Para este objetivo, hemos desarrollado como parte del presente proyecto, una metodología para la gestión del cambio a aplicar durante la implementación del modelo de integración, la cual se incorpora en la sección "3.3 Estrategia de Gestión del Cambio".

Pilares del Modelo de Integración

Objetivos del modelo

Considerando los hallazgos identificados durante la etapa de diagnóstico de los modelos de gestión de las Entidades Adscritas, se propone el desarrollo e implementación de un modelo de integración que tiene el objetivo de **fortalecer la institucionalidad** del MDMQ y de sus Entidades Adscritas, mediante el desarrollo de **modelos de gestión similares** direccionados desde el nivel central y basados en un **gobierno corporativo** que permita consolidar la posición de las instituciones ante sus grupos de interés y por ende generar **mayor valor agregado a la ciudadanía**.



Modelo de Integración

Relacionamiento con Entidades Adscritas / Dependientes

Modelo de Integración

Modelo de Gestión Entidades Propuestas

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC

2016
7
DC2 - Información de distribución restringida

Pilares del Modelo de Integración

Gobierno Corporativo

1.1

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC

2016
8

Gobierno Corporativo

Necesidad de Buenas Prácticas de Gobernanza en la Gestión Municipal

Un adecuado marco de Gobierno Corporativo que rijan el modelo de integración entre el Municipio y las Entidades Adscritas debe considerar las definiciones que proponemos a continuación:

El conjunto integrado de controles internos y externos, que armonizan los conflictos de interés entre gestores y rectores dada la separación entre rectoría y control.

El principal foco de la gobernanza corporativa debe ser la mejora de los procesos decisorios, reducir la probabilidad de errores y principalmente aumentar la velocidad de acciones correctivas.



Gobierno Corporativo

Principios de un Gobierno Corporativo Efectivo en la Gestión Municipal

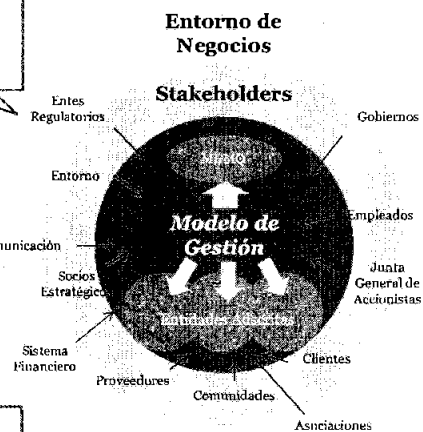
Es relevante iniciar la implementación del componente de Gobierno Corporativo con la definición y formalización de lineamientos claros respecto de los resultados esperados del Municipio en cada una de las Entidades Adscritas. En este sentido, resulta fundamental establecer criterios de valor (social) esperado que guíen sus procesos de relacionamiento con las entidades y en esta medida aclarar el rol de los miembros de los Órganos de Gobierno establecidos por el Municipio.

Para esto, es importante mantener una visión holística del Sistema de Gestión de Gobierno Corporativo que esté enmarcada en los siguientes tres principios:

Transparencia:
Mecanismos de operación adecuados para los órganos de gobierno

Rendición de cuentas:
Responsabilidades claramente definidas para los órganos de gobierno

Control Corporativo:
Mecanismos de gestión y seguimiento adecuados para los órganos de gobierno

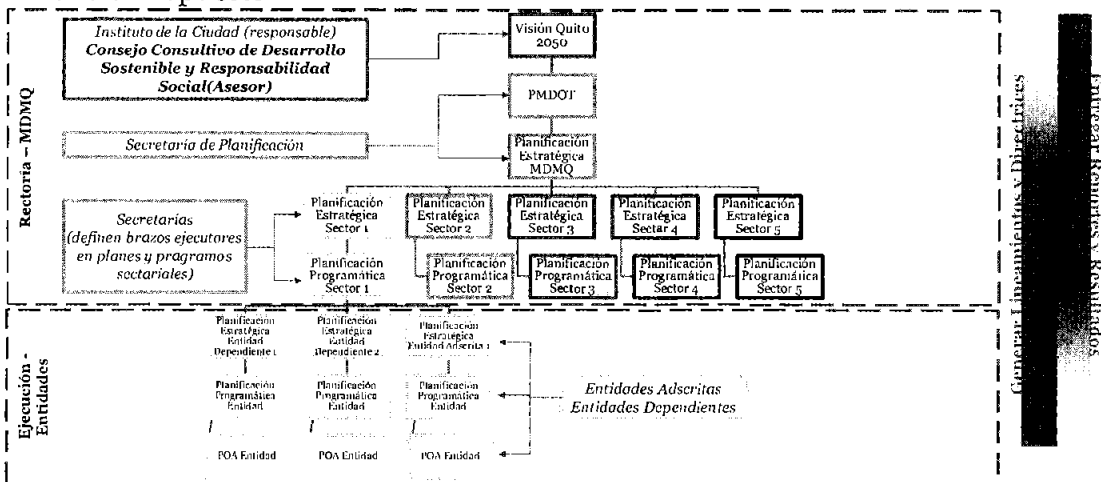


Pilares del Modelo de Integración

Planificación Transversal

1.2

Planificación Transversal Modelo Propuesto



Planificación Transversal Modelo Propuesto

Con base en la problemática identificada en los Modelos de Gestión de las Entidades Adscritas, así como en el análisis de funciones de la Secretaría General de Planificación se propone el siguiente modelo, el cual integra la planificación del MDMQ y sus Entidades Descentralizadas, partiendo desde la Visión Quito 2050, hasta llegar a los POA de cada entidad, logrando integrar todos los actores de la gestión municipal.

A través de la implementación de este modelo, las Entidades Adscritas y Entidades Dependientes del MDMQ deberán seguir los lineamientos y directrices de Planificación de su respectivo Sector alineado a los cinco macroprocesos definidos en el presente proyecto.

Generación Lineamientos y Directrices	Instituto de la Ciudad (responsable) Consejo Consultivo de Sostenibilidad (asesor)	Visión Quito 2050	Ejecución
	Secretaría de Planificación	PMDOT	
	Secretaría de Planificación	Plan Estratégico MDMQ	
	Secretarías	Plan Estratégico Sector	
	Gerente General EA / Dependencia	Plan Estratégico EA y Dependencias	
	Gerente General EA / Dependencia	Plan Programático EA y Dependencia	
	Gerente General EA / Dependencia	POA	

2016
13
DC2 - Información de distribución restringida

Planificación Transversal Modelo Propuesto

El Instituto de la Ciudad es el **responsables de administrar** la Visión Quito 2050 , y comunicar hacia los sectores correspondientes a los cinco macroprocesos definidos:

Atribuciones del Instituto de la Ciudad en Planificación:

- Aportar a las acciones y planes estratégicos de la ciudad con instrumentos de reflexión académica aplicada.
- Coordinar con las instancias de la Municipalidad, universidades y centros de investigación para avanzar en el conocimiento de la realidad urbana de Quito
- Generar insumos de largo plazo que nutran los procesos de Relacionar las investigaciones urbanas con los actores de la ciudad para buscar respuestas a sus problemas.
- Elaborar la planificación municipal y urbanística con una visión de Quito al 2050.
- Generar insumos de largo plazo que nutran los procesos de planificación de mediano y largo plazo.

Productos del Instituto de la Ciudad en Planificación:

- Planificación Municipal con una visión del Quito al año 2050

Generación Lineamientos y Directrices	Instituto de la Ciudad (responsable) Consejo Consultivo de Sostenibilidad (asesor)	Visión Quito 2050	Ejecución
	Secretaría de Planificación	PMDOT	
	Secretaría de Planificación	Plan Estratégico MDMQ	
	Secretarías	Plan Estratégico Sector	
	Gerente General EA / Dependencia	Plan Estratégico EA y Dependencias	
	Gerente General EA / Dependencia	Plan Programático EA y Dependencia	
	Gerente General EA / Dependencia	POA	

2016
14
DC2 - Información de distribución restringida

Planificación Transversal Modelo Propuesto

El Consejo Consultivo de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social, será una instancia asesora de la Administración Municipal en materia de Desarrollo Sostenible, incluyendo al Instituto de la Ciudad en administración de la Visión Quito 2050, con el fin de brindar conocimiento sobre las mejores prácticas a nivel mundial:

Funciones del Consejo Consultivo de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social

- Servir de instancia coordinadora entre los distintos órganos de la Administración del Municipio, el sector privado y la sociedad civil en temas vinculados a la elaboración de programas de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social del MDMQ.
- Identificar e informar al Alcalde de Quito acerca de políticas, buenas prácticas e iniciativas en el campo del Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social que se estén generando en el ámbito nacional o internacional.
- Proveer tendencias globales y una visión de futuro de la ciudad en temas relacionados desarrollo sostenible y responsabilidad social.
- Proveer una visión independiente sobre la proyección futura de la ciudad en materias de desarrollo sostenible y responsabilidad social.

Generar Lineamientos y Directrices

**Instituto de la Ciudad
(responsable)
Consejo Consultivo
de Sostenibilidad
(asesor)**

	Visión Quito 2050
Secretaría de Planificación	
Secretaría de Territorio y Ambiente	
Secretaría de Gestión Urbana y Ordenamiento	
Secretaría de Gestión Social y Participación	
Secretaría de Gestión Económica y Regulatoria	

Implementar, Monitorear y Actualizar

MDMD - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC
2016
15
DC2 - Información de distribución restringida

Planificación Transversal Modelo Propuesto

La Secretaría de Planificación con el apoyo directo del la Secretaría de Territorio y Ambiente, serán los responsable de elaborar el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, el cual en conjunto con la Visión Quito 2050, darán los lineamiento y directrices para la elaboración del Plan Estratégico de MDMQ:

Atribuciones de la Secretaría de Planificación:

- Diseñar y proponer los lineamientos estratégicos de corto, mediano y largo plazo que orientarán la Planificación para el Desarrollo y Ordenamiento Territorial y la Planificación Estratégica Institucional del Distrito Metropolitano de Quito
- Dirigir, coordinar y facilitar los procesos de construcción y actualización de la Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial y la Planificación Estratégica Institucional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Asesorar, facilitar y coordinar los procesos de planificación de las diferentes Unidades Administrativas, Entidades Adscritas y Entidades Dependientes para asegurar la coherencia y articulación con el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial y la Planificación Estratégica Institucional.

Generar Lineamientos y Directrices

Secretaría de Planificación

Secretaría de Planificación	PMDOT
Secretaría de Planificación	Plan Estratégico MDMQ
Secretaría de Gestión Urbana y Ordenamiento	
Secretaría de Gestión Social y Participación	
Secretaría de Gestión Económica y Regulatoria	

Implementar, Monitorear y Actualizar

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC
2016
16
DC2 - Información de distribución restringida

Pilares del Modelo de Integración

Gestión Financiera

1.3

Gestión Financiera

Estandarización Estratégica de Funciones Financieras

Mediante la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, en su artículo 35 que establece que: *“Cuando la importancia económica o geográfica de la zona o la conveniencia institucional lo requiera, los máximos personeros de las instituciones del Estado dictarán acuerdos, resoluciones u oficios que sean necesarios para delegar sus atribuciones”*, el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito se encuentra facultado a delegar funciones financieras.

En este sentido y considerando la facultad de delegación con la que cuenta el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, se propone una integración a nivel estratégico a través de la estandarización de lineamientos para las funciones financieras con el objetivo de:

- Articular los factores críticos de éxito de la estrategia financiera.
- Promover el alineamiento entre los factores críticos de éxito, los recursos y las capacidades internas institucionales.
- Establecer una visión del modelo operativo financiero basado en las mejores prácticas organizacionales.
- Acelerar la definición e implementación de procesos, sistemas y estructuras organizacionales relacionadas a la implementación de modelos operativos basados en mejores prácticas organizacionales.
- Reducir duplicidad de funciones.
- Estandarizar lineamientos a través de las entidades adscritas al MDMQ.

Gestión Financiera

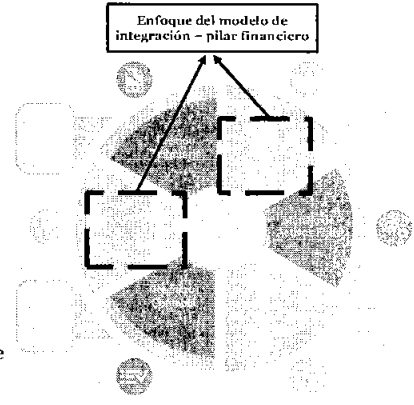
Estandarización Estratégica de Funciones Financieras

Los procesos de la función financiera de las organizaciones, tienden a estandarizarse en búsqueda de alineación con las mejores prácticas internacionales. La gestión financiera es similar en todas las organizaciones públicas y privadas en cuanto a las macro actividades relacionadas a las etapas de presupuestación, de ejecución y de control. En general, las funciones financieras desagregan estas actividades concentrándose en los seis principales procesos descritos en el gráfico.

La propuesta de integración para las funciones financieras en la gestión municipal, considera la definición de lineamientos estratégicos por parte de la Dirección Metropolitana Administrativa y Dirección Metropolitana Financiera del MDMQ para los siguientes procesos:

- **Planificar y analizar información financiera.**
- **Compra de bienes, servicios y gestión de pagos.**

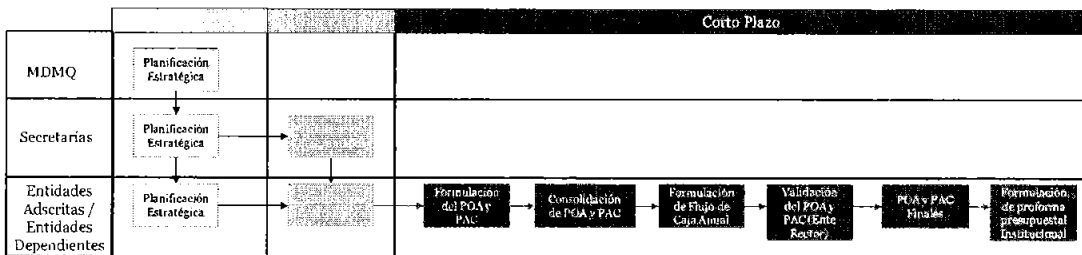
La Dirección Metropolitana Administrativa, será la encargada de ejecutar los lineamientos y estrategias dadas de estos procesos para las Entidades Dependientes. Se requiere la implementación de mecanismos que permitan estandarizar los criterios de una integración financiera, conceptualizada desde la asignación presupuestaria hasta la evaluación de la gestión financiera. Asimismo, se deberán generar lineamientos y directrices estratégicas y de operación para estandarizar la gestión de abastecimiento, considerando desde las actividades de compra de bienes y servicios hasta la gestión de los pagos correspondientes.



Gestión Financiera

Planificar y analizar información financiera

La Dirección Metropolitana Financiera, en conjunto con el Ente Planificador Municipal, deberán establecer las directrices y lineamientos para que las Dependencias y Entidades Adscritas realicen la Planificación de Largo Plazo, Planificación de Capital y Aprobación de Proyectos y Planificación Anual, de acuerdo a la siguiente conceptualización.



Adicionalmente, deberá establecer los lineamientos y políticas para que el reporte de la ejecución presupuestaria y el control de la misma se realicen de manera ágil y estandarizada, por ejemplo a través del sistema Mi Ciudad pero siguiendo el enfoque mencionado anteriormente sobre la integración de los diversos elementos de la planificación financiera. De igual manera, la Dirección Metropolitana Financiera, deberá establecer los KPIs de la gestión financiera que serán transversales para todas las entidades, con el objetivo de lograr una rápida consolidación de la información y medición del desempeño, para la toma de decisiones.

Pilares del Modelo de Integración

Comunicación Ciudadana

1.4

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC

2016
21

Comunicación Ciudadana Alineamiento a tendencias

Al contar con competencias exclusivas de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), el MDMQ necesita tener la más alta sensibilidad ante las dudas, requerimientos, preguntas y necesidades del ciudadano, ya que su oferta de servicios municipales es única y no existen competidores a los cuales el ciudadano pueda acudir.

En este sentido, se requiere el desarrollo de protocolos de atención al ciudadano para cada uno de los servicios que el Municipio brinda, estableciendo parámetros técnicos claros entre las Entidades Adscritas con la definición de requerimientos mínimos básicos.

Por lo tanto, para el fortalecimiento del modelo comunicacional en la gestión municipal, es necesario considerar las siguientes tendencias:

- Experiencia Ciudadana**
Es necesario lograr desarrollar un "portafolio" de experiencias comunicacionales para el ciudadano que se puedan activar dependiendo del segmento objetivo, tipo de necesidad, sector atendido, etc.
- Habilidad de Respuesta**
Es importante no solo tener la capacidad de identificar adecuadamente las necesidades del ciudadano, sino también la forma de ofrecer el mecanismo y el tiempo de respuesta más adecuado.
- Nuevas Tecnologías**
Es vital entender cómo la estrategia y nuevas tecnologías comunicacionales pueden ayudar a anticipar las necesidades del cliente, satisfacerlas, mejorar los procesos de negocio y finalmente brindar una mejor experiencia ciudadana.

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración
PwC

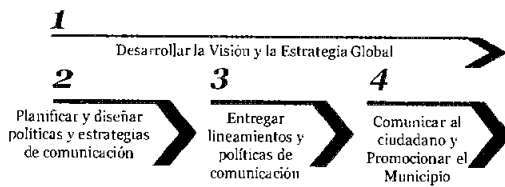
2016
22

Comunicación Ciudadana

Características de la cadena de valor comunicacional

Para poder desarrollar un modelo integral de Comunicación Ciudadana, es necesario formalizar la cadena de valor del proceso de comunicación, bajo la responsabilidad de la Secretaría de Comunicación, hacia la ciudadanía e incorporarlo no sólo en las Unidades Administrativas y Entidades Dependientes si no en la gestión de comunicación del conjunto de las Entidades Adscritas, con el objetivo de que se considere el concepto de "experiencia del ciudadano" para generar servicios municipales bajo una gestión comunicacional uniforme.

Propuesta de cadena de valor del proceso de comunicación en la gestión Municipal



Ciclo de Valor del Ciudadano alineado a Servicios



Organización / Gobernanza / Políticas / Procesos
Análisis / Métricas / Datos (Mercado, Ciudadano, Servicio)
Software / Sistemas / Herramientas

Pilares del Modelo de Integración

Gestión Interna (Modelos de Gestión y Gestión de Proyectos)

1.5

Gestión Interna (Modelos de Gestión y Gestión de Proyectos)

Modelos de Gestión y Gestión de Proyectos

Uno de los pilares esenciales en el Modelo de Integración propuesto para la gestión municipal es el relacionado con el fortalecimiento de la gestión interna del Municipio y de sus Entidades Adscritas en relación a los siguientes dos componentes:

Modelo de gestión propuesto para Entidades Adscritas y Dependientes

Como se mencionó al inicio del presente informe, se ha desarrollado un documento que describe nuestras recomendaciones para que las Entidades Adscritas mejoren los componentes de sus modelos de gestión. Dicho documento se incorpora en la sección "4. Modelo de Gestión recomendado para las Entidades Adscritas" en el presente informe.

Gestión integral de proyectos

En relación al desarrollo de mecanismos para una gestión integral de proyectos dentro de las Entidades Adscritas, en las siguientes páginas describimos los aspectos principales que deben incorporarse en los mismos.

MDMO - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración PwC 2016 25 DC2 - Información de distribución restringida

Gestión Interna – Modelo de Gestión propuesto para Entidades Adscritas / Dependientes

Generar Lineamientos y Directrices

Alcaldía

Secretaría General de Planificación

Dirección Metropolitana de Gestión Estratégica Institucional

Atribución:

- Diseñar y definir metodologías, lineamientos, herramientas e instrumentos para la construcción del Modelo de Gestión Municipal en las Unidades Administrativas, Entidades Adscritas y Entidades Dependientes
- Definir e implementar políticas, procesos, metodologías y herramientas para la administración por procesos, innovación y mejora de la calidad de servicios en el Municipio;
- Dirigir, coordinar y establecer lineamientos para la elaboración de planes, programas y proyectos de mejora e innovación de los procesos y calidad de los servicios en las Unidades Administrativas, Entidades Adscritas y Entidades Dependientes

Secretaría de Seguridad y Riesgos

Entidades Adscritas / Entidades Dependientes

Modelo de Gestión EA /ED

Secretaría de Desarrollo Social y Cultural

Entidades Adscritas / Entidades Dependientes

Modelo de Gestión EA /ED

Secretaría de Desarrollo Económico

Entidades Adscritas / Entidades Dependientes

Modelo de Gestión EA /ED

Secretaría de Movilidad

Entidades Adscritas / Entidades Dependientes

Modelo de Gestión EA /ED

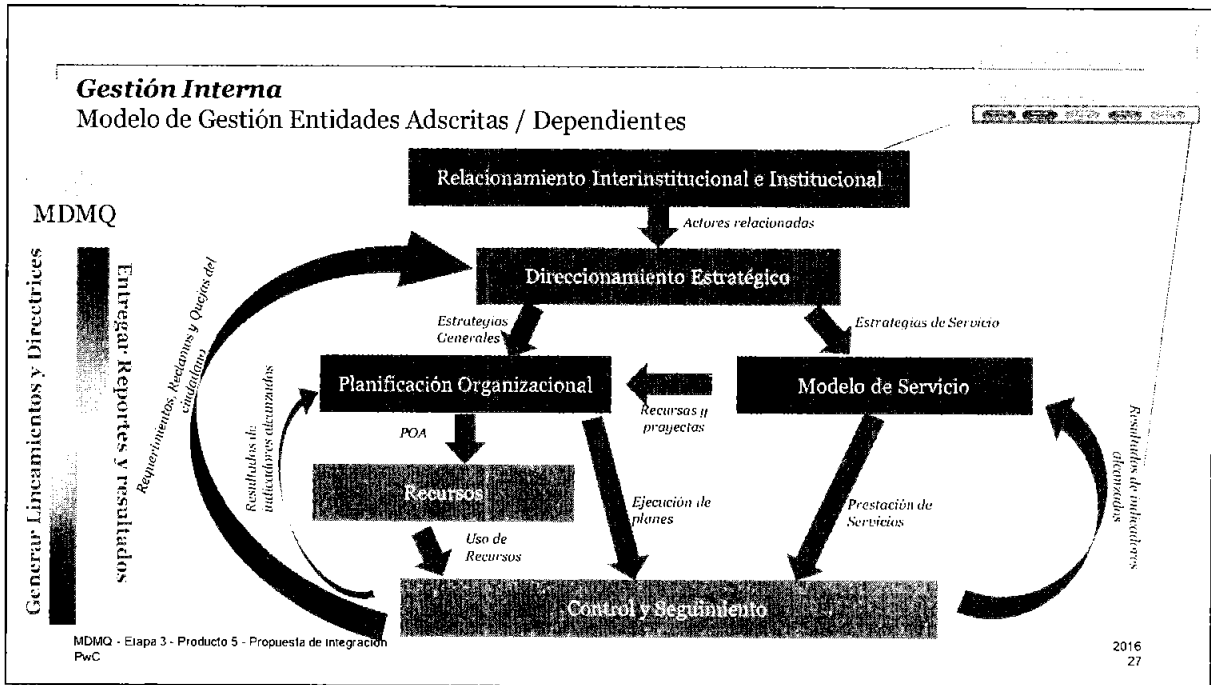
Secretaría de Territorio y Ambiente

Entidades Adscritas / Entidades Dependientes

Modelo de Gestión EA /ED

Entregar Reportes y resultados

MDMO - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de Integración PwC 2016 26



pwc

DC2 - Información de distribución restringida

Esta publicación ha sido preparada únicamente como una guía general sobre este asunto de interés, y no constituye un asesoramiento profesional. Usted no debería actuar sobre la información contenida en esta publicación sin obtener un asesoramiento profesional específico. Ninguna representación o garantía (expresa o implícita) en cuanto a la exactitud o integridad de la información contenida en esta publicación ha sido concedida, y, en la medida que la ley lo permita, PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., sus miembros, empleados y los agentes no aceptan o asumen ninguna obligación o responsabilidad por cualquier consecuencia de sus actos, sean estos delegados o por la limitación de actuar, depositando confianza en la información contenida en esta publicación o cualquier decisión basada en ella.

© 2016 PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. Todos los derechos reservados. En este documento, "PwC" se refiere a PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada firma miembro es una entidad legal separada.

MDMQ - Etapa 3 - Producto 5 - Propuesta de integración
PwC

2016
93