**Título: Matriz de Oportunidades de Mejora Identificadas**

**Fase: Mejoramiento de Servicios**



**Elaborado por:** MRProcessi Cía. Ltda.

**Elaborado para:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

**“CONSULTORÍA PARA LA DETERMINACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

|  |  |
| --- | --- |
| Entregable: | **5.9. Matriz de Oportunidades de Mejora Identificadas** |
| Fecha de elaboración: | **17/05/2017** |

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 17/05/2016 | 01 | Matriz de Oportunidades de Mejora Identificadas | MRProcessi Cía. Ltda. |
| 29/05/2016 | 02 | Matriz de Oportunidades de Mejora Identificadas con correcciones solicitadas | MRProcessi Cía. Ltda. |
|  |  |  |  |

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

[**ÍNDICE DE CONTENIDO** 2](#_Toc481939977)

[**1.** **INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc481939978)

[**1.1.** **Propósito del documento** 4](#_Toc481939979)

[**2.** **SERVICIOS PRIORIZADOS** 4](#_Toc481939980)

[**3.** **IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS** 4](#_Toc481939981)

[**4.** **IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS** 7](#_Toc481939982)

[**5.** **OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO A SER IMPLEMENTADAS** 14](#_Toc481939983)

1. **INTRODUCCIÓN**

Como parte del Contrato LCC-SGP-003-2016 de prestación de servicios de consultoría para la **“Determinación del Modelo de Prestación de Servicio y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”**, MRProcessi Consultora ha ejecutado las actividades correspondientes en coordinación con la Secretaría General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a través de la Administración del Contrato, con la finalidad de cumplir con el objeto, alcance, metodología de trabajo, objetivos y demás requerimientos contractuales de la consultoría.

En cumplimiento a lo que antecede, MRProcessi Consultora ha elaborado el presente documento como parte de los productos que se contemplan en la ejecución del proyecto de conformidad con los Términos de Referencia, el Acta de Negociación y la oferta técnica negociada y adjudicada a la empresa Consultora MRProcessi.

En el marco de las actividades y productos definidos, así como en los objetivos específicos del proyecto, se destaca la “Optimización y estandarización de procesos adjetivos”, que contempla el análisis, priorización, levantamiento, mejora y propuesta de automatización de cuatro (4) procesos adjetivos del MDMQ; y el “Mejoramiento de Servicios”, que contempla el análisis, priorización, levantamiento, mejora y propuesta de automatización de (3) servicios del MDMQ.

Este documento forma parte del grupo de productos entregables que cubre el alcance de los tres (3) servicios priorizados en base a los requerimientos definidos.

A continuación se detallan los servicios priorizados:

|  |
| --- |
| Servicios priorizados |
| No. | **Nombre del Servicio** |
| 1 | Emisión de viabilidad técnica |
| 2 | Emisión de licencias urbanísticas |
| 3 | Regularización Metropolitana de Implantación |

Para la elaboración del presente documento se realizó un análisis detallado de los insumos entregados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito entre los cuales se encontraban:

* Estudios referentes a Desarrollo Institucional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
* Estructura del MDQ y sus entidades adscritas,
* Estatuto Orgánico por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
* Propuesta de integración de los modelos de Gestión de las Empresas Públicas Metropolitanas, Institutos, Fundaciones, Corporaciones y Unidades Especiales del MDMQ al Modelo de Gestión Municipal,
* Resultados de otras consultorías ejecutadas,
* Marco normativo que regula los servicios y procesos seleccionados.

Además de esta documentación, se analizó también la información levantada por MRProcessi durante los talleres ejecutados con los servidores municipales.

* 1. **Propósito del documento**

El propósito del presente documento es identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la ejecución de los procesos asociados a los servicios seleccionados como priorizados.

En primer lugar se realiza una identificación de los principales problemas que impiden una correcta ejecución de los procesos asociados; después, se identifican las posibles mejoras que pudieran solucionar los problemas identificados; finalmente se identificarán las recomendaciones que podrán ser implementadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a corto o largo plazo para mejorar los procesos asociados a los servicios y proponer los flujos de estos procesos en su situación To-Be.

La codificación presentada en este documento se resume a continuación:

* EV: Emisión de Viabilidad Técnica
* LMU: Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas
* RMI: Regulación Metropolitana de Implantación
1. **SERVICIOS PRIORIZADOS**
	1. **Servicio 1:** Emisión de viabilidad técnica de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda;
	2. **Servicio 2:** Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda;
	3. **Servicio 3:** Regularización Metropolitana de Implantación de la Secretaría de Ambiente.
2. **IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | **PROBLEMA** | **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA** |
| **EV.01** | Demora en la entrega de requerimientos del ciudadano a las áreas correspondientes. | Aproximadamente después de cuatro (4) días de haber recibido el requerimiento del ciudadano a través de la Ventanilla de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, las solicitudes pasan a las áreas correspondientes. El Profesional Técnico asignado dispone de un tiempo establecido a partir de su recepción del requerimiento, incrementándose el tiempo de entrega de lo solicitado. |
| **EV.02** | No existen tiempos de entrega exactos de los requerimientos hacia el ciudadano.  | El ciudadano al ingresar sus requerimientos, desconoce el tiempo en el cual tiene que retirar la respuesta, es decir, no se garantiza la culminación del trámite en el tiempo estimado, teniendo que asistir algunas veces por una respuesta. |
| **EV.03** | Existen actividades que no agregan valor dentro del flujo, para que el requerimiento del ciudadano llegue al Profesional Técnico. | Una vez ingresada la solicitud a través de la Ventanilla, requiere pasar por la Secretaria, el Director correspondiente, el Jefe de la Unidad o Coordinador para llegar al Profesional Técnico.  |
| **EV.04** | Los requisitos no se encuentran estandarizados | En algunos casos los Servidores Municipales, no tienen claro los requisitos que debe entregar el Ciudadano por tipo de trámite. |
| **EV.05** | El acceso al Sistema GDOC no siempre está disponible. | El sistema documental GDOC, eventualmente presenta fallas de comunicación. |
| **EV.06** | Existe poca disponibilidad de equipos de última tecnología  | No se cuenta con equipos de computación e impresoras de alta tecnología, que permitan efectuar de forma más ágil las actividades de revisión y análisis de planos, especialmente para escanear e imprimir planos arquitectónicos de gran tamaño.  |
| **EV.07** | No existe estabilidad laboral  | En algunas dependencias de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, el Profesional Técnico no cuenta con nombramiento, creando incertidumbre en el personal actual y re-trabajo al momento de capacitar al personal nuevo.  |
| **EV.08** | No existe un sistema que permita dar seguimiento a los trámites de forma eficiente | El seguimiento a los trámites recibidos por parte de algunas áreas es registrado en Excel, es decir, el control lo llevan de forma manual.  |
| **EV.09** | Falta de comunicación con el ciudadano para la entrega de la respuesta | No se tiene definido un mecanismo de comunicación con el Ciudadano para informar la culminación y cierre del trámite; permaneciendo el Informe en Ventanilla hasta que sea retirado. |
| **EV.10** | Espacio físico insuficiente | En algunas áreas se reciben grandes cantidades de documentación por cada trámite, especialmente carpetas con planos, para lo cual, no se dispone de espacio físico suficiente para el almacenamiento y la revisión adecuada de los mismos por su tamaño. |
| **LMU.01** | Falta de información sobre el Servicio para el ciudadano. | El ciudadano no cuenta con información amigable y actualizada de las actividades y pasos a seguir para realizar el trámite de licenciamiento en la página web, adicional cuando se acercan a las Administraciones Zonales donde las personas encargadas del están de información, que es personal diferente al que ejecuta el servicio, no cumple con las expectativas del ciudadano, por tal motivo tienen que recibir un turno, esperar ser atendidos por ventanilla para solicitar los requisitos y solicitud de licenciamiento de acuerdo a su necesidad. |
| **LMU.02** | Falta de Información sobre los servicios y su aplicación. | El ciudadano incumple con las Ordenanzas vigentes de habilitación del uso de suelo y edificaciones debido al desconocimiento existente en la ciudadanía en general de las leyes existentes, cuando sus actividades aplican en estas leyes y donde deben buscar la información correspondiente para poder realizar su solicitud. |
| **LMU.03** | Comunicación ineficiente con el ciudadano durante la ejecución del servicio. | Existe una comunicación ineficiente entre el ciudadano y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, porque el ciudadano debe acercarse varias veces durante el proceso de licenciamiento para saber dónde se encuentra su trámite, si está o no siendo atendido y cuando va a finalizar. |
| **LMU.04** | Mal funcionamiento del sistema o lentitud en su funcionamiento. | Cuando el sistema con el que trabajan actualmente para la emisión de licencias urbanísticas sufre problemas o deja de funcionar en las Administraciones Zonales, el tiempo de respuesta por parte del personal informático encargado es lento o nulo, lo cual ocasiona, retraso en la atención y descontento en el ciudadano. |
| **LMU.05** | Comunicación interna deficiente el momento de dar respuesta a problemas tecnológicos o de equipamiento. | Los canales de comunicación y ruta que sigue la solicitud de asistencia en problemas tecnológicos o de equipamiento, actualmente es inadecuada en las administraciones zonales, porque los servidores municipales ingresan la solicitud de asistencia tecnológica o de equipamiento, en el sistema habilitado, o vía telefónica por medio de su persona de contacto, Sin embargo no cuentan con información acerca de que su solicitud llego al personal informático, si este está siendo atendido o en qué tiempo van a tener una respuesta. |
| **LMU.06** | Mucho tiempo en la subsanación de observaciones por parte del ciudadano. | Cuando el ciudadano recibe observaciones del MDMQ para subsanar, este se demora mucho tiempo en realizarlo, dando como resultado trámites abiertos dentro de las Administraciones Zonales y un reporte de ineficiencia en el trabajo de los Servidores Municipales responsables del trámite o tiene que realizar más de dos subsanaciones por la falta de conocimiento e información de cada |
| **LMU.07** | Demora en el pago de tasas por parte del ciudadano. | Se entrega la orden de pago al ciudadano para que cancele, este se demora mucho tiempo en realizarlo, pierde la orden de pago y debe acercarse nuevamente a la administración zonal a solicitar una nueva orden de pago o el ciudadano no realiza el pago y después de un tiempo el ciudadano vuelve a ingresar una nueva solicitud de licenciamiento para la misma actividad y con el mismo predio lo cual produce duplicidad de trámites. Trámites abiertos sin ninguna respuesta por el ciudadano o interna de la administración. |
| **LMU.08** | Diferencia de procedimiento y requisitos. | Existe variación en los requisitos que solicitan al ciudadano desde una administración zonal a otra para el mismo trámite, lo cual produce descontento y confusión en el ciudadano. |
| **LMU.09** | Responsabilidad en la información con la que se emite la licencia. | Existen problemas legales de licencias emitidas con datos inconsistentes o alterados por el ciudadano, en donde se hace el seguimiento para determinar porque el Servidor Municipal entrego la Licencia cuando en la Ordenanza claramente señala que el ciudadano es responsable de la información que entrega en el Municipio y se considera que esta es verídica.  |
| **LMU.10** | Tramite de licenciamiento empezado pero no concluido (no se emite y entrega la licencia al ciudadano). | En la emisión de la Licencia LMU-10 de Subdivisiones y Restructuración Parcelaria: Se le entrega al ciudadano las cedulas catastrales y las minutas para que eleve a escritura y las inscriba en el registro de la propiedad, une vez realizado esto el ciudadano tiene que acercarse a la Administración Zonal a retirar la Licencia correspondiente, en algunos casos el ciudadano no regresa. |
| **RMI.01** | Sistemas informáticos con llave | La Secretaría de Ambiente dispone de dos sistemas informáticos con llave, SIAD (Sistema de Información Ambiental Distrital) y GDoc (Sistema de Gestión Documental), mismos que por las seguridades que disponen y el desconocimiento técnico específico en estos sistemas, no pueden ser desarrollados o conectados con otros sistemas.  |
| **RMI.02** | Falta de automatización de procesos | El servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, contiene dos procesos como son “Gestión de la Solicitud” e “Inspección”, mismos que son actualmente ejecutados manualmente a través de solicitudes, formatos y registros físicos entregados por las empresas de Telecomunicaciones a la Secretaría de Ambiente del MDMQ.  |
| **RMI.03** | Falta de inspectores | En el área de telecomunicaciones existen solamente 2 técnicos para realizar las inspecciones y documentación necesaria para cerrar en el tiempo estipulado los trámites generados por los administrados o por seguimiento y control. Tomando en cuenta que existen procesos de inspección en los que deben estar dos técnicos como mínimo para cumplir con la normativa que lo regula y para cubrir la extensión de la estación inspeccionada.  |
| **RMI.04** | Demora en aprobaciones de autorización AMI | Una vez que ya se tiene los informes técnicos e informes de aprobación generados por el personal técnico, la Coordinación de Telecomunicaciones, la Dirección Metropolitana de Gestión de la Calidad Ambiental (DGCA) y la Secretaría de Ambiente deben revisar, aprobar y sumillar la documentación.Este proceso de aprobación, demora la entrega de las licencias y autorizaciones al Administrado y puede generar el incumplimiento de los tiempos de entrega estipulados en la ley.  |
| **RMI.05** | Bases de datos no actualizadas | Las bases de datos existentes en la Secretaría de Ambiente no se encuentran debidamente depuradas, es decir, se encuentran ingresados datos incorrectos o desactualizados de los administrados y licenciamientos entregados previamente, lo que dificulta la gestión de Seguimiento y Control de autorizaciones entregadas.  |
| **RMI.06** | Falta de articulación institucional | Los sistemas existentes han permitido una mejor gestión de procesos o servicios de la Secretaría de Ambiente, pero no existe actualmente la articulación interinstitucional, haciendo que muchas actividades sean manuales y duplicadas. |
| **RMI.07** | Ejecución de puestos y roles sin perfiles adecuados, no existe un manual de cargos y responsabilidades | Existe personal calificado para laborar en ciertas áreas especializadas que actualmente se encuentra ejecutando diferentes roles dentro de la Secretaría de Ambiente, asimismo, no se puede detectar estas falencias por la falta de un manual de cargos y responsabilidades donde se especifique las funciones, responsabilidades y requisitos de cada cargo.  |
| **RMI.08** | Exceso de documentación física | Los requisitos proporcionados por los administrados, la generación de informes y la conformación del expediente del proyecto; disponen de una gran cantidad de documentación física que en la actualidad son archivados para dar seguimiento y control posteriormente. |
| **RMI.09** | Falta de accesos para gente con discapacidades  | Existen varios pisos inexequibles por gente con discapacidades dado que no disponen actualmente de rampas de ingreso o elevadores que le permitan acceder fácilmente. |
| **RMI.10** | Falta de señalética que identifique salidas de emergencia | No se puede identificar la señalética para salidas de emergencia y puntos de encuentro, mismo que dificultaría la salida de ciudadanos y servidores municipales en el caso de generarse algún hecho imprevisto.  |
| **RMI.11** | Equipamiento de Telecomunicaciones no adecuado | Los equipos utilizados tanto para inspecciones como para la gestión diaria de los servidores municipales en las oficinas, requieren mantenimiento y en ciertos casos su mejoramiento, tal es el caso de la impresora de Telecomunicaciones que toma demasiado tiempo para imprimir la documentación requerida |

1. **IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO DEL PROBLEMA** | **PROBLEMA IDENTIFICADO** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA** | **A IMPLEMENTAR DENTRO DE LA AUTOMATIZACIÓN** |
| **EV.01** | Demora en la entrega de requerimientos del ciudadano a las áreas correspondientes. | Analizar los tiempos de entrega – recepción de los requerimientos del ciudadano a las respectivas áreas.  | SI |
| **EV.02** | No existen tiempos de entrega exactos de los requerimientos hacia el ciudadano. | Mejorar la comunicación entre el ciudadano y el servidor municipal. | SI |
| **EV.03** | Existen actividades que no agregan valor dentro del flujo, para que el requerimiento del ciudadano llegue al Profesional Técnico | Analizar las actividades desde la entrega de los requerimientos por parte del ciudadano hasta la recepción del profesional responsable. | SI |
| **EV.04** | Los requisitos no se encuentran estandarizados. | Definir la ficha del trámite, identificando y simplificando los requisitos. | SI |
| **EV.05** | El acceso al Sistema GDOC no siempre está disponible. | Sustituir el GDOC por el portal | SI |
| **EV.06** | Existe poca disponibilidad de equipos de última tecnología.  | Diagnóstico del equipamiento para su actualizaciones o adquisición  | NO |
| **EV.07** | No existe estabilidad laboral | Analizar el manual de puestos y partidas presupuestarias de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda | NO |
| **EV.08** | No existe un sistema que permita dar seguimiento a los trámites de forma eficiente | Optimizar el flujo del proceso para seguimiento de trámites | SI |
| **EV.09** | Falta de comunicación con el ciudadano para la entrega de la respuesta | Optimizar el flujo del proceso para la entrega digital del servicio | NO |
| **EV.10** | Espacio físico insuficiente | Adecuar el espacio físico necesario para ejecutar la prestación del servicio durante la transición al servicio en línea.  | NO |
| **LMU.01** | Falta de información sobre el Servicio para el ciudadano. | Actualizar la información que se emite en la página web, asegurando que este sea entendible para todos los ciudadanos. Capacitar al personal que atiende en información, para que den respuestas claras de lo que el ciudadano debe realizar para solicitar su Licencia Metropolitana Urbanística. | NO |
| **LMU.02** | Falta de Información sobre los servicios y su aplicación. | Crear un Plan de comunicación de difusión masiva, sobre ordenanzas y trámites vigentes para la habilitación, uso de suelo y construcción de edificaciones, que deben ser aplicadas por los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, para eliminar el incumplimiento de procedimientos administrativos y reglas técnicas por desconocimiento.  | NO |
| **LMU.03** | Comunicación ineficiente con el ciudadano durante la ejecución del servicio. | Generar un cambio en la retroalimentación y tipo de comunicación que tiene el Ciudadano con el MDMQ. Siendo esta directa y en tiempo real por medio del correo electrónico y/o portal web. | SI |
| **LMU.04** | Mal funcionamiento del sistema o lentitud en su funcionamiento. | Mejorar el soporte tecnológico por parte del personal capacitado del MDMQ, realizar cambios en la comunicación para que esta sea directa entre el Servidor Municipal que tiene el problema y soporte tecnológico sin intermediarios, crear tiempos máximos de respuesta para soporte de acuerdo al tipo de problema que se presenta. | NO |
| **LMU.05** | Comunicación interna deficiente el momento de dar respuesta a problemas tecnológicos o de equipamiento. | Crear un plan de levantamiento de Acuerdos de Servicio (SLA) para tiempos de respuesta en relación a la atención de problemas tecnológicos y de equipamiento, asignando responsables para cada actividad y tipo de problema que se puede encontrar.  | NO |
| **LMU.06** | Mucho tiempo en la subsanación de observaciones por parte del ciudadano. | Detallar de mejor manera las observaciones de no conformidad presentadas en la solicitud del ciudadano y las acciones que debe realizar para subsanarlas, determinar un tiempo máximo de subsanación y devolución del trámite al municipio, notificando que en caso de que el ciudadano no cumpla este tiempo se dará por cancelado el trámite del ciudadano. | NO |
| **LMU.07** | Demora en el pago de tasas por parte del ciudadano. | Generar una regla de negocio en la cual se da al ciudadano un tiempo máximo de pago de la orden emitida, se entrega notificaciones de recordatorio de la orden de pago y una vez que se termina el plazo se notifica al ciudadano que el trámite ha sido cancelado por falta de pago de la orden emitida. Con el fin de cerrar trámites que están mucho tiempo abiertos y sin atención por parte del ciudadano solicitante. | SI |
| **LMU.08** | Diferencia de procedimiento y requisitos. | Estandarizar el proceso y flujo de actividades de cada una de las Licencias Metropolitanas Urbanísticas, con el fin de estandarizar pasos, tiempos de entrega y requisitos solicitados por el ciudadano en todas las Administraciones Zonales.  | SI |
| **LMU.09** | Responsabilidad en la información con la que se emite la licencia. | Hacer cumplir las políticas y normas administrativas que se describen en la Ordenanza vigente, cuando existen problemas legales correspondientes a la información que entrega el ciudadano al MDMQ, con el fin de desestimar la responsabilidad de los Servidores Municipales que emiten las Licencias Metropolitanas Urbanísticas. | NO |
| **LMU.10** | Tramite de licenciamiento empezado pero no concluido (no se emite y entrega la licencia al ciudadano). | Se cambió el flujo del procedimiento para la LMU-10 de Subdivisiones y Restructuración Parcelaria, donde las minutas y números de predios nuevos correspondientes al proyecto son entregados junto con la licencia al ciudadano para que eleve a escrituras. | SI |
| **RMI.01** | Sistemas informáticos con llave | Analizar los sistemas existentes junto con un experto informático o consultor técnico de la empresa proveedora, para obtener más conocimiento de la herramienta, sus posibles desarrollos, y conexiones con otros sistemas de gestión.Además sería adecuado contar con una Arquitectura Tecnológica para toda la Secretaría. | NO |
| **RMI.02** | Falta de automatización de procesos | Automatizar el proceso de la “Gestión de la solicitud”, para reducir los niveles de aprobación, eliminar las actividades duplicadas, mejorar la integración de los sistemas tecnológicos de la institución y optimizar la articulación institucional. | SI |
| **RMI.03** | Falta de inspectores | Capacitar y certificar al personal en varios temas de interés para que puedan dar apoyo en las inspecciones, y tomarlas en cuenta en la planificación de inspecciones una vez que estén certificados.Entregar las autorizaciones y licencias a los administrados previo a las inspecciones, fortaleciendo los procesos de seguimiento y control para las inspecciones in situ a realizarse, y aplicando una normativa de sanciones para su incumplimiento a los requerimientos de la Ordenanza respectiva. | NO |
| **RMI.04** | Demora en aprobaciones de autorización AMI | Definir de manera mínima los niveles de aprobaciones o en su caso notificar periódicamente a las autoridades para su revisión en los tiempos estipulados. Adicional, se elimina la sumilla en los documentos físicos, por medio de la aprobación de o rechazo de la documentación revisada electrónicamente. Se adjunta la firma electrónica en lugar de las firmas físicas para la aprobación. | SI |
| **RMI.05** | Bases de datos no actualizadas | Depurar las bases de datos. | NO |
| **RMI.06** | Falta de articulación institucional | Integrar los sistemas de la institución a través de herramientas tecnológicas que permitan gestionar la información de manera coordinada y conjunta. | SI |
| **RMI.07** | Ejecución de puestos y roles sin perfiles adecuados, no existe un manual de puestos | Generar manuales que definan las competencias, perfiles, funciones, responsabilidades y organigramas por área de la institución; seguido por el análisis de cada puesto de trabajo para fortalecer la parte operativa y administrativa de la Secretaría de Ambiente del MDMQ. | NO |
| **RMI.08** | Exceso de documentación física | Como Secretaría de Ambiente, se genera un alto impacto para el cuidado del medio ambiente a través del cambio en el manejo de los archivos físicos por digitales.  | SI |
| **RMI.09** | Falta de accesos para gente con discapacidades  | Reconfigurar las características de accesibilidad en las instalaciones de la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito mediante la construcción de rampas para fácil acceso de la gente con discapacidades. | NO |
| **RMI.10** | Falta de señalética que identifique salidas de emergencia | Colocar las señales necesarias para una fácil identificación de las salidas de emergencia y puntos de encuentro en la Secretaría de Ambiente para casos de emergencia. | NO |
| **RMI.11** | Equipamiento de Telecomunicaciones no adecuado  | Planificar adecuadamente los programas de mantenimiento de equipos GPS, equipos de medición, impresoras, computadores, entre otros; considerando la vida útil detallado por sus fabricantes, para considerar futuros planes de renovación del equipamiento, dado que su mejoramiento puede generar un alto impacto para la reducción de tiempos y el incremento de la eficiencia del servicio. | NO |

1. **OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO A SER IMPLEMENTADAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO DE OPORTUNIDAD DE MEJORA** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA** |
| **EV.01** | Analizar los tiempos de entrega – recepción de los requerimientos del ciudadano a las respectivas áreas.  |
| **EV.02** | Mejorar la comunicación entre el ciudadano y el servidor municipal. |
| **EV.03** | Analizar las actividades desde la entrega de los requerimientos por parte del ciudadano hasta la recepción del profesional responsable. |
| **EV.04** | Definir la ficha del trámite, identificando y simplificando los requisitos. |
| **EV.05** | Sustituir el GDOC por el portal |
| **EV.08** | Optimizar el flujo del proceso para seguimiento de trámites |
| **EV.09** | Optimizar el flujo del proceso para la entrega digital del servicio |
| **LMU.03** | Se genera un cambio en la retroalimentación y tipo de comunicación que tiene el Ciudadano con el MDMQ. Siendo esta directa y en tiempo real por medio del correo electrónico y/o portal web. |
| **LMU.07** | Se genera una regla de negocio en la cual se da al ciudadano un tiempo máximo de pago de la orden emitida, se entrega notificaciones de recordatorio de la orden de pago y una vez que se termina el plazo se notifica al ciudadano que el trámite ha sido cancelado por falta de pago de la orden emitida. Con el fin de cerrar trámites que están mucho tiempo abiertos y sin atención por parte del ciudadano solicitante. |
| **LMU.08** | Estandarizar el proceso y flujo de actividades de cada una de las Licencias Metropolitanas Urbanísticas, con el fin de estandarizar pasos, tiempos de entrega y requisitos solicitados por el ciudadano en todas las Administraciones Zonales. |
| **LMU.10** | Se cambió el flujo del procedimiento para la LMU-10 de Subdivisiones y Restructuración Parcelaria, donde las minutas y números de predios nuevos correspondientes al proyecto son entregados junto con la licencia al ciudadano para que eleve a escrituras. |
| **RMI.02** | Automatizar el proceso de la “Gestión de la solicitud”, para reducir los niveles de aprobación, eliminar las actividades duplicadas, mejorar la integración de los sistemas tecnológicos de la institución y optimizar la articulación institucional. |
| **RMI.04** | Definir de manera mínima los niveles de aprobaciones o en su caso notificar periódicamente a las autoridades para su revisión en los tiempos estipulados. Adicional, se elimina la sumilla en los documentos físicos, por medio de la aprobación de o rechazo de la documentación revisada electrónicamente. Se adjunta la firma electrónica en lugar de las firmas físicas para la aprobación de licencias y autorizaciones. |
| **RMI.06** | Se puede integrar los sistemas de la institución a través de herramientas tecnológicas que permitan gestionar la información de manera coordinada y conjunta. |
| **RMI.08** | Como Secretaría de Ambiente, se genera un alto impacto para el cuidado del medio ambiente a través del cambio en el manejo de los archivos físicos por digitales. |