

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**EL REGISTRO Y CONTROL DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA
ARTICULACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y EL REGYCONT
EN EL I. MUNICIPIO DE IBARRA**

Tesis de grado previo a la Obtención del Título de
Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo

AUTORAS

Cisneros Angulo Diana Aracely

Mora Pabón Gloria Yadira

DIRECTOR:

DR. JULIO CESAR ALARCÓN

Ibarra, 2009

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos al Todopoderoso para que fortalezca nuestro espíritu y nos de la sabiduría necesaria para alcanzar el éxito.

A nuestros padres por su comprensión, por el apoyo incondicional, por la fortaleza para continuar y por el amor que siempre nos brindaron para culminar esta menta propuesta.

A mi esposo e hijo quienes me dieron el valor para continuar a pesar de las dificultades y sacrificios que se presentaron en la ejecución del presente trabajo.

Yadira y Diana

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte quien nos permitió enriquecer nuestros conocimientos, los que pondremos en práctica en el desempeño de nuestras labores.

La culminación del presente trabajo de investigación se debe al apoyo incondicional de nuestro Asesor Doctor Julio Alarcón, quien ha sabido guiarnos y enseñarnos en la consecución de nuestro objetivo.

Agradecemos a los profesionales que nos incentivaron con un sabio comentario al desarrollo de nuestra investigación y sobre todo cuando fue necesario el aporte de sus conocimientos al desarrollo del informe final.

Yadira Mora y Diana Cisneros

ÍNDICE GENERAL

Aceptación del Tutor	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice General	iv
Resumen	viii
Introducción	ix
CAPITULO I	12
1 El Problema	12
1.1 Antecedentes	12
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Delimitación	18
1.4.1 Delimitación de las Unidades de Observación	18
1.4.2 Delimitación Espacial	18
1.4.3 Delimitación Temporal	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo General	19
1.5.2 Objetivos Específicos	19
1.6 Justificación	20
CAPITULO II	22
2 Marco Teórico	22

2.1	Fundamentación Teórica	22
2.2	Posicionamiento Teórico Personal	45
2.3	Glosario de términos	47
2.4	Preguntas directrices	48
2.5	Matriz categorial	49
CAPITULO III		50
3	Metodología de la Investigación	50
3.1	Tipo de investigación	50
3.2	Métodos	51
3.3	Técnicas e Instrumentos	51
3.4	Población	52
3.5	Muestra	52
CAPITULO IV		56
4	Análisis e Interpretación de Resultados	56
4.1	Encuesta dirigida a los Usuarios y Funcionarios del Ilustre Municipio de Ibarra.	56
CAPITULO V		70
5	Conclusiones y Recomendaciones	70
5.1	Conclusiones	70

5.2	Recomendaciones	71
CAPÍTULO VI		72
6	Propuesta	72
6.1	Título de la Propuesta	72
6.2	Justificación e Importancia	72
6.3	Fundamentación	74
6.4	Objetivos	75
6.4.1	Objetivo General	75
6.4.2	Objetivos Específicos	75
6.5	Ubicación Sectorial y Física	76
6.6	Desarrollo de la Propuesta	77
6.6.1	Que es un manual	77
6.6.2	Ventajas de su uso	77
6.6.3	Desventajas	78
6.6.4	Alcance y limitaciones de los manuales	79
6.6.5	Tipos de Manuales	80
6.6.5.1	Manuales de historia de la empresa	81
6.6.5.2	Manuales de políticas	82
6.6.5.3	Manuales de procedimientos	83
6.6.5.4	Manuales de contenido múltiple	84

6.6.5.5	Manuales de técnicas	85
6.6.5.6	Manuales de puesto	85
6.6.5.7	Manuales de producción o ingeniería	86
6.6.5.8	Manuales de finanzas	87
6.6.5.9	Manuales generales	87
6.6.5.10	Manuales de otras funciones	88
6.6.2	Que es el REGYCONT	90
6.6.2.1	Departamento de Obras Públicas	90
6.6.2.2	Departamento de Planificación	99
6.6.2.3	Procuraduría Sindica	130
6.6.2.4	Dirección de Avalúos y Catastros	134
6.6.2.5	Dirección Financiera	137
6.6.2.6	Dirección de Educación, Cultura y Deportes	142
6.6.2.7	Dirección de Salud y Medio Ambiente	145
6.6.2.8	Dirección de Turismo	150
6.7	Impacto	152
6.8	Difusión	152
6.9	Bibliografía	153

ANEXOS

Anexo 1	Matriz de Coherencia	
---------	----------------------	--

Anexo 2 Árbol de problemas

Anexo 3 Gráficos del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de documentos REGYCONT

Anexo 4 Fotografías

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace de la necesidad de agilizar los trámites que se desarrollan dentro del Ilustre Municipio de Ibarra, por cuanto existe el desconocimiento de la ciudadanía así como del mismo personal municipal, los procesos que debe seguir un trámite, ocasionado pérdida de tiempo y dinero a los usuarios. El propósito de este trabajo es el de implementar un manual de procesos e incentivar al buen uso del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentos poniendo en práctica los conocimientos y la aplicación de los procesos que se debe seguir. **Objetivo general** consiste en optimizar el uso del sistema de registro, seguimiento y control de la documentación en el Municipio de Ibarra para tener mejores resultados en la atención al cliente. **Los objetivos específicos.** 1) Perfeccionar el uso del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de la Documentación, 2) Difundir la aplicación del manual de procesos del sistema REGYCONT, 3) Desarrollar en los empleados de la institución una motivación y capacitación para mejorar la atención a los usuarios. Los contenidos del marco teórico sirvieron para desarrollar y elaborar el Manual de Procesos y el Buen uso del Sistema REGYCONT. Las etapas del proceso para desarrollar el presente trabajo de investigación fueron: recolección de material bibliográfico y documental, redacción del borrador y del informe final de la investigación. El Manual de Etiqueta y Protocolo se validó con el Director de Tesis Doctor Julio Alarcón, Catedrático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte. La utilización del presente trabajo de investigación será de aporte muy valioso para los funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Ibarra, así como la ciudadanía en general, entre otros.

INTRODUCCIÓN

Todos los seres humanos tenemos la capacidad de superación y desarrollo personal; un potencial que no lo desarrollamos totalmente a su máxima expresión, que se encuentra oculto en cada uno, esperando a ser motivado y demostrar toda la grandeza que poseemos.

Desde pequeños nos han preparado para enfrentarnos a los avatares de la vida y superarlos constantemente, pero no todos tenemos esa predisposición para enfrentar las dificultades que se nos presentan.

En este contexto y con la finalidad de sustentar la obtención de nuestro título, consideramos importante que los conocimientos científicos y técnicos adquiridos en los estudios superiores, debemos ponerlos en práctica en la elaboración de propuestas estructurales y operativas, que permitan el incremento del potencial humano.

La realización de la propuesta de investigación, sobre la atención a los usuarios del Municipio de Ibarra y a la su vez la elaboración de un manual de procesos y posible aplicación para el MEJORAMIENTO DEL REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS, está encaminada a brindar una mejor imagen institucional, mediante una agilidad en los diferentes procesos que se manejan.

El problema está enmarcado especialmente en los denominados “cuellos de botella” que se producen cuando se generan estancamientos y no se da una pronta solución a una petición ingresada en la institución; lo que conlleva a una demora en la atención al público, ocasionando pérdida de tiempo y de dinero, tanto para la institución como a los usuarios.

Se ha podido observar que la atención que se brinda en la Municipalidad de Ibarra es inadecuada, porque en algunos casos no se brinda una buena información a los usuarios, haciéndoles asistir una y otra vez a las oficinas, pensando que ellos tienen la obligación de agilizar las peticiones.

Los trámites direccionados incorrectamente son otro ejemplo que no existe una estrategia de direccionamiento de las solicitudes. Como institución se debe tener muy claro que servicio se brinda y que pasos debe seguir para la concesión de un objetivo, que vendría a ser la atención pronta a los clientes.

En el momento que un usuario consulta sobre su petición, por lo general empieza la famosa “pelotita” –de esta oficina ya paso, consulte en la siguiente-. Esta actitud da una mala imagen de atención y de quemeimportismo de parte de la gente que se encuentra al frente de la atención o de información.

Ante esta situación se ha planteado el manejo del problema de acuerdo a los parámetros de Planeamiento, Formulación y Justificación; otorgándonos niveles de factibilidad y niveles de impacto.

En el Marco Teórico se realizó la descripción teórica detallada de la institución a la cual estamos analizando el problema, tomando en cuenta la organización operativa, estructural y funcional.

Para la consecución de este objetivo fue necesario utilizar una metodología con los referenciales de población, muestra, recolección de datos, tipo de información interna como externa.

Con los resultados obtenidos se procedió a realizar un análisis, a través de la tabulación, determinando el problema diagnóstico, confirmando de esta manera el problema enunciado.

Lo cual nos llevó a establecer conclusiones y recomendaciones que justifiquen el contenido de la investigación.

Para finalizar esta investigación se plantea la propuesta que no es más que la recopilación de los procesos que realizan a través del sistema de registro, seguimiento y control de documentos, detallando los procesos que se debe seguir y el tiempo que se demora para la finalización de los mismos.

Tenemos la certeza que esta investigación fue el resultado de una investigación realizada a profundidad y directa con los funcionarios y usuarios del Municipio de Ibarra.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

De acuerdo a Carlos Alfredo Rivadeneira Flores, Paleógrafo del Archivo Histórico del Municipio de Ibarra, la Villa de San Miguel de Ibarra fue fundada el 28 de Setiembre de 1606, en el extenso y hermoso Valle de Carangue, por el Capitán Don Cristóbal de Troya Pinque, quien a nombre del Sr. Dn. Miguel de Ibarra, VI Presidente de la serie cronológica de la Real Audiencia de Quito. El Juez Poblador, con fecha 2 de octubre, nombra el Primer Cabildo integrado así: Alguacil Mayor, Joan de Zarzosa, con voto y voz en Cabildo;

REGIDORES

Joan Martínez de Orbe

Vicente de Insuasti

Antonio de Carvajal

Francisco de Valencia

Joan Rodríguez Pacho

Mateo Moreno de Acosta

Pedro González Vaca

Francisco de Balbuena

Procurador General, Antonio de la Canal

Patrióticas y múltiples –con el sello indeleble del acierto- fueron las resoluciones de los primeros Cabildantes, que trabajaron abnegadamente, pletóricos (lentos) de inmenso cariño filial a querida Villa, nacida a la vida de los pueblos y del civilización, gracias a la inquietud espiritual y a los incansables esfuerzos de sus nobles e hidalgos hijos.

Resoluciones que son atesoradas como sagradas reliquias en las páginas de los libros que forman silenciosa pero elocuentemente nuestra gloriosa historia, vamos a renombrarlas para que los ibarreños todos – presentes y ausentes del terruño- sepamos evocar religiosamente las viejas glorias de nuestra tres veces centenaria ciudad. Historia que ha sido publicada el 28 de septiembre de 1945, en la Administración del Señor Dn. Luis Tafur Cisneros, en la Gaceta Municipal

El 16 de agosto de 1968 en la Administración del Señor Dn Mayor Galo Larrea se publica la Gaceta Municipal, en que se detalla algunos aspectos generales, entre estos; fundamentos, historia, realidades; de los cuales podemos citar: “que los conquistadores tan pronto fundaban una ciudad, organizaban el Cabildo con capacidad para dictar en forma autónoma ordenanzas y disposiciones que velen por el progreso y bienestar locales; es decir que para los municipios, apareció a modo espontáneo y natural, la forma de Gobierno Federal con todas sus ventajas.”

Desde su Fundación la Ciudad de Ibarra ha tenido Cabildos sucesivos, como genuinos representantes del pueblo, llevando a la ciudad a un estado de relativo florecimiento, hasta cuando el 16 de agosto de 1868, las fuerzas telúricas sembraron la desolación y acabaron con todo cuanto habían levantado nuestros antepasados.

En febrero de 1869 a los seis meses del terremoto se renovó el Concejo, tomando como residencia “La Esperanza”, en la siguiente forma: Sr. Canónigo Carlos Vergara Presidente. Concejales: Dr. Justo Dalgo, Sr. Mariano Rivadeneira, Ramón Reyes y José María Orejuela.

En el mes de febrero de 1827 el Cabildo estuvo conformado por: Vicente Peñaherrera, Presidente; Concejales: Vacas, Andrade, Pasquel y Páez y Costa, empezaron a preocuparse por el reasentamiento de Ibarra, es así que transcurrieron cerca de cuatro años para que finalmente el 28 de abril de 1872, en sesión solemne quedé reinstalada definitivamente la ciudad.

La Gaceta Municipal de 1968 cuenta que en aquellos días la institución municipal estaba regida por la Ley de Régimen Municipal de acuerdo a Registro Oficial N° 680 del 31 de enero de 1966 y que estaba compuesta por la Base Legal que constituye el principal Cuerpo Legal que regula la actividad municipal.

Las funciones y objetivos generales de la Municipalidad estaba enmarcada en atender la satisfacción de las necesidades colectivas del cantón, procurando el bienestar material y contribuirá al fomento

económico y social de la región. La política de la entidad era la austeridad en cuanto a los gastos generales y a la mejor utilización de los recursos financieros, asignándoles a la ejecución de proyectos que contribuya el desarrollo del cantón.

En la actualidad los Municipios son regidos de igual manera por la Ley de Régimen Municipal cuyas atribuciones de acuerdo al Art. 230 manifiesta “sin perjuicio de lo prescrito en esta Constitución, la ley determina la estructura, integración, deberes y atribuciones de los concejos municipales, y cuidará la aplicación eficaz de los principios de autonomía, descentralización administrativa y participación ciudadana”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ilustre Municipio de San Miguel de Ibarra es una institución de servicios de carácter público y que se encuentra encaminada a ofrecer una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos y ciudadanas del cantón, ejecutado para ello obras de mejoramiento urbano y brindando servicios de calidad.

Como es conocido los Municipios están regidos por la Ley Orgánica de Régimen Municipal la cual está enmarcada en establecer parámetros para el buen desempeño de sus actividades, tal cual lo dice en Título I, Capítulo I, Art. 1 “El Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de ésta y en forma primordial, la

atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquiales rurales de la respectiva jurisdicción”.

Dentro de los fines esenciales del Municipio de conformidad con la ley son:

1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación; y,
4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiente y cultural dentro de su jurisdicción.

Por estos enunciados las actividades que brinda la Municipalidad es la de interactuar con la ciudadanía, satisfaciendo las necesidades personales y comunitarias, atendiendo sus requerimientos en el menor tiempo posible. Es ahí donde se da inicio a una inconformidad de atención al cliente externo, que es la ciudadanía en su mayoría.

Los trámites no son atendidos prontamente, se desconoce los pasos que se debe seguir para la consecución de una petición y por ende queda una gran inconformidad en los servicios que se brinda en este caso el Municipio de Ibarra.

A pesar de existir en la actualidad sistemas informáticos que nos ayudan a mejorar las comunicaciones, no se tiene un buen direccionamiento de los tramites que se realizan dentro de la institución, se podría decir que ni los mismos funcionarios municipales saben cuáles son los pasos que sigue una petición, si no está en su área de trabajo.

Por ende esto conlleva a brindar una mala información al usuario, direccionándolos inadecuadamente.

En el Municipio de Ibarra existe un sistema denominado REGYCONT que no es otra cosa que el **Registro, Seguimiento y Control de Documentación**, pero que a la presente fecha no se ha sabido sacar provecho de este programa que ayuda a direccionar las comunicaciones, las que deben cumplir con ciertos pasos, pero que a la hora de la verdad se extravían en algunos casos y en otros se desvían de la secuencia a seguir.

Ante esta situación se planteó la realización de un manual de procesos que nos permita conocer el seguimiento correcto de los diferentes trámites que se manejan dentro de la Municipalidad, y a la vez mejorar la atención que se brinda al usuario.

Una vez que se cumpla con la función acertada de mejorar el proceso del funcionamiento del REGYCONT se puede establecer una mejor atención al público, que es uno de los objetivos que se baso la Municipalidad y conseguir con ello un parámetro estándar de calidad y servicio.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe un adecuado proceso en el Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentos en el Municipio de Ibarra, para que brinde una buena atención al cliente?

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Delimitación de las Unidades de Observación.

Esta investigación se realizó en los Departamentos del Municipio de Ibarra.

1.4.2 Delimitación Espacial.

La presente investigación se aplicó a funcionarios del Municipio de Ibarra y a los diferentes clientes externos del Ilustre Municipio de Ibarra.

1.4.3 Delimitación Temporal.

El trabajo de investigación se realizó a partir del mes de marzo del 2009 hasta agosto del presente año.

1.5 OBJETIVOS

15.1 Objetivo General

Determinar cómo se está aplicando el Registro y Control de Documentación (REGYCONT) en el Municipio de Ibarra y como influye en la atención al usuario

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos que implementa el REGYCONT.
- Determinar las falencias en la aplicación del sistema REGYCONT.
- Concientizar a los empleados de la importancia del correcto despacho de los trámites que ingresan a la Municipalidad.
- Elaborar un manual de procesos para el mejoramiento del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentación del Municipio de Ibarra, con la finalidad de mejorar la atención al público e incrementar los niveles de servicio y satisfacción del usuario.
- Socializar la propuesta a los funcionarios del Ilustre Municipio de Ibarra.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La realización de este trabajo de investigación se justificó toda vez que este proyecto sirve:

Para una mejor atención al cliente del Ilustre Municipio de Ibarra, porque de esta manera se tendrá niveles de excelencia y progreso en la institución

Se promoverá realizar un instrumento base para saber que debemos hacer, en el momento que realizamos una petición y no estar perdidos sin poder dirigirnos o con quien nos comunicamos.

Para evitar la demora en la contestación de trámites, estableciendo parámetros de tiempo adecuado para su despacho.

Impedir que continuemos con la famosa “burocracia” que se determina cuando un trámite pasa por todas las oficinas, sin que ninguna le dé una adecuada solución a la petición.

Así como se mejorará la atención a los usuarios, que son los principales gestores y razón de ser de la institución en sí, llevando con ello a tener una mejor imagen institucional.

Al establecer parámetros de tiempo adecuados para el despacho de los documentos que se tramitan en el Municipio de Ibarra, se establecerá un ahorro de tiempo y dinero para los usuarios, por cuanto no deberán acudir constantemente a la institución.

La realización de la presente investigación ayudará posteriormente a otras instituciones a mejorar el registro y control de la documentación, por cuanto existirá un documento base, que sirva como guía y flujo de documentos. Que se lo podrá obtener fácilmente en la biblioteca de la FECYT.

De igual manera la elaboración de este proyecto, es uno de los requisitos fundamentales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología para la obtención de un título de nivel superior.

Así como el deseo de superación, ha motivado nuestra profesionalización personal en la rama de estudios más acorde al perfil personal.

Consideramos que el presente trabajo es viable porque está dirigido a una población específica; el universo es manejable, puesto que es relativamente pequeño. La dificultad principal es la realización de la encuesta en la que se pidió la colaboración de funcionarios y funcionarias así como de usuarios de la Municipalidad para que contesten con la mayor sinceridad y apego a la realidad, evitando sesgos posteriores en el análisis de datos.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Podemos decir que para la realización de esta investigación se consideró describir un poco sobre la psicología social, por cuanto nos ayudó a entender el comportamiento de las personas.

BARON, Robert A y BYRNE Donn, (1998), en su obra Psicología Social define “La psicología social como el campo científico que trata de entender la naturaleza y las causas del comportamiento y del pensamiento del individuo en situaciones sociales” en otras palabras “los psicólogos sociales se esfuerzan por entender como pensamos con respecto a los demás y cómo interaccionamos con ellos”. (Pág. 5).

El comportamiento de cada uno de nosotros conlleva a interactuar con varios tipos de personas y con ello a reaccionar ante las diferentes circunstancias que se nos presentan.

Pero en el momento de desempeñar una función en una institución debemos tomar en cuenta que el cliente siempre tiene la razón a pesar de no siempre ser así, lo que genera diferentes actitudes en la interacción usuario - funcionario.

BARON, Robert A y BYRNE Donn, (1998), dice “las actitudes son asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de estos objetos” más sencillo “las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria” (Pág. 130)

Las actitudes que poseemos los individuos influyen en nuestro comportamiento, por ello cuando estamos expuestos a actitudes positivas tendremos un comportamiento positivo, pero si enfrentamos una actitud negativa adoptaremos un comportamiento negativo.

Por ejemplo si se presenta un cliente agresivo, el funcionario o funcionaria reaccionara agresivamente, llevando esta posición a una situación incómoda, de enfrentamiento.

Por eso es importante saber sobrellevar este tipo de situaciones que un funcionario enfrenta todos los días en su trabajo, comprometiéndose a mejorar su actitud, ante situaciones difíciles, resolviendo los problemas de los clientes y teniendo un comportamiento amable, paciente sobre todo.

La Municipalidad de Ibarra, en el año 2006 establece contar con un Plan Estratégico Institucional acorde con la realidad municipal, con metas claras y factibles, que constituya sin duda un instrumento técnico de orientación y praxis para lograr el desarrollo de un Gobierno Local.

Para alcanzar este fin, el Plan Estratégico del Municipio de Ibarra – PEMI – ha sido elaborado en concordancia con la técnica y los principios jurídicos que se establecen, tanto en la Ley de Régimen Municipal y en otras atribuciones de los gobiernos locales, como en los postulados de la planificación estratégica; identifica la problemática institucional y formula las grandes directrices, acciones y proyectos necesarios que deberán realizarse hasta el año 2009.

Este documento, constituye el soporte del quehacer del Gobierno Local, ya que permite establecer objetivos, diseñar estrategias, acciones y procesos evaluativos que habrán de orientar el quehacer municipal para promover el desarrollo integral y es producto del trabajo comprometido del Concejo, Directores, empleados, trabajadores y equipo ejecutivo constituido que conforman la Municipalidad liderada por el Alcalde del Cantón.

El Plan Estratégico del Municipio de Ibarra – según la propuesta aprobada por las instituciones auspiciantes: CCCC – PNUD - CARE Internacional - contempla como fase importante, en la primera etapa, el levantamiento del diagnóstico institucional. Una primera constatación en el diagnóstico institucional es el resultado de la evaluación interna, que mediante una fórmula de ponderación se concluye que las debilidades internas son altas, con un resultado de 1.74 sobre 5 puntos y cuyo promedio de equilibrio es 2.5. Este análisis consta en la matriz de análisis interno que forma parte del informe del Diagnóstico Institucional.

Dentro del Plan Estratégico del Municipio de Ibarra, esta considerado la Misión, Visión y Valores y Principios, dice:

La misión del municipio de Ibarra

“Somos una municipalidad líder que promueve el desarrollo cantonal y humano, entregando a la comunidad servicios de calidad y ejerciendo una gestión transparente”.

La visión institucional de futuro

“Construimos un cantón digno para vivir: turístico, cultural, saludable, seguro y competitivo”.

Valores y principios

Honestidad, responsabilidad, solidaridad, justicia y libertad.

- Generamos una ética en el servicio público, basada en la responsabilidad de los servidores municipales.
- Nuestro trabajo es parte de un compromiso con la Comunidad.
- Somos parte de una composición intercultural, que redescubre y fortalece su identidad.
- Nos capacitamos permanentemente para llevar adelante procesos de cambio y servir con calidad a la ciudadanía.
- Trabajamos sobre la base de la justicia, la libertad, la solidaridad y el bien común.
- Mantenemos una actitud de servicio honesto y responsable que inspira confianza y credibilidad

- Consideramos al talento humano como elemento vital para alcanzar la excelencia institucional
- Entregamos a la ciudadanía información completa y exacta.
- Fomentamos la participación ciudadana y la interrelación institucional.
- Fraguamos una ciudad en la economía y cultura para el ingreso al mundo global.

La información descrita ha sido recopilada del Plan Estratégico del Municipio de Ibarra, del año 2006, elaborado por CCCC-PGLT-CARE, Jorge G. Muriel C.- Consultor

Con la realización de la presente investigación se pretende optimizar el despacho de la documentación y con ello mejorar la atención que se brinda en el Ilustre Municipio de Ibarra.

Como se ha dicho anteriormente, la Municipalidad a pesar de contar con un sistema informático como es el REGYCONT, no ha sido suficiente para alcanzar y tener una adecuada comunicación usuario – servidor.

Ante estas circunstancias se considera pertinente la elaboración de un manual de procesos, que nos ayude a describir los pasos a seguir para la consecución de un fin.

Es así que para brindar un mejor flujo de documentación en el año 2002 se expide el Instructivo para la Estandarización en el Manejo, Elaboración, Presentación y Seguimiento de los Documentos y Comunicaciones del Municipio de Ibarra, previo la instalación del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentos, el mismo que se encontraba en proceso de instalación, capacitación a los funcionarios y funcionamiento

Fines y objetivos de este instructivo es con la finalidad de definir las normas y procedimientos que se deben aplicar de forma obligatoria para la estandarización, unificación, elaboración, presentación y simplificación de los documentos y comunicaciones que se generen en las áreas y dependencias del Municipio de Ibarra y de aquellos que salen al exterior de la institución.

Alcance este instructivo sirve para normar la estructura y funcionamiento del sistema para la elaboración, presentación y **apoyar las labores operativas para la recepción, registro, despacho, control, distribución y trámite de documentación** y comunicaciones que se maneja y remite en la institución de manera integral. Se expide con el propósito de regular los procesos y comunicaciones que se tramitan en el Municipio de Ibarra.

Responsabilidades el personal de las áreas y dependencias del Municipio de Ibarra serán responsables de elaborar y preparar los documentos y comunicaciones de orden interno y externo bajo un solo estándar de forma y presentación, siguiendo las normas fijadas en el instructivo.

El objetivo básico es el programar y dirigir el funcionamiento del proceso integral para la recepción de correspondencia y despacho de documentación del municipio de Ibarra.

El personal de Secretarías fue capacitado para la elaboración de documentos de acuerdo a los formatos establecidos y de esta manera tener una estandarización en los documentos.

Una vez que se procedió a la capacitación del personal en la elaboración de documentos, como siguiente paso se procede a la firma de un convenio interinstitucional entre el Banco del Estado y el Municipio de Ibarra, para a la instalación y aplicación del **Sistema para el Registro, Seguimiento y Control de Documentación (REGYCONT)**.

La celebración del convenio se da por cuanto el Banco del Estado por medio de su Gerencia de Informática, desarrolló el Sistema denominado Registro, Seguimiento y Control de Documentación REGYCONT que, por espacio de ocho años es utilizado por el Banco en el ámbito nacional, por ende el software es de propiedad del Banco.

La Municipalidad tiene la obligación de promover su modernización, en las áreas relacionadas con los sistemas administrativos, financieros y productivos, entre otras, Uno de los instrumentos jurídicos que orientan el proceso de modernización del estado y sus organizaciones es la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la iniciativa privada, para racionalizar su

administración, reducir los gastos y lograr el uso más eficiente de los recursos públicos.

En este sentido las dos instituciones estiman conveniente realizar las acciones necesarias para que este sistema y esquema de trabajo sean adaptados a las necesidades de la Municipalidad.

La firma del convenio tiene como objetivo principal la implementación y ejecución en la Municipalidad, del Sistema Informático para el registro, control y seguimiento de la documentación, de propiedad del Banco del Estado, el mismo que se llevará a efecto con la asistencia del Banco, a través del soporte técnico especializado de sus profesionales.

De igual manera como complemento de la implementación del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de documentación del Municipio de Ibarra, se estableció el Reglamento para la Administración de Documentos y Archivo Institucional.

En Sesión Ordinaria de fecha 11 de mayo del 2004 fue discutido y aprobado por el Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, el reglamento para la administración de documentos y archivo institucional, con el fin de delimitar la identidad cuantitativa y cualitativa del patrimonio documental municipal, así como garantizar de manera eficiente su protección, unidad, conservación y accesibilidad, siguiendo las normas de administración.

El Archivo Institucional Municipal, constituye uno o más conjuntos orgánicos de documentos, independientemente de su fecha y de su soporte, generados, recibidos o reunidos por el Ilustre Municipio de Ibarra, procedentes de su propia gestión o de personas físicas, jurídicas públicas o privadas , con las finalidades de gestión administrativa.

Se entiende también por Archivo Institucional las instalaciones donde se conservan, ordenan y difunden para finalidades nombradas anteriormente, los documentos que integran al patrimonio documental municipal.

Se considera patrimonio documental del Ilustre Municipio de Ibarra el conjunto de documentos generados, recibidos o reunidos por:

- La Alcaldía, los Concejales
- La Unidad de Atención al Clientes y los diferentes órganos, servicios y dependencias municipales.
- Todos los fondos documentales que no siendo estrictamente municipales por sus orígenes lo sean por legado histórico, adquisiciones, depósitos, expropiaciones o por cualquier otra causa u origen.

Las secciones del archivo estarán considerados por:

Archivo Activo.- Integrándose principalmente por papelería de dependencias municipales, proyectos, nóminas, copias de licitaciones, contratos, convenios, oficios de trabajo diario considerado por los titulares

de las dependencias como necesario archivar, así como aquella que la legislación aplicable señale.

Archivo Técnico.- Integrándose principalmente en planos, mapas, contratos de obras y cualquier otro documento que por su naturaleza técnica deba permanecer en custodia especial o caja fuerte.

Archivo Pasivo.- integrándose principalmente por papelería de dependencias municipales, proyectos, nominas, copias de licitaciones, contratos, convenios, oficios, etc. que no sean ya de consulta necesaria y que luego de un estudio prolijo se los trasladará de acuerdo a su condición al Archivo Histórico.

Archivo Histórico.- El archivo histórico esta integrado por toda aquella documentación que genera particularmente la Secretaría General con relación a Actas de Sesiones del Concejo, resoluciones, reglamentos, Ordenanzas y demás documentos considerados de carácter histórico.

Los documentos que se mantendrán en Archivo Activo tendrán una duración de dos años.

Los documentos que se mantendrán los Archivos Pasivo o Inactivo, su tiempo de validez será de tres años.

Los documentos clasificados para el Archivo Histórico, su tiempo de validez será indefinidos, dándoles el tratamiento adecuado para su conservación y resistencias por el paso del tiempo.

Dentro de las funciones del archivo institucional esta la evaluación y eliminación de documentos, evaluación continua, evaluación periódica, traslado de documentos, descripción de la documentación.

Atención al Cliente

La atención al cliente es el servicio prestado por la empresa comercio o grupo destinado al consumidor o usuario ya sea cliente para brindar un producto o servicio de calidad.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la institución no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la institución.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Un factor de diferenciación para las compañías de servicios es la calidad de atención al cliente. Los clientes cada vez son más complejos en sus requerimientos y demanda cada vez con mayor frecuencia estándares superiores de servicio.

Así pues [STANTON] define como servicio: “las actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades de los clientes.”

La esencia de la calidad de una empresa es satisfacer las necesidades de los clientes a través de una buena atención, pues este es el factor que constituye el éxito de una empresa y se constituye en el instrumento más poderoso para moldear una percepción de la calidad total, en el activo máspreciado para cualquier empresa. Según www.desempre.com.ec

El cliente es el protagonista de la acción comercial. Dar una buena respuesta a sus demandas y resolver cualquier tipo de sugerencia o propuesta es imprescindible. El cliente es, por muchos motivos, la razón de existencia y garantía de futuro de la empresa.

El cliente es la persona más importante de una empresa y dar respuesta a sus demandas se hace necesario e imprescindible. Cualquier comunicación que se reciba debe ser respondida o resuelta.

Importancia de la Atención al Cliente

"Todos los clientes tienen necesidades y expectativas, las primeras se satisfacen con los productos y/o con los servicios, las segundas con el trato. Es decir, que cuando voy a un negocio, voy porque necesito algo, un repuesto, una revisión médica, una revisión para mi vehículo. Y esta necesidad se satisface cuando recibo el producto o el servicio, pero también voy a un negocio esperando que me traten bien."
www.monografias.com/2004

Una buena atención al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Las actitudes reflejan en acciones: El comportamiento de las distintas personas con las que el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel satisfacción del cliente incluyendo:

La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas. Los problemas, como ofrecer o ampliar información, prevee servicio y la forma como la empresa trata a los clientes

Para que el cliente esté satisfecho con lo que le estamos ofreciendo y con lo que en el futuro podamos ofrecerlo, es necesaria una correcta gestión de las relaciones entre nuestra empresa y el cliente.

Las políticas del servicio muchas veces son incongruentes con la necesidad del cliente dado que las áreas internas son isla dentro de la empresa y se enfocan más hacia la tarea que al resultado. Cuando los gerentes hacen sus reuniones de planeación estratégica nunca tiene en cuenta las áreas administrativas.

(SEVILLA, Pág. 76) manifiesta que, se debe tratar a los clientes con la misma amabilidad, tacto y buenos modales, no olvide que todos son importantes para la empresa que usted constituye el reflejo de las relaciones de la compañía”

En muchas empresas de servicio, la experiencia del cliente se manifiesta como una valiosa forma para diferenciarse de la competencia y a la vez, para incrementar la cuota de mercado. La mayoría de las empresas entienden esto, pero muchas otras son incapaces de mejorar lo suficiente las interacciones con el cliente como para hacer la diferencia.

Hay dos tipos de desconexiones que entorpecen la labor de brindar esa experiencia útil, agradable y repetible que los clientes exigen. La primera es la "desconexión de las necesidades": Para las organizaciones es complicado ponerse en los zapatos de sus clientes, y entender sus necesidades reales. La segunda es la "desconexión organizacional": Las compañías dificultan el que los clientes tengan el servicio de la manera que ellos desean, sin ser trasladados de un departamento a otro y recibiendo mensajes contradictorios.

Estas desconexiones son poco probables de resolver a través de una iniciativa única. Más bien, se necesitaría de un esfuerzo continuo para entender al cliente y aplicar esta nueva percepción de forma estratégica. Una técnica de cuatro pasos de "afuera hacia adentro y adentro hacia fuera" es efectiva en ayudar a una organización a diseñar y ofrecer un programa exitoso de experiencia del cliente: 1) segmentar las necesidades del cliente de afuera hacia adentro: un entendimiento global del cliente requiere que las compañías reconozcan las diferentes dimensiones de las necesidades del consumidor, 2) diseñar la experiencia del cliente de adentro hacia fuera: una compañía debería enfocarse en aquellas necesidades que son de mayor preocupación para el consumidor pero que a la vez, aporten el mejor beneficio para la compañía, 3) medir la verdadera experiencia del consumidor: evaluar el impacto de la experiencia del cliente en una compañía y 4) cerrar los lazos: las organizaciones deben establecer lazos de comunicación e información a través de sus departamentos.

No hay un enfoque único y perfecto para que las organizaciones brinden una mutua y gratificante experiencia del cliente. La correcta elección depende de la cultura de las organizaciones. En el fondo, la excelencia del servicio al cliente es el producto de un poderoso proceso que afecta las funciones organizacionales que son reforzadas por un liderazgo firme y explícito. www.strategy-business.com/press/article/08215

Beneficios de una buena atención al cliente

Según (El Libro "Alta Fidelidad" de JUAN CARLOS ALCAIDE, director de Grupo ISMI, editado por ESIC, 2002) Esta afirmación se ve confirmada por los múltiples y variados "beneficios y ventajas" que le genera a una empresa la preocupación por la calidad de la AC. El mantenimiento de altos niveles de calidad en la AC genera a las empresas los siguientes beneficios:

1. Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
2. Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etcétera.
3. Mejor imagen y reputación de la empresa.
4. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión).
5. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e, incluso, como únicos).
6. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
7. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.

8. Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).

Nótese que todos los beneficios y ventajas anteriores han sido debidamente comprobados y demostrados mediante estudios e investigaciones formales, en algunos casos a nivel mundial.

¿Qué significa todo lo anterior? Fundamentalmente una cosa: mejorar continuamente la atención al cliente como medio para lograr su fidelización no es un asunto de querer o no querer, de hacer algo esporádicamente para "agradar" a los clientes... se trata, en realidad de un imperativo ineludible para toda empresa, grande o pequeña, que pretenda seguir progresando y avanzando en los mercados altamente competitivos de hoy en día.

Mejorar la atención al cliente es un verdadero reto para toda empresa que no desee verse desplazada por una competencia más agresiva y por unos clientes que son cada día más conscientes el poder de elección que tienen, más sofisticados en sus necesidades y expectativas y mucho más exigentes de como lo fueron pocos años atrás.

Y esto es así por una sencilla razón:

La competitividad de las empresas depende hoy en día de su capacidad para captar y FIDELIZAR una base de clientes, consumidores o usuarios suficientemente amplia como para generar los recursos que le van a permitir cubrir sus costes e invertir en su propio desarrollo y progreso y en el de todos aquellos que forman parte de ellas.

Si los clientes desaparecen... ¡adiós empresa!

Tipos de clientes

El cliente discutidor: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en el punto en que se está de acuerdo.
- Contar hasta diez o más.....

El cliente enojado: Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más. Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo
- No ponerse a la defensiva
- No involucrarse en las emociones
- No provocar situaciones más irritantes
- Calmar el enojo
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir
- Analizar a fondo el problema
- Hay que ser solidario
- Negociar una solución

El cliente conversador: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a realizar un trámite, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solos.

El cliente ofensivo: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA! Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hace bajar el nivel de confrontación.

El cliente infeliz: Entran en una institución y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no me van a atender a tiempo". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la institución, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, debe mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

El que siempre se queja: No hay nada que le guste. El servicio es malo, vamos a perder el tiempo, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

El cliente exigente: Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

El cliente coqueteador: Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud de calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

El que no habla y el indeciso: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

Manual de Procesos

Para definir que es un manual de procesos debemos tomar en cuenta que existen tres palabras claves:

Manual es una recopilación de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Proceso es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

Procedimiento para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

Manual de Procesos y Procedimientos

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Características del Manual

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso

de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización

Contenido del Manual

El manual de procedimientos debe poseer en su contenido, los conceptos claros de: misión, visión, estrategia, políticas, valores, principios, objetivos, funciones, productos o servicios.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

La formación humana, ética y moral en las Universidades debe estar acorde a los requerimientos de la evolución tecnológica permanente, para cubrir las demandas, superando la situación de simples importadores de información y tecnologías.

El recurso humano formado y capacitado constituye la base fundamental del desarrollo científico y tecnológico de la región norte del país.

Según Narváez-Almeida (1997), que cita al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos indica que el 15% de la gran industria abastece profesionales con título terminal y el 85% el sector de la pequeña industria, comercio y servicio constituyéndose en el mayor campo de trabajo y ocupación laboral. Por rama de actividad económica, es la industria la que más necesita de profesionales con el 48.5 % y la otra mitad la comparten los servicios con el 28 % y el comercio con el 23 %.

Es necesario que se preste mucha atención e importancia a la investigación dentro de las universidades, superando todas y cada una de las falencias marcadas anteriormente, debe sustentarse en la investigación, convirtiendo a la educación en un quehacer fundamental, adaptarse a las nuevas tecnologías con un sólido apoyo científico en un contexto real que cubra nuestras necesidades, garantizando de esta manera el avance de la cultura, la ciencia y la técnica.

La Universidad ecuatoriana especialmente la Técnica del Norte lo plantea en el documento V SEMINARIO LATINOAMERICANO UNIVERSIDADES Y DESARROLLO REGIONAL, (2000) en la visión, misión, objetivos y políticas como una entidad de alto nivel en los ámbitos de la ciencia, la técnica y la cultura, contribuye al desarrollo integral de la región, forma profesionales técnicos de calidad en niveles de pregrado y posgrado, críticos, creativos y humanistas con valores éticos y cívicos

De lo detallado se tiene que es indispensable culminar los estudios de profesionalización, incentivándonos a continuar con la superación y preparación profesional.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención.- Es la acción de atender

Atender.- Acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato

Archivo.- Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades. **2.** Lugar donde se custodian uno o varios

Cliente.- Persona que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o empresa. Es la persona más importante de un negocio

Control.- Oficina, despacho, dependencia.

Documentación.- Acción y efecto de documentar. **2.** Documento o conjunto de documentos

Información.- Acción y efecto de informar. **2.** Oficina donde se informa sobre algo.

Institución.- Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente. Cada una de las organizaciones fundamentales de un Estado, nación o sociedad

Manual.- Fácil de manejar. **2.** Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.

Procesos.- Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial

Público.- Conjunto de las personas que participan de unas mismas aficiones o con preferencia concurren a determinado lugar

Registro.- Acción y efecto de registrar

Sistema informático.-Permite la normal ejecución del resto de las operaciones.

Usuarios.- Que usa ordinariamente algo.

2.4 PREGUNTAS DIRECTRICES

- Cuál es el nivel de atención al público.
- Qué clase de información reciben los usuarios del Municipio de Ibarra.
- Como mejorar el Registro y Control de Documentación del Municipio de Ibarra.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL.

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un Sistema Informático que sirve para el registro, seguimiento y control y de la documentación interna como externa para su despacho.	Registro, Control y Seguimiento de Documentación REGYCONT	Archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador • Sistematizado • Fácil de ubicar • Ahorra tiempo • Imagen Institucional • Demora de trámites • Información • Direccionamiento • Desconocimiento de los pasos • Mejora la comunicación interna
<i>Es la acción de atender.</i> <i>Cortesía, urbanidad, demostración de respeto</i>	Atención	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Amabilidad • Satisfacer necesidades • Diferencias con otras instituciones • Trabajo unificado • Menos quejas y ausentismos

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es un proyecto factible ya que se basó en una investigación de campo y documental, porque se trató de la elaboración de un Manual de Procesos del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentación REGYCONT del Municipio de Ibarra, la misma que se fundamentó en una investigación bibliográfica y de campo.

Es bibliográfica porque permitió el estudio y recolección de información de fuentes bibliográficas, documentales, estudios previos, eventos e internet, entre otros a fin de ampliar y profundizar el conocimiento sobre el problema y para realizar reflexiones, conclusiones y una posible propuesta.

Es de campo por cuanto permitió aplicar los diferentes instrumentos con el propósito de recolectar información directamente de la realidad, con el fin de hacer descripciones, interpretaciones predicciones, evaluaciones, reflexiones y/o críticas.

Descriptiva y explicativa porque, se analizan y describen datos detallando hechos y situaciones que son el objeto del trabajo.

Este trabajo se realizó en el Municipio de Ibarra, Provincia de Imbabura, analizando las necesidades reales de los usuarios, tiene un enfoque cualitativo porque no analiza cifras que resultan de la aplicación de los instrumentos de estudio, sino porque procura conocer y valorar los resultados para diagnosticar el problema y encontrar posibles soluciones.

3.2 MÉTODOS

Método Inductivo – Deductivo.- Se realizó un diagnóstico sobre el dominio y manejo del Sistema Informático REGYCONT, al personal de la Municipalidad de Ibarra, del cual se puede observar una visión general de la situación de los procesos que se realiza en la institución.

Método Analítico.- Se utilizó para procesar los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos de investigación, para analizarlos y establecer conclusiones.

Método Sintético.- Se utilizó en la depuración, tabulación y reducción de datos que se obtuvieron en la investigación para diagnosticar la atención al cliente a través del REGYCONT.

Método Matemático.- Para la tabulación de encuestas, mediante la estadística, con la representación de cuadros de frecuencias y gráficos de representación visual en barras.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuesta se aplicó a los usuarios del Municipio de Ibarra, para saber el grado de atención que se brinda en la institución.

Entrevista que se la aplicó a los funcionarios de la Municipalidad, para saber cuáles son los problemas que se presentan en el Registro, Control y Seguimiento de Documentos.

3.4 POBLACIÓN

Para la realización de esta investigación se tomó en consideración el número de trámites ingresados en la Municipalidad por los usuarios, en un mes determinado, en este caso vendría a ser **1617**.

DEPARTAMENTOS	TRAMITES
OBRAS PUBLICAS; PLANIFICACIÓN; AVALUOS Y CATASTROS; COMISARIA	1041
ALCALDÍA; ACCION SOCIAL; D. ADMINISTRATIVA, D. INFORMATICA; -	182
D. FINANCIERA; BODEGA; RENTAS; TESORERIA; COACTIVAS;	115
D. SALUD Y MEDIO AMBIENTE; COMISARIA HIGIENE; COMUNICACIÓN SOCIAL;	150
UNIDAD DE PARTICIPACION CIUDADANA; S. GENERAL; S. COMISIONES; UNIDAD TECNICA	129
TOTAL	1617

3.5 MUESTRA

Para el cálculo muestral de la población de 1617, se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n = Tamaño de la muestra

PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25

N = Población / universo

(N-1) = Corrección geométrica para muestras > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable

0.02 = 2% mínimo

0.3 = al 30% máximo

0.05 = al 5% (recomendado en educación)

K = Coeficiente de corrección del error (2)

$$n = \frac{0.25 \cdot 1617}{(1617 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{404.25}{(1616) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{404.25}{1616(0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{404.25}{1.01 + 0.25}$$

$$n = \frac{404.25}{1.26}$$

$$n = 320.8333$$

Calculo de la Constante Muestral

$$m = \frac{n}{N} E$$

m= Fracción Muestral

n= Muestra

N= Población / Universo

$$m = \frac{320}{1617} 1041 \qquad m = 206.011$$

$$m = \frac{320}{1617} 182 \qquad m = 36.017$$

$$m = \frac{320}{1617} 115 \qquad m = 22.758$$

$$m = \frac{320}{1617} 150$$

$$m = 29.684$$

$$m = \frac{320}{1617} 129$$

$$m = 25.528$$

Cuadro de muestra de la población

DEPARTAMENTOS	TRAMITES
OBRAS PUBLICAS; PLANIFICACIÓN; AVALUOS Y CATASTROS; COMISARIA CONSTRUCCIONES; TRANSITO Y TRANSPORTE; VIVIENDA	206
ALCALDÍA; ACCION SOCIAL; D. ADMINISTRATIVA, D. INFORMATICA; -TURISMO; PROCURADURIA; PERSONAL	36
D. FINANCIERA; BODEGA; RENTAS; TESORERIA; COACTIVAS;	23
D. SALUD Y MEDIO AMBIENTE; COMISARIA HIGIENE; COMUNICACIÓN SOCIAL; EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES; U. MERCADOS,	30
UNIDAD DE PARTICIPACION CIUDADANA; S. GENERAL; S. COMISIONES; UNIDAD TECNICA PARTICIPACION CIUDADANA	25
TOTAL	320

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE IBARRA

Con la finalidad de obtener una información objetiva y veraz para la realización del presente proyecto se ha previsto realizar una encuesta que está dirigida a usuarios y funcionarios de la Municipalidad de Ibarra, para determinar hasta que punto es viable o no la elaboración del trabajo de investigación.

Esta encuesta nos servirá de guía para seguir adelante con la propuesta ya que con ella se determinarán factores importantes y afirmaremos o negaremos algunas de las interrogantes que tenemos.

Los siguientes gráficos e interpretación de los mismos, nos darán a conocer los criterios de un gran número de usuarios y funcionarios del Municipio de Ibarra, y de esta manera determinar el grado de operatividad del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentación - REGYCONT.

Pregunta 1

¿Usted cree que el Sistema de Registro y Control de Documentación REGYCONT ahorra tiempo?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	125	39,0625
CASI SIEMPRE	110	34,375
RARA VEZ	79	24,6875
NUNCA	6	1,875
TOTAL	320	100



Como podemos observar la mayoría de las personas entrevistadas expresan que **siempre** el sistema ahorra tiempo, por lo que se puede decir que el sistema ayuda en el despacho oportuno de los trámites.

Pregunta 2

¿Piensa Ud. que con este sistema se mejora la calidad en el servicio?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUY ADECUADO	147	45,9375
ADECUADO	112	35
POCO ADECUADO	52	16,25
NO ADECUADO	9	2,8125
TOTAL	320	100

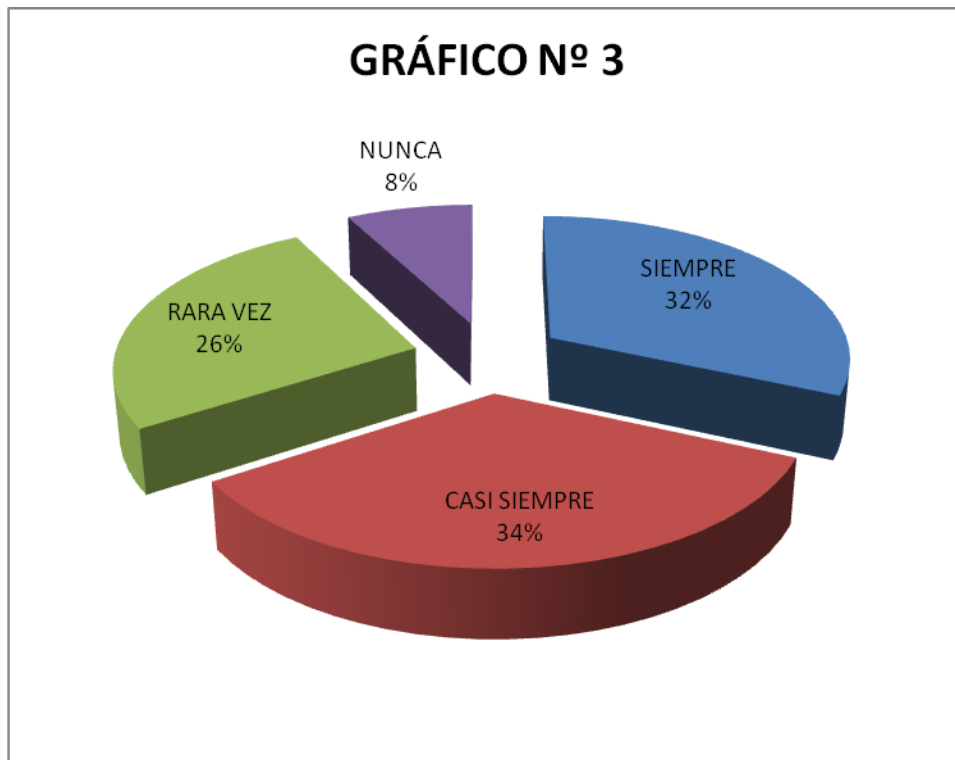


Como se puede apreciar un gran número de encuestados se pronuncian que es **muy adecuado** el sistema para mejorar la calidad del servicio; por lo tanto quiere decir que el proyecto es viable.

Pregunta 3

¿La demora de algún trámite es causada por el inadecuado manejo del sistema?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	101	31,5625
CASI SIEMPRE	110	34,375
RARA VEZ	84	26,25
NUNCA	25	7,8125
TOTAL	320	100

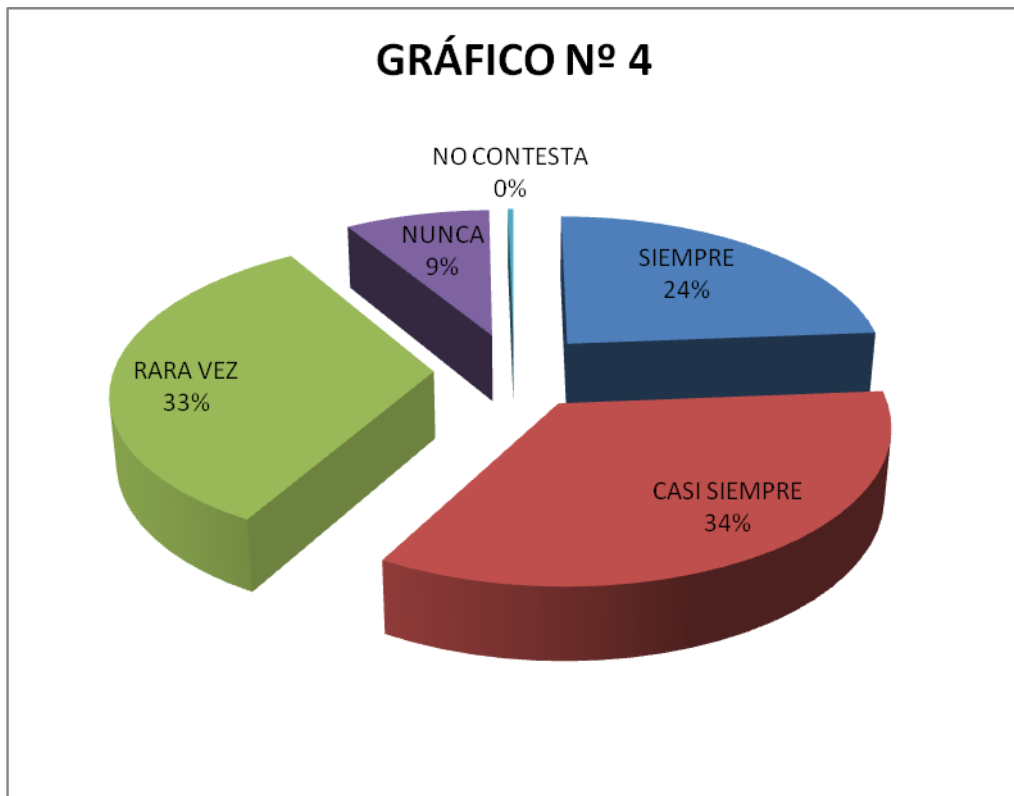


Podemos observar que la demora en los trámites en su gran mayoría **casi siempre** es causada por el inadecuado manejo del sistema, lo cual nos lleva a pensar que hace falta la definición de procesos en los trámites.

Pregunta 4

¿Cree Ud. que ahora es más rápido el despacho de un trámite?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	76	23,75
CASI SIEMPRE	110	34,375
RARA VEZ	106	33,125
NUNCA	27	8,4375
NO CONTESTA	1	0,3125
TOTAL	320	100

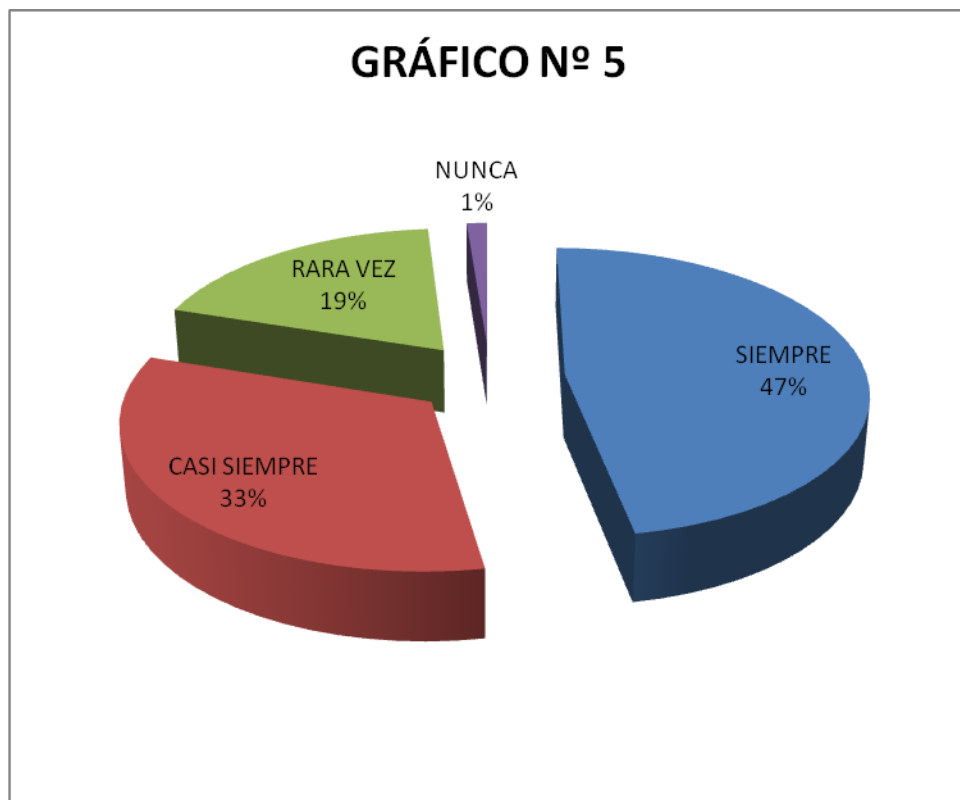


Los entrevistados manifiestan mayoritariamente que **casi siempre** es más rápido el despacho de los trámites; por lo que podemos decir que si tendríamos un mejor manejo del sistema se atendería más prontamente los trámites.

Pregunta 5

¿Considera que existen muchos pasos a seguir para el despacho de un trámite?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	151	47,1875
CASI SIEMPRE	105	32,8125
RARA VEZ	60	18,75
NUNCA	4	1,25
TOTAL	320	100



Como podemos observar los entrevistados manifiestan una vez más mayoritariamente que **siempre** hay muchos pasos a seguir para el despacho de un trámite; lo cual nos conlleva a pensar que se deben establecer los procesos a seguir los trámites para determinar si existen o no pasos repetitivos.

Pregunta 6

¿Cuánto tiempo debe demorarse el despacho de un trámite, teniendo en cuenta su complejidad?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUY DEMORADO	37	11,5625
DEMORADO	44	13,75
POCO DEMORADO	238	74,375
NO CONTESTA	1	0,3125
TOTAL	320	100



Un alto porcentaje de entrevistados manifiesta que todo trámite a pesar de su complejidad debe ser **poco demorado**; esto nos quiere decir que los usuarios esperan ser atendidos en el menor tiempo posible.

Pregunta 7

¿Cómo considera el servicio brindado por parte de las secretarías del Municipio de Ibarra?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	33	10,3125
MUY BUENO	67	20,9375
BUENO	149	46,5625
MALO	70	21,875
NO CONTESTA	1	0,3125
TOTAL	320	100

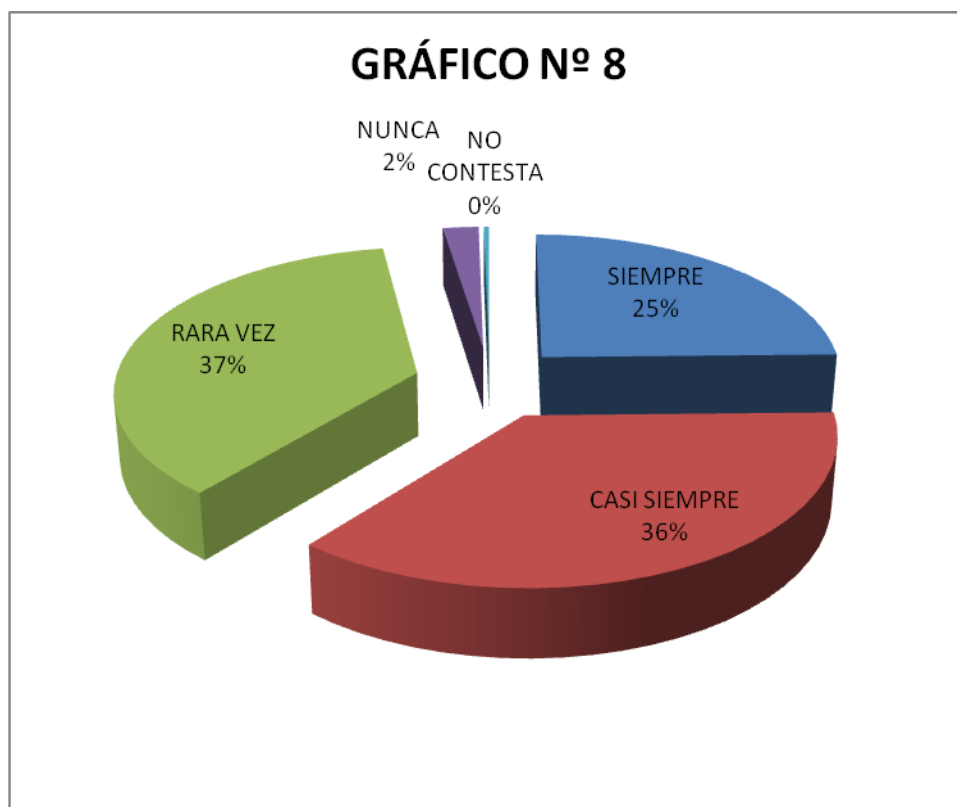


Los entrevistados han manifestado en su mayoría que el servicio brindado por las secretarías del Municipio de Ibarra es **bueno**, lo que nos demuestra que es necesario la implementación de una manual de procesos para agilizar el despacho de trámites y tener una mejor atención

Pregunta 8

¿Cree Ud. que el despacho oportuno de la documentación mejorará la comunicación interna?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	79	24,6875
CASI SIEMPRE	116	36,25
RARA VEZ	117	36,5625
NUNCA	7	2,1875
NO CONTESTA	1	0,3125
TOTAL	320	100

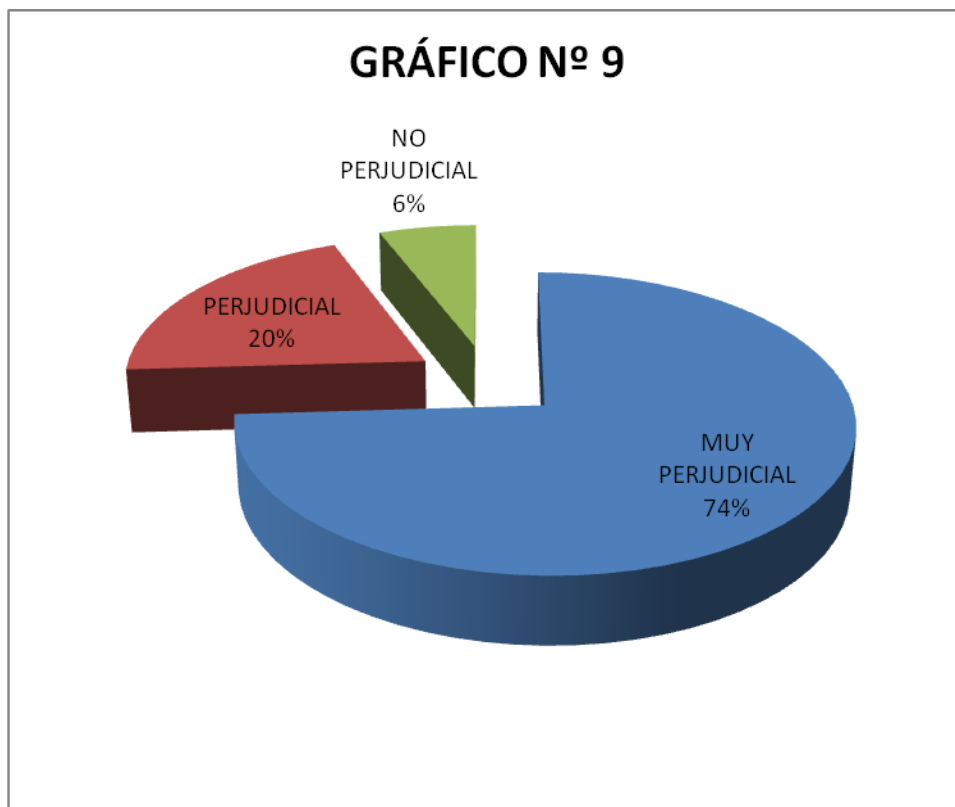


En esta ocasión los entrevistados consideran que el despacho oportuno de la documentación **casi siempre** mejora la comunicación interna, por lo que una vez más se establece que la definición de procesos es lo más viable para el mejor despacho de trámites en el Municipio de Ibarra.

Pregunta 9

¿Cree Ud. que perjudica la imagen institucional la demora en el despacho de un trámite?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUY PERJUDICIAL	237	74,0625
PERJUDICIAL	64	20
NO PERJUDICIAL	19	5,9375
TOTAL	320	100



Como podemos apreciar que la mayoría de entrevistados ha manifestado que la demora en el despacho de un trámite es **muy perjudicial** para la imagen institucional; por lo que podemos decir una vez más que se hace indispensable la definición de procesos en los trámites que maneja la institución.

Pregunta 10

¿Cree que existe eficiencia en el despacho de los trámites?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	55	17,1875
CASI SIEMPRE	106	33,125
RARA VEZ	128	40
NUNCA	27	8,4375
NO CONTESTA	4	1,25
TOTAL	320	100

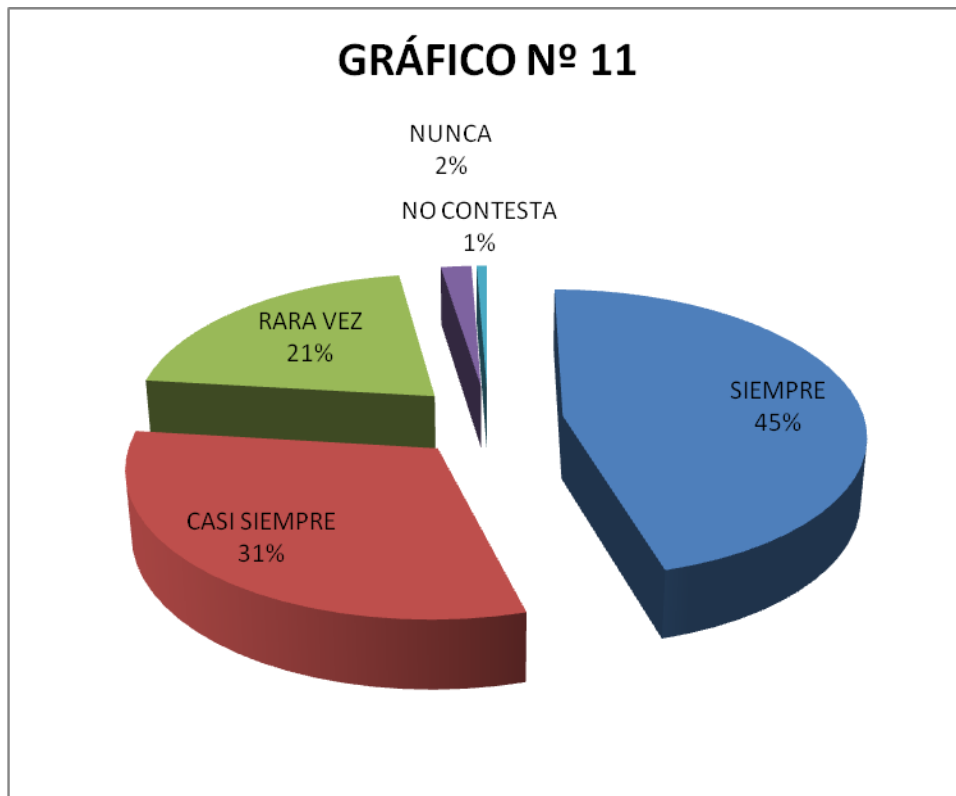


Ahora podemos observar que un porcentaje elevado de las personas entrevistadas han manifestado **rara vez** existe eficiencia en el despacho de los trámites; demostrándonos una vez más la necesidad imperiosa de la elaboración de un manual de procesos que establezca los pasos a seguir un trámite.

Pregunta 11

¿Piensa Ud. que con la creación de un Manual de Procesos y Procedimientos optimizará los resultados para una mejor atención?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	146	45,625
CASI SIEMPRE	100	31,25
RARA VEZ	66	20,625
NUNCA	6	1,875
NO CONTESTA	2	0,625
TOTAL	320	100

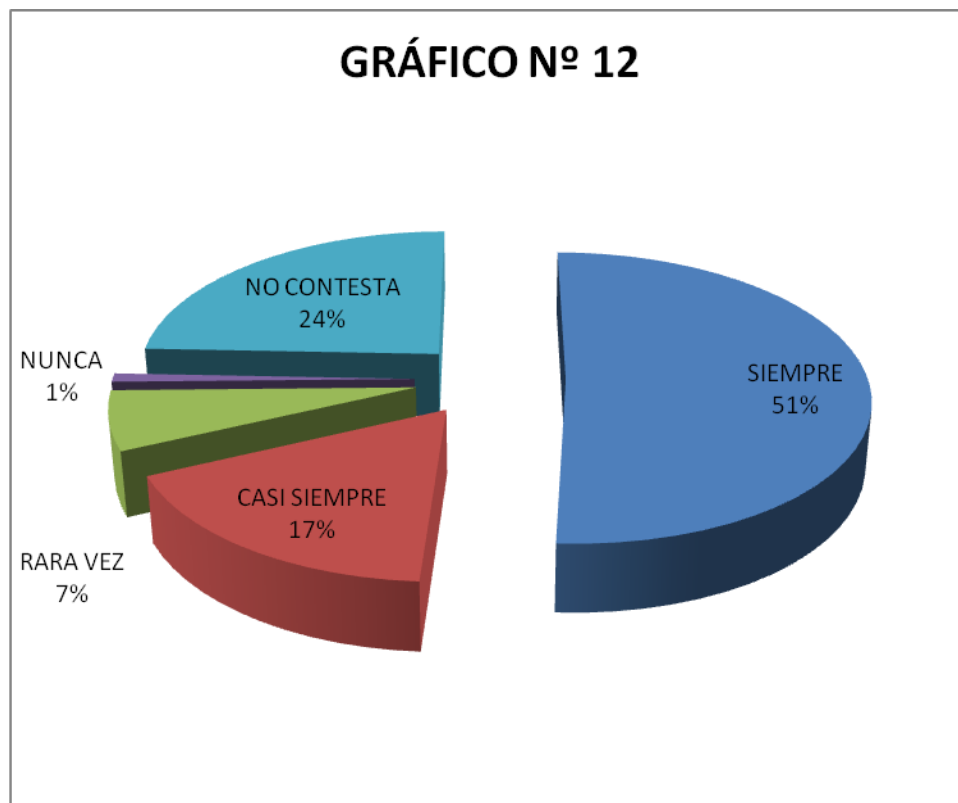


Podemos apreciar que los entrevistados expresan en un gran número que con la creación de una manual de procesos y procedimientos **siempre** se optimizará los resultados. Esta pregunta es muy importante ya que nos da la certeza que el proyecto está enmarcado en una necesidad de la institución.

Pregunta 12

¿Le gustaría manejar un Manual de Procesos y Procedimientos para mejorar el control de los documentos?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	163	50,9375
CASI SIEMPRE	55	17,1875
RARA VEZ	21	6,5625
NUNCA	3	0,9375
NO CONTESTA	78	24,375
TOTAL	320	100



De las personas entrevistadas tenemos en su gran mayoría considera que **siempre** le gustaría manejar un Manual de Procesos y Procedimientos para mejorar el control de los documentos. Esta respuesta es muy importante y trascendental para fundamentar el

desarrollo de nuestra investigación ya que una vez más nos afirma la veracidad de la creación de un manual de procesos y procedimientos de los diferentes tramites que se manejan dentro del Municipio de Ibarra, a través del REGYCONT.

Estos resultados nos animan a continuar en la investigación de elaboración de un manual de procesos y procedimientos que sirva de soporte para resolver problemas en el despacho de trámites y a la larga redunde en beneficio de la comunidad y de los funcionarios del Municipio de Ibarra.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La elaboración de este trabajo constituye un soporte para las autoridades del Municipio de Ibarra para mejorar el desempeño de las actividades que se desarrollan diariamente en esta institución.
2. Toda la acción planificada en el trabajo investigativo ha sido dirigido a los usuarios y funcionarios del Municipio de Ibarra, con el propósito de optimizar los recursos humanos, informáticos y económicos de la estructura organizacional de la Municipalidad.
3. Se obtiene como resultado que el Sistema de Registro, Seguimiento y Control de documentos es muy adecuado, ya que con este se brinda una mejor atención.
4. Se puede comprobar que el Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentos ahorra tiempo.
5. La demora en el despacho de los trámites es causado por el inadecuado manejo el sistema. Se ha determinado que existen muchos pasos para la consecución de un trámite lo que causa una

pérdida de tiempo y dinero tanto para los usuarios como para la institución.

6. Existen muchos pasos para la consecución de un trámite, lo que causa una pérdida de tiempo y dinero, tanto para los usuarios y empleados de la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Recomendar a las autoridades del Municipio la optimización del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de Documentación, para brindar un mejor servicio.
2. A los funcionarios del Municipio de Ibarra, motivar para que utilicen de mejor manera el sistema de registro, seguimiento y control de documentos, por cuanto este programa tiene muchas ventajas.
3. Elaborar un manual de procesos y procedimientos de los diferentes trámites que se realizan en la Municipalidad de Ibarra, que sirva de guía y ayuda tanto de usuarios como de funcionarios.
4. A los empleados motivar para que en el desempeño de sus funciones utilice el manual de procesos y evitar la demora en el despacho de los trámites.
5. Socializar el manual de procesos a los empleados de la institución

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Propuesta de Elaboración de un Manual de Procesos y el Buen Uso del REGYCONT para tener un mejor direccionamiento de los trámites que se realizan en el Ilustre Municipio de Ibarra”

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Una de las debilidades que actualmente tiene el Municipio de Ibarra es el despacho oportuno de los trámites que ingresan día a día en la institución, ya que a pesar de la implementación del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de la Documentación (REGYCONT) que ayuda a localizar un trámite, en muchas ocasiones los trámites son despachados incorrectamente a otras oficinas.

Otro aspecto considerado importante es el mal direccionamiento de los trámites ya que estos son despachados a oficinas que nada tienen que ver con él, creando una pérdida de tiempo tanto para el usuario como para la institución.

Estas son algunas de las inquietudes que nos hemos planteado para la elaboración del presente proyecto de investigación, por lo que estos aspectos justifican plenamente desde el punto de vista de las presentadoras la elaboración del manual de procesos y el buen uso del REGYCONT.

Consideramos que la aplicación de la presente propuesta de investigación en forma sistemática y secuencial se obtendrá una mejor atención al cliente, evitándonos la pérdida de tiempo y dinero.

La propuesta planteada a través de la elaboración del manual de procedimientos de los trámites que se realizan dentro del Municipio de Ibarra podrá brindar una mejor imagen institucional.

El manual de procesos del Sistema de Registro, Seguimiento y Control (REGYCONT) será de mucha importancia por cuanto ayudará a la institución municipal a tener un mejor desempeño de los funcionarios y funcionarias.

Aportes Sociales la Municipalidad de Ibarra es la encargada de brindar y dar solución a los habitantes del cantón referente a la diferentes necesidades que se presentan, quienes deben acudir hasta la institución y realizar una serie de trámites, los mismos que no tienen el efecto deseado, que es agilidad y prontitud; por lo que la idea de la elaboración del manual de procesos es promocionar y difundir este trabajo para tener una mejor y pronta solución para los trámites que ingresa a la institución.

A Quien Beneficiara.- Con la elaboración del manual de procesos del REGYCONT, se beneficiará a la comunidad ibarreña, quienes contarán con un documento base que servirá de guía de consulta; así como los beneficiarios directos serán los funcionarios de la municipalidad ya que habrá parámetros para la consecución de un trámite.

Factibilidad / Limitaciones

Este manual está basado en los parámetros para ser aplicable en la municipalidad, por cuanto lo planteado es el resultado de una investigación amplia y veraz, que se encontrará al alcance de todos quienes tengan la predisposición de cumplir con lo planteado.

Lo que planteamos no merece quedar únicamente en un trabajo de investigación o de grado, nuestra visión es que se publique y se socialice este manual de procesos dentro y fuera de la institución municipal.

Limitaciones la Municipalidad de Ibarra no cuenta con un manual de procesos donde se defina los pasos a seguir un trámite y su el personal que maneja el REGYCONT no lo utiliza adecuadamente.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Dentro de los principales objetivos del Ilustre Municipio de Ibarra es la satisfacer las necesidades de todos sus habitantes, que se encuentran agrupados en barrios, comunidades, juntas parroquiales, quienes a su vez

para satisfacer estas necesidades deben solicitar sus necesidades a través de una petición, la misma que en ocasiones es extraviada o no se atiende prontamente.

Ante esta situación se ha planteado la implementación de un manual de procesos, para definir los pasos que se persiguen para la consecución de un trámite determinado.

La preparación de una guía de procesos ayudará tanto a funcionarios como a usuarios a desenvolverse en el proceso que conlleva la realización de un pedido en la institución municipal.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Optimizar el uso del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de la Documentación en el Municipio de Ibarra, para tener mejores resultados en la atención al cliente.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Perfeccionar el uso del Sistema de Registro, Seguimiento y Control de la Documentación.

- Difundir la aplicación del manual de procesos del sistema REGYCONT.
- Desarrollar en los empleados de la institución una motivación y capacitación para mejorar la atención a los usuarios.
- Fomentar el buen uso del sistema REGYCONT.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente investigación se realiza dentro del Ilustre Municipio de Ibarra, ubicado en el Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

Misión Institucional

“Somos una municipalidad líder que promueve el desarrollo cantonal y humano, entregando a la comunidad servicios de calidad y ejerciendo una gestión transparente”.

Visión Institucional

“Construimos un cantón digno para vivir: turístico, cultural, saludable, seguro y competitivo”.

Valores y principios

Honestidad

Solidaridad

Responsabilidad

Justicia

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.6.1. Que es un manual

Según Agustín Reyes Ponce. Dice: “Manual es el folleto, libro, carpeta, etc. en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano de la empresa”.

Se consideró el criterio de este autor porque permitió entender de una forma clara y precisa lo que es un manual, y se proporcionó una mejor orientación para el desarrollo de las instituciones.

6.6.2. Ventajas de su uso

Según, Gómez, Guillermo, (1997), (pág. 379), dice: “Un manual bien concebido tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

- Logra y mantiene un sólido plan de la institución.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas institucionales.

- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias de la institución.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la institución.
- Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone el claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación el progreso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencias administrativas de los funcionarios más antiguos.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.

6.6.3. Desventajas

Según, Gómez, Guillermo, (1997), (pág. 379), dice: “Entre los pocos inconvenientes que suelen presentar los manuales se encuentran los siguientes:

- Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.

- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

6.6.4. Alcance y limitaciones de los manuales

Según GARCERAN M. Jorge, (1998), “el alcance y las limitaciones de los manuales son las siguientes:

- Los manuales constituyen parte del proceso de comunicación en la institución; sirven para cumplir la función unificadora de la organización.
- En todas las instituciones se producen casos de conflictos; el manual es útil para dirimir jurisdicciones, responsabilidades, superposición de funciones y autoridad.
- Proveen de una información para todas las prácticas de la institución.
- Normalizan o establecen un estándar de trabajo.
- Suministran un elemento de base para la revisión del sistema de manera periódica, ordenada y permanente.
- Establecen un medio para coordinar la recepción y emisión de informaciones.
- Asegura la continuidad en las prácticas aceptadas por los jefes.
- Ayudan a que todos los jefes tengan una mejor comprensión de las necesidades totales de la institución y de cómo se llevan a cabo las funciones de otras áreas de actividad.

6.6.5. Tipos de Manuales

Según, Gómez, Guillermo, (1997), dice: “Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, destacan el relativo a los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, por otra parte, y por otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo de ejecución, pues son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la mejor realización de las tareas que se le han encomendado”.

“Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa privada, para saber con qué tipo de manuales de debe contar. Se hace la aclaración de que puede abarcar dichos manuales a toda la empresa: una dirección, un departamento, una oficina, una sección, una mesa, un puesto, etcétera”. (pág. 380)

Según Gómez, Guillermo, (1997), dice: “Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

Por su Alcance

- Generales o aplicación universal
- Departamentales o de aplicación específica
- De puestos o de aplicación individual

Por su contenido

- De historia de la empresa o institución
- De organización
- De políticas
- De procedimientos
- De contenido múltiple (manual de técnicas)

Por su función específica o área de actividad

- De personal
- De ventas
- De producción o ingeniería
- De finanzas

6.6.5.1. Manuales de historia de la empresa

George R Ferry dice lo siguiente “Muchos patrones sienten que es importante darle a los empleados información con respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimientos, logros administrativos y posición actuales. Esto le da al empleado una vista introspectiva de la tradición y pensamientos de la empresa con la que está asociado”.

“Probablemente contribuye a una mejor comprensión, aumenta la moral y ayuda al empleado a sentir que pertenece, que forma parte de la compañía. El darle a un empleado un cuadro del todo, le ayuda a adaptarse a si mismo dentro del cuadro total”.

“La información histórica por lo común se incluye como la parte de presentación a un manual de políticas o de organización, o de un manual de personal”.

6.6.5.2. Manuales de políticas

También llamados de normas. George A. Ferry dice: “Un manual de políticas pone por escrito las políticas de una empresa”. Una política es una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Conocer las políticas en una empresa proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones. (pág. 381)

J.G. Hendrick escribe: “Política no es otra cosa que una actitud de la dirección. Estas actitudes deben ser comunicadas en forma continúa a lo largo de toda la línea de organización si se desea que las operaciones se desarrollen conforme al plan. Las políticas escritas establecen líneas de guía un marco dentro del cual el personal directo puede obrar para balancear las actividades y objetivos de la gerencia general, según convenga a las condiciones locales”.

Kellog hace notar que los manuales de política muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otros “slogan” que expresan una política; por ejemplo: “Más calidad por menos dinero”.

Los manuales de políticas ahorran muchas consultas. Por supuesto, puede haber manuales de políticas comerciales, de producción, de finanzas, de personal, etc., o uno sobre políticas generales.

6.6.5.3. Manuales de procedimientos

Según, Gómez, Guillermo, (1997), dice: “También llamados manuales de operación, de prácticas, estándar, de instrucción sobre el trabajo, de rutina de trabajo, y métodos de trabajo”. (pág. 383).

Kellog explica que “El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito”.

Según Gómez, Guillermo, (1997), dice: “Los manuales de procedimientos, por sus características diversas, pueden clasificarse en manuales de procedimiento de oficina y de fábrica”. (pág. 383).también pueden referirse:

- a) A tareas y trabajos individuales, por ejemplo, cómo operar una máquina de contabilidad.
- b) A prácticas departamentales en que se indican los procedimientos de operaciones de todo un departamento.

- c) A prácticas generales en un área determinada de actividad, como manuales de procedimientos comerciales, de producción, financieras, etcétera.

Según, Gómez, Guillermo, (1977), dice “los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que señala en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. En los manuales de procedimientos de oficina es costumbre incluir o reproducir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, bien sea llenadas con un ejemplo o con instrucciones para su llenado” (pág.383).

6.6.5.4. Manuales de contenido múltiple

Según, Gómez, Guillermo, (1977), dice “Ya se ha visto que un manual puede contener materiales de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. La inmensa mayoría de los manuales de oficina parecen estar diseñados intencionalmente para varios fines. Por ejemplo, A. F. Bortz hace notar. “En la preparación de cualquier manual de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito”. (pág. 382).

- a. Manifestación para aclarar de las normas generales de la empresa.
- b. Compresión total de la organización básica de la misma.

Es decir, de poco servirán las manifestaciones detalladas de procedimientos si al mismo tiempo la organización y las normas básicas no son, cuando menos, medianamente firmes y comprensibles.”

6.6.5.5. Manuales de técnicas

Según, Gómez, Guillermo, (1977), dice “Es un manual de contenido múltiple que trata acerca de los principios y técnicas de una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todos el personal interesado en esa actividad.” (pág. 382).

6.6.5.6. Manuales de puesto

Según, Gómez, Guillermo, (1977), dice “también llamado manual individual o instructivo de trabajo, que precisa las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto en particular. Por ello, cuando el manual de puesto no sólo contiene la descripción de las labores sino que explica cómo deben ejecutarse, es un manual de organización y de procedimientos al mismo tiempo, es decir, es un manual de contenido múltiple”, que se define para (pág. 382 y 383),

- Presentación para el empleado
- Uso de los servicios (bibliotecas, cafeterías, etcétera)
- Otros aspectos del reglamento de trabajos, como asistencias, vacaciones, pago de sueldos, etcétera.

- Otros temas de interés general, como tramitación de quejas, sugerencia, etc.
- Para los supervisores, y en este caso tienden a comunicar las actividades y políticas de la administración sobre la forma en que el personal de supervisión debe dirigir el esfuerzo de sus subordinados.
- Señalan las circunstancias en las cuales los supervisores pueden ejercer su criterio para el manejo de problemas del personal a sus órdenes, especificando los pasos que deberán dar para referir los asuntos que no pueden resolver por sí mismos, a través de la línea de organización, a fin de que sean resueltos.
- Para el personal del departamento o unidad de personal, en cuyo caso podrán ser manuales de organización del departamento de políticas y de procedimientos específicos a cargo del departamento, como reclutamiento y selección del personal, análisis y evaluación de puesto, calificación de méritos, etcétera.” (pág. 383).

6.6.5.7. Manuales de producción o ingeniería

Según, Gómez, Guillermo, (1977), dice “la necesidad de coordinar el control de producción, fabricación, inspección y personal de ingeniería es tan reconocida que en las operaciones de la fábrica los manuales se aceptan y usan extensamente”. (pág. 383).

6.6.5.8. Manuales de finanzas

Según, Gómez, Guillermo, (1997), dice. “Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración “. (Pág. 384)

6.6.5.9. Manuales generales

Según, Gómez, Guillermo, (1997): También es usual que un manual no trate solo un área de actividad exclusivamente, sino que aborda dos o más áreas específicas.

Así, si bien puede haber manuales de organización, de políticas o de procedimientos de venta.

Puede darse el caso de una empresa que tenga un solo manual general, que abarque todos los aspectos mencionados para los diferentes tipos de manuales” (pág. 384).

6.6.5.10. Manuales de otras funciones

Según, Gómez, Guillermo, (1997) dice: “Junto La ventas, la producción, las finanzas y la administración de personal, en todas las empresas se dan otras áreas de actividad, funciones específicas, como las compras, las relaciones públicas externas, los servicios administrativos (correspondencia, intendencia, etc.) dependiendo su importancia de la naturaleza de la empresa de que se trate”. (pág. 384).

En una empresa comercial, la función de compras tendrá más importancia que en una oficina de presentaciones de servicios profesionales: y en una empresa de transporte la de mantenimiento sería un área básica.

Esto ha creado la necesidad de que se elaboran manuales que cubran estas áreas de actividades, que pueden adoptar la forma de manuales de políticas y procedimientos como en los casos de manejo de correspondencia, etc. Hay autores quienes clasifican en tres categorías principales los manuales, basándose en el objetivo para el que se editan.

Hay cuando menos dos autoridades que clasifican los manuales de empresas en cinco grupos.

- a. Normas
- b. Organizaciones
- c. Procedimientos departamentales
- d. Procedimientos administrativos
- e. Y en texto, o sea el manual del empleado, el cual presenta la información sobre las condiciones en el trabajo.

- a. **Normas.** El manual sobre normas trata las principales directrices para proceder, manifestando, por ejemplo, que es una norma de la empresa “hacer mayor presión en las ventas de sus propios productos” o “vender anualmente todo lo que se tenga en la bodegas”. Las declaraciones de normas generales (llamadas algunas veces slogan) pueden incluirse también, por ejemplo: “más calidad menos dinero”.

- b. **Organización.** Este manual explica con detalle la estructura de organizaciones de la empresa y señala los puestos y la relación que existe entre ejecutivos y departamentos. Las gráficas de organizaciones, las de descripción de trabajo, generalmente constituyen el contenido de este manual.

- c. **Procedimientos.** El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas, típico de éstos es de la mecanógrafa, las instrucciones para usar el equipo y los manuales que señalan el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

En ocasiones resulta difícil decidir la categoría a que pertenece un manual, debido a que la distinción entre normas y procedimientos en el tema es imprecisa o contradictoria.

6.6.2 Que es el REGYCONT

Es un Sistema Informático que sirve para el registro, seguimiento y control de la documentación interna y externa que se maneja en el Municipio de Ibarra.

De lo que hemos podido observar en la Municipalidad de Ibarra se maneja un sinnúmero de solicitudes que son direccionadas a las diferentes direcciones o unidades departamentales, con la finalidad que se proceda con el trámite correspondiente.

Uno de los inconvenientes que tiene la ciudadanía y en cierta parte los mismos funcionarios de la institución es el desconocimiento de los procesos que debe seguir una petición.

Para ello hemos planteado la elaboración de un manual de procedimientos que se debe seguir para la terminación de un trámite, los mismos que procedemos a describir a continuación:

6.6.2.1. Departamento de Obras Públicas

Este departamento es el encargado de “Programar, dirigir, ejecutar, controlar y coordinar los proyectos de desarrollo en infraestructura básica de uso público en el cantón, para mejorar permanentemente el entorno territorial y la calidad de vida de sus ciudadanos”.

La Dirección de Obras Publicas tiene la siguiente estructura interna:

Control y Fiscalización de Obras.- Es la encargada de Coordinar el control, fiscalización y mantenimiento de las obras que ejecuta la Municipalidad.

Análisis de Costos y Programación de Obras.- Se encarga de realizar proyectos de obra pública, costos y programación de las mismas y de las actividades relacionadas

Con relación a los trámites que se realizan dentro de esta área administrativa detallamos a continuación y proponemos que se realice los siguientes procesos:

PROCESO 1.- MAQUINARIA

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Sumilla del Director de Obras Públicas3. Presencia indispensable del interesado	Este trámite es atendido de acuerdo a la disponibilidad de maquinaria, por lo tanto el tiempo establecido para su atención no se puede definir.

PROCESO 2.- ARREGLO DE ÁREAS VERDES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Disposición del Director de Obras Públicas3. Presencia indispensable del interesado	Este trámite es atendido de acuerdo a la disponibilidad del personal de jardinería.

PROCESO 3.- APROBACIÓN DE PLANOS DE RASANTES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tres copias del plano• Tres planos de referencia (ejes, BMS, etc.)• Plano de lotización aprobados• Certificado de no adeudar al municipio• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Inspección con presencia de interesados3. Informe.4. Entrega de contestación en el archivo institucional.	El tiempo estimado para realizar este trámites es de 7 días; que en muchas de las veces no se cumple ya que el técnico designado debe realizar trabajos de en la unidad de fiscalización.

PROCESO 4.- RECEPCIÓN DE URBANIZACIONES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Actas de recepción de EMAPA, EMELNORTE y CNT• Ordenanza de aprobación de la urbanización• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Inspección presencia de interesados3. Informe negativo o afirmativo. En caso de ser negativo es devuelto al interesado con una comunicación4. Aprobada la recepción pasa con informe a la Comisión de Obras Públicas.5. Es aprobado en la comisión, pasa a conocimiento del Concejo Municipal en dos instancias6. Entrega de resolución	<p>Este trámite debería ser atendido en 7 días.</p> <p>Adicional a esto se considera la demora por cuanto debe haber sesiones tanto de las comisiones como del concejo en pleno.</p>

En la Unidad de Presupuestación y Programación de obras se realiza los trámites que se detallan y se realiza el siguiente proceso que se propone:

PROCESO 1.- ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS Y/O MATERIALES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Sumilla del Alcalde o Director de Obras Públicas3. Inspección del profesional, presencia indispensable del interesado4. Elaboración del informe o presupuesto para conocimiento del director5. Revisado, pasa a conocimiento del Señor Alcalde.	<p>El trámite de elaboración de presupuesto en sí se demora 10 días.</p> <p>En caso que sea viable la consecución de este presupuesto se procede a la elaboración de bases y contratación de un profesional.</p>

PROCESO 2.- ELABORACIÓN DE BASES DE CONTRATO

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Autorización del Señor Alcalde	<p>Si un presupuesto es afirmativo para la ejecución de la obra es necesario.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sumilla del Alcalde2. Elaboración de bases de contrato.3. Despacho Alcaldía, para designación de profesional que realizará la obra.4. Elaboración contrato en Asesoría Jurídica.5. Distribución de contrato por parte de Secretaria General.6. En obras públicas se elabora el pedido para pago de anticipo.7. Este pedido es firmado por el Sr. Alcalde.8. Presupuesto ubica la disponibilidad económica.9. Contabilidad realiza la transacción contable.10. Dirección Financiera, dispone transferencia.11. Tesorería procede al pago.	<p>El trámite de elaboración de bases y contratación tiene un tiempo de 10 días.</p> <p>Para proceder al pago del anticipo se establece que se lo realiza en 15 días.</p>

Dentro de los procesos que la Unidad de Fiscalización y Control de Obras maneja se propone lo siguiente:

PROCESO 1.- DESIGNACIÓN DE FISCALIZADOR DE OBRAS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Jefe de la unidad de Fiscalización y control de obras designa a fiscalizador de la obra.3. Retiro de comunicación en el archivo institucional.	<p>Este trámite tiene un tiempo de entrega de 3 días.</p> <p>No ha sido considerado dentro de los procesos que realiza esta unidad.</p>

PROCESO 2.- PLANILLAS DE AVANCE DE OBRA Y REAJUSTE DE PRECIOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Copia del contrato • 5 juegos de planillas (de obra y de reajuste) • Memorias de calculo • Libro de obra cuando son planillas de liquidación. • Tasa por servicios administrativos • Documentación que deberá ser entregada en carpeta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente 2. Presencia del interesados para coordinar con el fiscalizador de la obra. 3. Informe técnico. 4. Revisión y aprobación del jefe de la Unidad. 5. Elaboración de órdenes de pago. 6. Aprobación y legalización de planillas por el Director. 7. Las planillas y pedido son firmados por el Sr. Alcalde. 8. Presupuesto ubica la disponibilidad económica. 9. Contabilidad realiza la transacción contable y espera que contratista adjunte factura. 10. Dirección Financiera, dispone transferencia. 11. Tesorería procede al pago 	<p>Este trámite tiene el tiempo establecido en 5 días, para el despacho de la Dirección de Obras Públicas.</p>

PROCESO 3.- RECEPCIÓN PROVISIONAL DE OBRAS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Inspección por parte del Fiscalizador de la obra.3. Aprobación o negación mediante comunicación.	Este trámite debe ser contestado en un máximo de 15 días, para evitar procesos judiciales.

PROCESO 4.- RECEPCIÓN DEFINITIVA DE OBRAS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Copia acta recepción provisional• Formularios de recepción definitiva (firmados)• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Inspección por parte del Fiscalizador de la obra.3. Aprobación o negación mediante comunicación. En caso de ser favorable seguirá el proceso para despacho de expediente al archivo institucional	Este trámite debe ser contestado en un máximo de 15 días, igualmente para evitar procesos judiciales.

6.6.2.2 Departamento de Planificación

Este departamento se encarga de: “Promover y contribuir al desarrollo humano y social con equidad, tendiendo a mejorar la calidad de vida de la población del cantón priorizando a aquellos grupos que se encuentran en situación de riesgo”.

La Dirección de Planificación Urbana y Desarrollo tiene un nivel de procesos y su estructura organizacional para administrar los subprocesos que se detallan en secciones o jefaturas.

Jefatura de Administración Urbana.- Coordinar la formulación y aplicación de políticas de ordenamiento y expansión territorial urbana.

Diseño y Proyectos.- Contribuir con una planificación integral enmarcada en aspectos esenciales en lo social, económico – productivo, territorial con la participación de agentes sociales, encaminados hacia el desarrollo equilibrado sostenible de la Ciudad y el Cantón.

Vivienda.- Orientar la programación y ejecución de programas de vivienda de beneficio social en el cantón.

Tránsito y Transporte.- Organizar y regular el tránsito cantonal e interprovincial.

Comisaría de Construcciones.- Resolver controlar y sancionar el incumplimiento de ordenanzas referidas a la planificación y ordenamiento territorial del cantón

Procedemos a detallar los trámites que se realizan en la Jefatura de Administración Urbana

PROCESO 1.- DIRECTRICES VIALES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Copia levantamiento topográfico • Digital levantamiento topográfico • Certificados de factibilidad de servicios concedidos por CNT, EMELNORTE y EMAPA • Certificado de gravámenes • Certificado de no adeudar al Municipio • Especie valorada para certificar y dar respuesta. • Tasa por servicios administrativos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en la oficina de atención al Cliente. 2. Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para coordinar la inspección. 3. Entrega al interesado el informe en el archivo institucional 	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 2.- PERMUTAS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Croquis de ubicación• Copia de cédula de ciudadanía• Certificado de no adeudar al Municipio• Copia de escrituras• Certificado de gravámenes.• Pago de impuesto predial actualizado.• Certificado del Plan Regulador• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso de todos los requisitos en la oficina de Atención al Cliente.2. Presencia de interesado para inspección.3. Informe de Planificación – Factibilidad de permuta.4. Informe de Avalúos5. Informe Jurídico6. Una vez que se tiene estos informes para a la Secretaria de Comisiones, para su estudio.7. Aprobado por la Comisión pertinente pasa a Sesión Concejo, donde se aprueba en dos sesiones.8. Entrega de resolución del Concejo	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 3.- AFECTACIONES A BIENES INMUEBLES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Croquis de ubicación• Copia de cédula de ciudadanía• Copia de escrituras• Copia de carta de pago de impuesto predial actualizado.• Certificado de no adeudar al municipio.• Certificado del plan regulador.• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente.2. Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para coordinar la inspección.3. Informe de Avalúos4. Informe Jurídico5. Una vez que se tiene estos informes para a la Secretaria de Comisiones, para su estudio.6. Aprobado por la Comisión pertinente pasa a Sesión Concejo, donde se aprueba en dos sesiones.7. Entrega de resolución del Concejo	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 4.- TRAZADOS VIALES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Sr. Alcalde. • Levantamiento Topográfico con firma de responsabilidad. • Tasa Servicios Administrativos. • Certificado de no adeudar al Ilustre Municipio. • Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad. • Factibilidad ANDINATEL, EMELNORTE, EMAPA. • Especie valorada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente. 2. Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para coordinar la inspección. 3. Informe de Avalúos 4. Informe Jurídico 5. Una vez que se tiene estos informes para a la Secretaria de Comisiones, para su estudio. 6. Aprobado por la Comisión pertinente pasa a Sesión Concejo, donde se aprueba en dos sesiones. 7. Entrega de resolución del Concejo. 	<p>Este trámite se lo entrega en 30 días laborables</p>

PROCESO 5.- NORMAS PARA USO DE SUELO

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Croquis de ubicación• Certificado de no adeudar al Municipio• Factibilidad CNT, EMELNORTE, EMAPA.• Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad.• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente.2. Acercarse a la Dirección para la inspección.3. Se procede con informes respectivos para la Dirección de Medio Ambiente cuando le competa para que prosiga el trámite.	<p>Este trámite se lo entrega en 2 días laborables</p>

PROCESO 6.- REMATES FORZOSOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Copia de escritura• Croquis de ubicación• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente.2. Informe de Planificación,3. Informe de Avalúos.4. Informe de Finanzas (Art. 277)5. Informe de Obras Públicas (Art. 277)6. Informe Jurídico – Factibilidad.7. Con todos estos informes pasa para estudio de la Comisión de Obras Publicas.8. Luego pasa a conocimiento del Concejo Municipal.9. Se emite la resolución Municipal	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 7.- INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA PARA EDIFICAR Y AFECTACIONES.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario de Reglamentación Urbana.• Certificado de no adeudar al I. Municipio.• Copia de escrituras.• Tasa por servicios administrativos	<p>Comprar formularios en ventanilla de Tesorería del I. Municipio y Llenar. .</p> <p>Acudir a las Oficinas de EMAPA para la colocación de los respectivos sellos de servicios básicos. .</p> <p>Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente.</p> <p>Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para la inspección para su informe.</p> <p>Entrega del documento en Archivo Institucional planta baja.</p>	<p>Este trámite se lo entrega en 2 días laborables</p>

PROCESO 8.-INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA PARA CERRAMIENTOS.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Reglamentación Urbana • Copia de escritura • Certificado de no adeudar al municipio. • Tasa por servicios administrativos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprar formularios en ventanilla de Tesorería del I. Municipio y Llenar. 2. Acudir a las Oficinas de EMAPA para la colocación de los respectivos sellos de servicios básicos. 3. Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente, planta baja I. Municipio. 4. Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para la inspección para su informe (días Miércoles a las 8H00 AM). 5. Entrega al interesado del informe en el Archivo Institucional. 	<p>Este trámite se lo entrega en 3 días laborables</p>

PROCESO 9.- PROYECTOS DE URBANIZACIÓN

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Ante proyecto aprobado por la Dirección de Planificación. • Proyecto definitivo aprobado. • Certificado de no adeudar al Municipio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de la documentación en l oficina de atención al cliente. 2. Informe técnico. 3. Entrega de resolución en el archivo institucional 	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 10.- COLOCACIÓN DE PUNTOS PARA ACERAS Y BORDILLOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Tasa por servicios administrativos • Certificado de no adeudar al Municipio • Plano con levantamiento topográfico • Certificado de gravámenes del Registro de la propiedad. • Factibilidad de CNT, EMELNORTE, EMAPA. • Especie valorada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente, planta baja. 2. Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para coordinar la inspección. 3. Se procede con informes respectivos para que las diferentes Jefaturas y Direcciones continúen con el trámite. 4. Resolución, colocación de puntos de referencia. 	<p>Este trámite se lo entrega en 2 días laborables</p>

PROCESO 11.- LEGALIZACIÓN DE INMUEBLES (URBANOS Y RURAL) QUE MANTIENEN EN POSESIÓN.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Croquis de ubicación • Copia de cédula de ciudadanía • Tasa por servicios administrativos • Certificado de no adeudar al Municipio • Certificado del Teniente Político en caso de ser rural • Certificado de la Junta Parroquial en caso de ser rural • Informe de Reglamentación urbana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en oficina de Atención al cliente. 2. Informe de Planificación. 3. Informe de Avalúos 4. Informe de Finanzas (Art. 277) 5. Informe de Obras Públicas (Art. 277) 6. Informe Jurídico de factibilidad 7. Aprobación por la Comisión pertinente. 8. Aprobación del Concejo Municipal. 9. Resolución 	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 12.- ADJUDICACIONES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Croquis de ubicación• Copia de escritura• Tasa por servicios administrativos• Certificado de no adeudar al Municipio• Certificado de gravámenes• Personería Jurídica	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en oficina de Atención al cliente.2. Informe de Planificación.3. Informe de Avalúos4. Informe de Finanzas (Art. 277)5. Informe de Obras Públicas (Art. 277)6. Informe Jurídico de factibilidad7. Aprobación por la Comisión pertinente.8. Aprobación del Concejo Municipal.9. Resolución	Este trámite se lo entrega en 15 días laborables

PROCESO 13.- COMODATOS Y DONACIONES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Croquis de ubicación• Personería Jurídica de la Organización solicitante.• Tasa por servicios administrativos• Copia de cédula de ciudadanía del representante• Copia del Acuerdo Ministerial• Certificado del Gremio al cual pertenece, indicando él peticionario es el Presidente del gremio	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en oficina de Atención al cliente.2. Informe de Planificación.3. Informe de Avalúos4. Informe Jurídico de factibilidad5. Aprobación por la Comisión pertinente.6. Aprobación del Concejo Municipal.7. Resolución	Este trámite se lo entrega en 15 días laborables

PROCESO 14.- INSCRIPCIÓN O REINSCRIPCIÓN DE PROFESIONALES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Copia del título y carné profesional• Certificado de estar habilitado concedido por el colegio de profesionales• Dos fotografías tamaño carné• Tasa por servicios administrativos.• Tarjeta para el registro profesional.• Certificado de no adeudar al I. Municipio	<ol style="list-style-type: none">1. Presentar toda la documentación en Oficina de Atención al Cliente.2. Retiro del documento en Archivo Institucional.	Este trámite se lo entrega en 1 día laborables

PROCESO 15.- FRACCIONAMIENTOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Copia de Escrituras• Formulario de Reglamentación Urbana• Plano de levantamiento topográfico• Digital conteniendo el levantamiento topográfico• Certificado de gravámenes• Factibilidad de CNT, EMELNORTE y EMAPA• Especies valorada• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de atención al cliente2. Solicitud dirigida al Señor Alcalde, firmada por el propietario en la que se señale además la ubicación del predio a fraccionarse3. Tres copias del plano de fraccionamiento dibujado a escala, señalando áreas y linderos de cada lote, y firmado por el propietario y el profesional.4. Inspección5. Autorización6. Entrega de aprobación la oficina de archivo institucional.	<p>Este trámite se lo entrega en 1 días laborables</p>

PROCESO 16.- EXPROPIACIONES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Croquis de ubicación• Tasa de servicios administrativos• Copia de escrituras• Certificado de gravámenes• Pago de impuesto predial actualizado• Certificado de no adeudar al municipio	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresar la documentación en la Oficina de Atención al Cliente, planta baja.2. Acercarse a la Jefatura de Administración Urbana para la inspección.3. Se procede con informes respectivos para que las diferentes Jefaturas y Direcciones continúen con el trámite.	<p>Este trámite se lo entrega en 15 días laborables</p>

PROCESO 17.- ACTUALIZACIÓN DE PLANOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Actualización de planos• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos• Certificación de no adeudar al municipio• Informe FPA actualizado• Copia de planos aprobados y de los que desea aprobar• Informe de reglamentación urbana actualizado• Plano de documentos digitalizados en formato PDF	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de atención al cliente2. Revisión y aprobación de planos3. Entrega de planos aprobados en la oficina de atención al cliente	<p>Se establece un plazo de 8 días para su entrega</p>

PROCESO 18.- APROBACIÓN DE PLANOS DE CONSTRUCCIÓN

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Informe de Reglamentación Urbana• Copia de escrituras y/o Certificado del Registro de la Propiedad• Copias de cédula del propietario• Comprobante de pago del impuesto y certificación de no adeudar al Municipio• Hoja de estadística del INEC• Dos copias de los planos arquitectónicos• Plano y documentos digitalizados en formato PDF	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Revisión de planos3. Aprobación de planos por parte de técnico.4. Aprobación de planos por parte del Jefe de Administración Urbana5. Entrega de planos aprobados en el Archivo Institucional6. En caso de haber observaciones, se devuelve con oficio, y luego debe ser reingresado por Archivo Institucional para su reactivación.	<p>8 días de plazo, dependiendo del flujo de documentación.</p> <p>Indicar la inscripción profesional de la Municipalidad en los planos y formularios.</p> <p>En los planos arquitectónicos se incluirán el cuadro de áreas de construcción indicando su uso y porcentaje del COS y CUS</p>

Dentro de los procesos que realiza la Unidad de Tránsito y Transporte tenemos los siguientes:

PROCESO 1.- CONCESIÓN DE HABILITACIÓN OPERACIONAL

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario (CHO) para la concesión de habilitación operacional• Copia a color de documentos personales (cédula, papeleta de votación, licencia, matrícula del socio saliente y entrante)• Nomina original y actualizada de socio otorgada por el organismo competente• Constitución jurídica con su debida resolución o Acuerdo Ministerial debidamente registrado• Verificación original y actualizada de la flota vehicular firmada por el Jefe de Tránsito Municipal• Copia certificada del contrato de compra-venta del vehículo o factura de la casa comercial• Certificaciones originales de Licencia• Certificación original de matrícula• Declaración juramentada de pertenecer o no como socio a accionistas a cooperativa o compañía• Hoja de datos o registro de la ultima directiva otorgada por el organismo competente• Copia de estudio de movilidad aprobado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Informe de factibilidad, emitido por profesionales de la unidad de transito y transportes3. Informe jurídico4. Resolución	<p>La entrega de la resolución se la realiza dentro de 8 días.</p>

PROCESO 2.- CAMBIO DE SOCIOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario (CS) para el cambio de socio• Copia a color de documentos personales (cédula, papeleta de votación, licencia, matrícula del socio saliente y entrante)• Nomina original y actualizada de socio otorgada por el organismo competente• Copia de resolución de habilitación operacional donde conste el socio y la unidad• Verificación original y actualizada de la flota vehicular firmada por el Jefe de Tránsito Municipal• Copia certificada del contrato de compra-venta del vehículo o factura de la casa comercial• Certificaciones originales de Licencia• Certificación original de matrícula• Declaración juramentada de pertenecer o no como socio a accionistas a cooperativa o compañía• Copia certificada del secretario de la operadora de la liquidación o finiquito del socio o accionista saliente• Hoja de datos o registro de la última directiva otorgada por el organismo competente	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Informe de factibilidad, emitido por profesionales de la unidad de tránsito y transportes3. Informe jurídico4. Resolución	<p>El tiempo establecido para este trámite es de 8 días.</p>

PROCESO 3.- CAMBIO DE UNIDAD

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario (CU) para el cambio de unidad• Copia a color de documentos personales (cédula, papeleta de votación, licencia, matrícula del socio saliente y entrante)• Nomina original y actualizada de socio otorgada por el organismo competente• Copia de resolución de habilitación operacional donde conste el socio y la unidad• Verificación original y actualizada de la flota vehicular firmada por el Jefe de Tránsito Municipal• Copia certificada del contrato de compra-venta del vehículo o factura de la casa comercial• Certificación original de matrícula• Copia certificada por el secretario de aceptación del cambio de unidad, de socio, alcance o incremento.• Hoja de datos o registro de la última directiva otorgada por el organismo competente• Copia de matrícula del vehículo saliente• Stiker de identificación del vehículo saliente	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Informe de factibilidad, emitido por profesionales de la unidad de tránsito y transportes3. Informe jurídico4. Resolución	<p>La respuesta a este trámite se lo entrega en 8 días.</p>

PROCESO 4.- CAMBIO DE SOCIO Y UNIDAD

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario (CSU) para el cambio de socio y unidad• Copia a color de documentos personales (cédula, papeleta de votación, licencia, matrícula del socio saliente y entrante)• Nomina original y actualizada de socio otorgada por el organismo competente• Copia de resolución de habilitación operacional donde conste el socio y la unidad• Verificación original y actualizada de la flota vehicular firmada por el Jefe de Tránsito Municipal• Copia certificada del contrato de compra-venta del vehículo o factura de la casa comercial• Certificaciones originales de licencia.• Certificación original de matrícula• Declaración juramentada de pertenecer o no como socio o accionista a cooperativa o compañía• Copia certificada por el secretario de la operadora de la liquidación o finiquito del socio o accionista saliente.• Copia certificada por el secretario de aceptación del cambio de unidad, de socio, alcance o incremento.• Hoja de datos o registro de la última directiva otorgada por el organismo competente• Copia de matrícula del vehículo saliente• Stiker de identificación del vehículo saliente	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Informe de factibilidad, emitido por profesionales de la unidad de tránsito y transportes3. Informe jurídico4. Resolución	<p>El cambio es autorizado en 8 días.</p>

PROCESO 5.- CONCESIÓN DE RUTAS Y FRECUENCIAS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario• Copia de la última habilitación operacional y resoluciones emitidas por el organismo competente de tránsito y transporte.• Copia certificada de las resoluciones sobre rutas y frecuencias posteriores a la última habilitación operacional• Hoja de datos o registro de la última directiva otorgada por el organismo competente• Copia de estudio de movilidad aprobado	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente2. Informe de factibilidad, emitido por profesionales de la unidad de tránsito y transportes3. Informe jurídico4. Resolución	<p>Se autoriza la ruta o frecuencia en un plazo de 15 días.</p>

En los procesos que debe realizar la Unidad de vivienda tenemos:

**PROCESO 1.- FRACCIONAMIENTO DE LOTES DE TERRENO EN LOS
PROYECTOS DE VIVIENDA**

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Tasa por servicios administrativos • Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación • Copia de escrituras • Certificado del Registro de la Propiedad • Certificado de avalúos y catastros • Certificado de no tener bienes • Certificado de no tener bienes hijos y conyugue • Certificado de no adeudar al IMI 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente 2. Inspección del topógrafo (realiza levantamiento y elaboración de plano) 3. Pago por elaboración de planos 4. Alcaldía para la revisión. 5. Informe de Planificación 6. Informe Avalúos 7. Informe Obras Públicas 8. Finanzas pago por fraccionamiento de lote 9. Minuta elaborado por Procuraduría Síndica 10. Conocimiento de la Comisión 11. Conocimiento del Concejo 12. Resolución para elaboración de escrituras 	<p>Por su complejidad ya que pasa por algunas oficinas este trámite es atendido de un mes a un mes y medio</p>

PROCESO 2.- LEGALIZACIÓN DE PROPIEDADES QUE HAN MANTENIDO EN POSESIÓN Y VAN A SER BENEFICIADOS EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Tasa por servicios administrativos • Certificado del Presidente de la Junta Parroquial del tiempo de residencia en la propiedad • Informe de reglamentación urbana • Certificado de no adeudar al municipio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente 2. Inspección del topógrafo 3. Informe técnico 4. Informe de Planificación 5. Informe Avalúos 6. Informe Obras Públicas 7. Finanzas 8. Minuta elaborado por Procuraduría Síndica 9. Conocimiento de la Comisión 10. Conocimiento del Concejo 11. Resolución para elaboración de escrituras 	

PROCESO 3.- REPLANTEO DE LOTES PARA PROYECTOS DE VIVIENDA

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Señor Alcalde• Tasa por servicios administrativos• Copia de plano aprobado	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la oficina de atención al cliente2. Inspección3. Informe4. Entrega en Archivo Institucional	Es necesario la presencia del interesado se demos 8 días

**PROCESO 4.- CALIFICACIÓN DE CARPETAS PARA POSTULAR AL
BONO DE LA VIVIENDA EN EL PROYECTO SAN FRANCISCO**

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Certificado de bienes del postulante y de los hijos • Certificado de no adeudar al Municipio • Certificado de ingresos o rol de pagos • Certificado del IESS del postulante y del conyugue • Record Policial • Copia de libreta de ahorros en la Mutualista Imbabura con un encaje de \$ 1.000,00 • Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación • Dos fotografías tamaño carné • Cuatro carpetas original y tres copias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión en la Curia Diocesana. 2. Ingreso en Oficina de Atención al Cliente 3. Replanteo y elaboración de plano 4. Alcaldía para su revisión. 5. Informe Planificación 6. Despacho al MIDUVI para que proceda con el trámite pertinente 	<p>Se tramita en un mes</p>

PROCESO 5.- CALIFICACIÓN DE PROYECTOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Señor Alcalde • Presupuestos de obra de edificación y/o urbanización • Certificado de avalúos y catastros que señale el valor real del predio (avalúo comercial) • Especificaciones técnicas generales del programa de vivienda (elaborado por el responsable de la construcción) • Tipo de financiamiento y el valor final para la comercialización de la vivienda lo que establece la ley (informe proporcionado por una unidad bancaria) • Certificación indicando que el proyecto cuente con financiamiento para la construcción de la obra (proporcionado por una entidad bancaria o financiera) • Presentación del anteproyecto urbanístico y arquitectónico, en original y dos copias • Informe de reglamentación urbana solicitado al departamento de planificación del IMI • Cronograma valorado del 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en Oficina de Atención al cliente 2. Informe 3. Finanzas, pago aprobación proyecto de interés social 4. Certificación de ser proyecto de interés social 5. Planificación aprobación de planos 6. Entrega en el archivo institucional 	<p>Tiene un tiempo de 15 días para su despacho.</p>

<p>proyecto</p> <ul style="list-style-type: none">• Copia de la escritura del terreno• Tasa por servicios administrativos• Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación• Copia de escrituras• Certificado del Registro de la Propiedad• Certificado de avalúos y catastros		
---	--	--

Entre los procesos que podemos detallar en la Comisaria de Construcciones se plantea:

PROCESO 1.- LIMPIEZA DE FRENTES Y PINTURA DE FACHADAS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario pre impreso de denuncia	<ol style="list-style-type: none">1. Inspección2. Notificación3. Audiencia involucrados Comisario Construcciones y de4. Acta compromiso	Esto se lo realiza en 24 horas

PROCESO 2.- CONFLICTOS INDIVIDUALES

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario pre impreso de denuncia• Tasa por servicios administrativos• Presencia del interesado	<ol style="list-style-type: none">1. Inspección2. Notificación3. Audiencia4. Acta compromiso	Esto se lo realiza en 24 horas

PROCESO 3.- PERMISO DEFINITIVO DE CONSTRUCCIÓN

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario FPC (Sellado por el Colegio de Profesionales) en original y tres copias• Carpeta con planos estructurales aprobados• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Inspección por parte de un profesional del Departamento de Planificación2. Informe favorable o negativo.3. Entrega en archivo institucional	<p>Esto se lo realiza en 8 días laborables.</p> <p>Existe demora en este trámite por cuanto depende del profesional de otro departamento y a su vez por falta de transporte</p>

PROCESO 4.- RETIRO DE ESCOMBROS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN LA VÍA PUBLICA

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario pre impreso de denuncia• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Inspección2. Notificación del plazo concedido	<p>Esto se lo realiza en 24 horas.</p> <p>En caso de no cumplir con el plazo se procede con la multa.</p>

PROCESO 5.- PERMISO DE HABITABILIDAD Y DEVOLUCIÓN FONDO DE GARANTÍA

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Formulario FPC (sellado por el Colegio de Ingenieros civiles) en original y dos copias • Permiso definitivo de construcción (formulario FPC, original y dos copias) • Comprobante del depósito de garantía en original y dos copias. En caso de pérdida del comprobante pedir certificación en el Colegio de Arquitectos de Imbabura • Dos tasas por servicios administrativos • Copia e planos arquitectónicos y estructurales • Acuerdo de pago 	<p>Para el permiso de habitabilidad se realiza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inspección 2. Autorización 3. Entrega de autorización en el Archivo Institucional. <p>En lo concerniente a la devolución del fondo de garantía:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de la Comisaria solicitando la devolución del fondo de garantía. 2. Dirección Financiera autoriza. 3. Tesorería revisa y pasa a ventanillas para la devolución del dinero 	<p>Esto se lo realiza en 1 mes</p>

6.6.2.3 Procuraduría Síndica

“Lideramos el análisis y estudio de los problemas jurídicos de la Municipalidad para brindar asesoramiento en la aplicación de la normativa

jurídica en cada caso concreto buscando dar un buen servicio como institución”.

La estructura organizacional de Procuraduría Síndica es la que gestiona subprocesos de carácter externo e interno y su estructura organizacional estará constituida en función de las necesidades con equipos de trabajo.

Dentro de los procesos que se realiza en esta dependencia tenemos:

PROCESO 1: AUTORIZACIÓN PARA VENTAS DE TERRENOS OTORGADOS POR EL MUNICIPIO EN COMPRAVENTA

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Sr. Alcalde. • Fotocopia de la escritura. • Ultima carta de impuesto predial o certificado de no adeudar al IMI. • Copia de la cédula de ciudadanía. • (Informe de trabajo social del IMI) (Este informe es solicitado por la Procuraduría Síndica, mediante un memorando). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en atención al cliente 2. Informe Planificación. 3. Informe de Avalúo. 4. Informe OO. PP. 5. Informe de Finanzas. 6. Informe Jurídico. 7. Secretaria de Comisiones. 8. Conocimiento y aprobación Concejo Municipal. 9. Resolución 	<p>Este trámite se lo realiza de 20 a 30 días laborables, un motivo es por cuanto en ciertas oficinas se requiere la presencia del interesado y otro ya que pasa por diferentes oficinas</p>

PROCESO 2: PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE IBARRA. (COMO PERSONAS NATURALES)

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• En una hoja hacer constar los siguientes datos: nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, teléfono, fax.• Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.• Copia de registro único de Contribuyentes RUC.• Certificado vigente otorgado por la Contraloría del estado. Certificado de representación y/o distribución autorizada. Certificado del Colegio Profesional.• Certificado de la Cámara de Comercio• Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F.• Tasa por servicios administrativos	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la oficina de atención al cliente.2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría jurídica.3. Revisión y emisión de certificación4. Retiro en el archivo institucional.	<p>Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros meses del año.</p>

PROCESO 3: PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE IBARRA. (COMO PERSONAS JURÍDICAS).

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Documento donde manifieste la existencia legal y cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías. Nombramiento del representante legal. • Estado de la situación financiera cortado a diciembre de cada año. • Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del representante legal. • Copia de registro único de Contribuyentes RUC. • Certificado vigente otorgado por la Contraloría del estado. • Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F. • Tasa por servicios administrativos • Tasa por concepto de calificación de los proveedores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en la oficina de atención al cliente. 2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría jurídica. 3. Revisión y emisión de certificación 4. Retiro en el archivo institucional. 	<p>Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros mese del año.</p>

PROCESO 4.- CANCELACIÓN O LEVANTAMIENTO DE GRAVÁMENES DE PUESTOS DE VENTA EN MERCADO MAYORISTA.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios Administrativos.• Copia de la escritura.• Carta de impuesto predial o certificado de no adeudar al IMI.• Copia de la cédula de ciudadanía.• Certificación del Servicio de rentas Municipales de no adeudar al Municipio.• Certificación conferida por el Gerente del Mercado Mayorista.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente.2. Informe jurídico3. Comisión de mercados.4. Aprobación del Concejo Municipal.5. Resolución.	<p>Para mayor facilidad del usuario, la persona responsable de secretaria en esta oficina considera que debería elaborarse un formulario</p> <p>El plazo para la entrega de este trámite es un mes.</p>

6.6.2.4 Dirección de Avalúos y Catastros

Consolidar la organización técnico-administrativa del territorio cantonal, con fines de planificación, control físico espacial y determinación tributaria.

Esta dirección internamente tiene bajo su responsabilidad las siguientes unidades:

Avalúos.- Se encarga de coordinar la formulación de políticas y normas de valoración predial y determinación tributaria que se reflejen en la emisión del catastro.

Catastros.- Es la unidad que debe planificar, organizar, dirigir y supervisar el proceso de información geográfica para la elaboración y emisión de catastros.

En la unidad de catastros dentro de los procesos que realiza detallamos:

PROCESO 1: ESTABLECIMIENTO Y COLOCACIÓN DE LA NOMENCLATURA DOMICILIARIA.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa municipal.• Croquis de ubicación del predio.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina de Atención al Cliente.2. Emisión de título de crédito por entrega de nomenclatura.3. Entrega de la nomenclatura a peticionario	Entrega inmediata

PROCESO 2: PROPUESTA PARA LA COLOCACIÓN DE NOMENCLATURA VIAL.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa municipal.• Plano del sector en el que se indiquen los nombres propuestos para las calles.	<ol style="list-style-type: none">1. Informe de Planificación.2. Informe de Catastros.3. Secretaria de Comisiones.4. Aprobación del I. Concejo Municipal5. Resolución del Concejo Municipal.	Este es trámite no tiene establecido la fecha de terminación, por cuanto se debe analizar profundamente los nombres propuestos.

En la sección de avalúos se tramita:

PROCESO 1: ACTUALIZACIÓN CATASTRAL POR TRASFERENCIA DE DOMINIO.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Escrituras• Pago por transferencias.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en el Sistema.	Inmediato

PROCESO 2: RECLAMOS SOBRE TRIBUTO AL PREDIO.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de reclamo pre impresa.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la oficina de Atención.2. Inspección.3. Resolución.	5 días

6.6.2.5 Dirección Financiera

Es la encargada de proporcionar recursos económicos permanentes, que cubran el financiamiento de los planes y programas municipales, a través de la generación de ingresos propios y provenientes del Presupuesto General del Estado.

Dentro de las unidades que se encuentran bajo su responsabilidad se tiene:

Presupuesto.- Se encarga de formular, elaborar, planificar, coordinar, controlar y evaluar el presupuesto institucional.

Contabilidad General.- Esta unidad se encarga de disponer de la información económica - financiera para transparentar el manejo de fondos públicos y servir de sustento en la toma de decisiones del Director Financiero así como satisfacer la obligación constitucional de rendir cuentas sobre la gestión facilitando el control de recursos de la Institución.

Tesorería.- Su misión es recaudar en forma oportuna todos los ingresos tributarios y no tributarios, valores exigibles, garantías y más papeles fiduciarios a que tenga derecho la Municipalidad y elabora los respectivos registros para su control.

Coactivas.- Liderar acciones tendientes a conseguir recuperar la cartera vencida de la Municipalidad por medio del proceso coactivo de conformidad a las disposiciones legales del Código Tributario Art. 161 a fin de contar con los recursos para poder iniciar nuevas obras para satisfacción de sus contribuyentes y para bien colectivo.

Servicio Municipal de Rentas.- Administra el Sistema de Determinación Tributaria de la Municipalidad de Ibarra, proveyendo un servicio de alta calidad al contribuyente y aplicando la Legislación Tributaria Municipal con objetividad e imparcialidad, facilitando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias municipales.

Control de Costos.- Administrar el cuadro de mando integral y de costos de la Municipalidad de Ibarra, a fin de evaluar la gestión institucional por medio de indicadores, mecanismo mediante el que se realizará la Evaluación Estratégica por medio de los Comités de Gestión Municipal, que constituyen uno de los principales Valores Agregados que el servicio brinda al cliente y consiste en realizar mediante un trabajo conjunto el análisis de la situación organizacional en cuanto a sus objetivos estratégicos fundamentales, sobre la base de lo que se tomarán decisiones de mejora efectivas.

Dentro de la dirección Financiera se realizan los siguientes procesos.

PROCESO 1: DEDUCCIONES EN EL IMPUESTO POR DEUDAS HIPOTECARIAS.

(Se presentan los siguientes documentos desde el mes de octubre hasta el 30 de noviembre del año en curso).

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Formulario para deducciones del impuesto predial por deudas hipotecarias.• Copia de la escritura de constitución de la hipoteca.• Certificado actualizado conferido por la institución que le concedió el préstamo.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso en la Oficina Atención al Cliente.2. Revisión de documentación3. Aprobación se procede a rebaja de impuesto4. De ser negativo se procede a la devolución con una comunicación, que deberá retirar del Archivo Institucional	<p>En 8 días es atendida esta petición.</p> <p>Para ser acreedor a esta deducción de impuesto se considera que la hipoteca sea para adecuación, construcción o compra de la vivienda</p>

PROCESO 2: RECLAMOS TRIBUTARIOS.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios administrativos• Copia de la cédula de ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la Oficina de Atención al Cliente2. Informe de Catastros.3. Informe de Rentas sobre (exoneraciones).4. Autorización o negación de la Dirección Financiera.5. Emisión de título de créditos.6. Resolución.	8 días

PROCESO 3: BAJA DE TÍTULOS DE CRÉDITO Y DEVOLUCIONES A PETICIÓN DEL CONTRIBUYENTE.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios administrativos• En los casos de duplicidad adjuntar copia del título.• Para la devolución, presentar el original del título del crédito.• Para devolución de Alcabalas, presentar el aviso de la alcabala original y certificación de un notario.• Copia de la cédula de ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente.2. Informe de la oficina pertinente.3. Puede haber devoluciones de: impuesto predial, inquilinato, contribución de mejoras, rebajas, duplicidad de título.4. Al ser afirmativo el informe para a la tesorería para la devolución.5. De haber un informe negativo se extiende una comunicación para ser entregada en el archivo institucional.	<p>El plazo de la duración de este trámite es de 8 días.</p>

La Unidad de Rentas Municipales es la encargada de.

PROCESO 1: EXONERACIÓN DE IMPUESTOS A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS. (ARTISTAS NACIONALES).

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Sr. Alcalde. • Copia de la cédula de ciudadanía. • Copia de cédula de ciudadanía de los artistas. <p style="margin-left: 20px;">Nota: En la solicitud debe constar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos del compareciente, indicando el nombre de la institución o empresa a cual representa. • Número de RUC. • Dirección domiciliaria permanente, para notificaciones. • Mención de la base legal que conceda a la exoneración. • Firma del compareciente y del abogado patrocinador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente. 2. Informe de Rentas. 3. Pasa a Dirección Financiera. 4. Resolución y Notificación. 	<p>Se debe realizar el trámite el por lo menos 8 días antes de empezar el espectáculo.</p>

6.6.2.6 Dirección de Educación, Cultura y Deportes

Estimular la participación intercultural de los ciudadanos, prestando servicios que permitan el rescate de los valores humanos, del acervo

histórico patrimonial y artístico cultural con un marcado uso de espacios, de los bienes y servicios culturales de los sectores públicos y privados.

La Dirección de Educación, Cultura y Deportes tiene nivel de proceso y su estructura organizacional se constituye mediante subprocesos a través de secciones o Jefaturas.

Programación Educativa y Biblioteca.- Coordinar y supervisar la aplicación programas y proyectos educativos del Cantón.

Esta unidad tiene la ejecución de los procesos que se detalla:

PROCESO 1: CONCESIÓN DE BECAS ESTUDIANTILES.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios administrativos• Certificado de haber terminado los estudios pre-primarios, primarios, y matricula para aspirantes al nivel primario, secundario y universitario.• Informe de situación económica, del aspirante por el Dpto. De orientación vocacional emitido por el Director y/o Rector.• Información sumaria indicando que el aspirante no goza de beca alguna otorgada por al otra Institución Pública o Privada.• Para la educación primaria y secundaria el promedio mínimo general será de 16 puntos o su equivalente, y a nivel universitario el establecido como mínimo para que sea entregado el pase, certificación ésta que deberá otorgada por cada establecimiento educacional.• Partida de nacimiento y cédula de ciudadanía.• Certificación del IEES que demuestre no ser y/o estar afiliado ni percibir sueldo alguno; este requisito rige para los estudiantes mayores de 18 años de edad.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente.2. Informe del departamento de Educación y cultura.3. Comisión Educación y Cultura.4. Resolución5. Elaboración del Contrato	<p>La duración de este trámite es de un mes.</p>

PROCESO 2: PRÉSTAMO DE LA BANDA MUNICIPAL, AUDITORIO, TEATRO MUNICIPAL Y SALÓN MÁXIMO.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios Municipales.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente.2. Verificación de disponibilidad.3. Autorización del Director.4. Afirmación o negación mediante comunicación5. Entrega en el Archivo Institucional	El tiempo de duración de este trámite es de 2 días.

6.6.2.7 Dirección de Salud y Medio Ambiente

Promover el mejoramiento en la oferta de servicios de salud y cuidado del ambiente, adoptando los procesos de aplicación de los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo del Cantón, implementando políticas preventivas y de control para el manejo sostenido de la salud y medio ambiente, a través de la organización y participación ciudadana en las instancias de generación de escenarios sustentables que propicien el desarrollo de la comunidad.

La Dirección de Salud y Medio Ambiente tiene nivel de proceso y su estructura organizacional se constituye mediante subprocesos con la participación de secciones o Jefaturas.

Gestión, Control y Saneamiento Ambiental.- Ejecutar gestiones para controlar los recursos naturales a través de la aplicación de la Ordenanza Municipal, para que estos recursos sean aprovechables en el presente y en el futuro.

Comisaría de Higiene.- Emitir sanciones a los ciudadanos que cometen infracciones y que incumplen con el control y orden del Cantón, procurando dar una mejor imagen a la misma.

Desechos Sólidos y Reciclaje.- Supervisar diariamente la recolección, barrido, limpieza y disposición final de los desechos sólidos del Cantón y de esta manera disminuir la contaminación ambiental.

Administración de Mercados.- Organizar en forma eficiente el funcionamiento y administración de los mercados tanto en el área interior como exterior de los mismos, vigilando el orden, la limpieza, corrección y absoluta disciplina, basándose en lo que estipula la ordenanza Municipal que regula la actividad comercial del cantón.

Control Sanitario y Laboratorio.- Coordinar la formulación, ejecución, evaluación de políticas de gestión y control de higiene y salubridad del Cantón, así como dirigir los análisis de laboratorio

PROCESO 1: LEGALIZACIÓN DE PUESTOS EN MERCADOS.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• En una carpeta fólder de color azul, se presentarán los siguientes documentos:• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios Administrativos.• Formulario de Mercados• Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.• Récord Policial.• Certificado de salud. (concede la Dirección de Salud de la Municipalidad de Ibarra)• Certificado de estar al día con los pagos por ocupación del puesto. (concedido por el personal de recaudación).• Renuncia del puesto por parte del anterior arrendatario.• Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del renunciante.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente.2. Verificación de disponibilidad.3. Autorización del Director.4. Afirmación de enajenación.	Se determina un mes para la legalización de un puesto

PROCESO 2: SOLICITUD PARA REMODELACIÓN DE PUESTO DE MERCADO.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Copia de la cédula de ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al cliente.2. Informe del Departamento de Planificación.3. Autorización.4. Entrega en el Archivo Institucional.	Este trámite es inmediato.

PROCESO 3: RENOVACIÓN DE CONTRATOS DE PUESTOS EN MERCADOS

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Antiguo contrato• Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.• Certificado de estar al día con los pagos por ocupación del puesto.• Certificado de salud solicitando en la Dirección de Salud Municipal.• Una fotografía tamaño carné.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingreso a la oficina de Atención al Cliente.2. Verificación por parte de la Unidad de Mercados.3. Renovación del contrato.4. Legalización en Asesoría Jurídica, Alcaldía, Secretaría General.5. Entrega en el archivo institucional.	La duración de este trámite es de 15 días.

PROCESO 4: SOLICITUD DE PUESTOS EN MERCADOS.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida al Sr. Alcalde.• Tasa por servicios administrativos• Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.	<ol style="list-style-type: none">1. Entrega en la oficina de atención al Cliente.2. Informe de factibilidad.3. Secretarías de Comisiones.4. Se procede a la elaboración del contrato (Jurídico, Alcaldía, Secretaría General). <p>Si hay varios interesados se procede a un sorteo para su adjudicación.</p>	La duración de este trámite es de un mes.

PROCESO 5: CERTIFICADOS DE SALUD.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Foto tamaño carné-.• Cédula de ciudadanía.• Patente para certificado de salud.• Jeringuilla de 5cc.• Muestras de deposición.	<ol style="list-style-type: none">1. Se necesita presencia del interesado.	Este trámite se demora 2 días.

6.6.2.8 Dirección de Turismo

Liderar las acciones a desarrollarse en los espacios públicos y privados, tendientes a conseguir un desarrollo armónico y sostenido de las actividades turísticas en el cantón y provincia a través de acciones en concertación con la empresa privada y los Gobiernos locales que garanticen una verdadera participación Municipal y ciudadana en la perspectiva de buscar bienestar y calidad de vida a los habitantes.

PROCESO 1: PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO NO CATASTRADO.

REQUISITOS	PROCESOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de compatibilidad de uso de suelo con la actividad a desarrollar.• Certificado de Medio Ambiente (sonorización, aforo, impacto ambiental).• Carné de salud del Propietario y su personal.• Pago de la patente a los Bomberos• Permiso de funcionamiento suscrito por el Comisario de Higiene.	<ol style="list-style-type: none">1. Inspección conjunta Ministerio de Turismo, Unidad de Medio Ambiente, Dirección de Planificación.2. Emisión de informe, si es favorable debe realizar pago de patentes.	La entrega del permiso se lo realiza en 15 días

En la elaboración de la presente propuesta se llega a determinar que ciertos trámites no deben ser ingresados en la oficina de atención al cliente, ya que son trámites que debe realizarse directamente en las diferentes oficinas.

En ciertos casos es indispensable la presencia del interesado, por cuanto dan casos que se realizan trámites de personas ya fallecidas; en otros se presenta la documentación requerida y se presenta en la oficina pertinente. Así como hay trámites muy simples como una certificación, que solo es necesario la especie valorada, se certifica lo solicitado y es entregado, es decir, es entregada inmediatamente,

Otro factor importante que se puede observar en la elaboración de la presente propuesta es que el Municipio de Ibarra, no existe un administrador del sistema, persona que se encargaría de controlar y vigilar que los trámites sean atendidos en el menor tiempo posible.

Se considera conveniente que debería haber una persona que administre este programa; no en lo relacionado al software, pero que este al tanto de los trámites que ingresan y que estos sean concluidos, porque se pudo observar que hay trámites que se quedan sin respuesta alguna, es decir en el aire. En ocasiones se queda pendiente el trámite por falta de recursos o por no haber la documentación requerida, pero esos trámites deben ser concluidos con una sumilla (ya que el sistema lo permite), para evitar que un técnico tenga bajo su responsabilidad tantos trámites, lo que deberán ser enviados al Archivo Institucional para su custodia en un lugar referente de la oficina.

6.7. IMPACTO

Este proyecto es de carácter social por cuanto beneficiará a la ciudadanía en general porque esta encaminado a brindar las facilidades necesarias a los usuarios de la municipalidad, y evitar perdidas de el tiempo y dinero en el despacho de tramites.

Ante la estrecha relación que existe entre la Institución Municipal y el conglomerado Ibarreño este proyecto tiene un gran impacto social, porque la ciudadanía debe satisfacer sus necesidades, para lo cual acude ante esta institución en busca de una solución, y al contar con un manual de procesos se simplificaría el trámite que se realice.

Esta propuesta reúne actividades que permiten el trabajo en equipo, la integración, la solución de problemas, que permitirá tener una mejor imagen institucional.

Constituye en un instrumento de orientación y capacitación para los funcionarios, empleados de la Municipalidad Ibarreña como también a la ciudadanía en general.

6.8. DIFUSIÓN

Este proyecto se socializará mediante talleres de capacitación en coordinación con la Unidad de Desarrollo Institucional, tanto al personal municipal como a la ciudadanía en general, luego de lo cual quedarán satisfechos por los conocimientos teóricos y prácticos que alcanzarán.

En esta fase hay que terminar que los recursos humanos, materiales y financieros disponibles en la Institución Municipal ayudarán a difundir con mayor facilidad esta propuesta alternativa ya que es de beneficio para el personal que labora en la municipalidad.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

1. Gaceta Municipal 1945.
2. Gaceta Municipal 1968.
3. Ley de Régimen Municipal
4. BARON, Robert A y BYRNE Donn, Psicología Social 8ª edición, PRENTICE HALL IBERIA, Madrid. 1998.
5. Plan Estratégico Institucional 2006. Elaborado por CCCC-PGLT-CARE, Jorge Muriel C. Consultor.
6. Instructivo para la Estandarización en el Manejo, Elaboración, Presentación y Seguimiento de los Documentos y Comunicaciones del Municipio de Ibarra.
7. Convenio para la implementación del Sistema de Registro, Control y Seguimiento de Documentos REGYCONT.
8. Reglamento para la Administración de Documentos y Archivo Institucional.
9. STANTON, William; Fundamentos de Marketing. 1995.
10. QUIROZ Sevilla, María Antonieta, Sugerencias para la Secretaria Eficaz. Quito – Ecuador. 1999
11. ALCAIDE, Juan Carlos; Alta Fidelidad; Editado por ESIC, 2002
12. NARVÁEZ, Marco; ALMEIDA, Pedro, (1997) Las Mejores Profesiones, Quito, Editorial Estudio 21
13. VILLARROEL, Jorge, (2000) El Pensamiento Crítico en la Universidad, Ibarra.

14. Agustín Reyes Ponce
15. Gómez, Guillermo, (1997), (pág. 379)
16. GARCERAN M. Jorge, (1998),
17. George R Ferry
18. J.G. Hendrick
19. Kellogg
20. A. F. Bortz
21. Reglamento Orgánico Funcional
22. Microsoft® Encarta® 2008. © 1993-2007 Microsoft Corporation.
23. www.desempre.com.ec
24. www.monografias.com/2004
25. www.strategybusiness.com

A

N

E

X

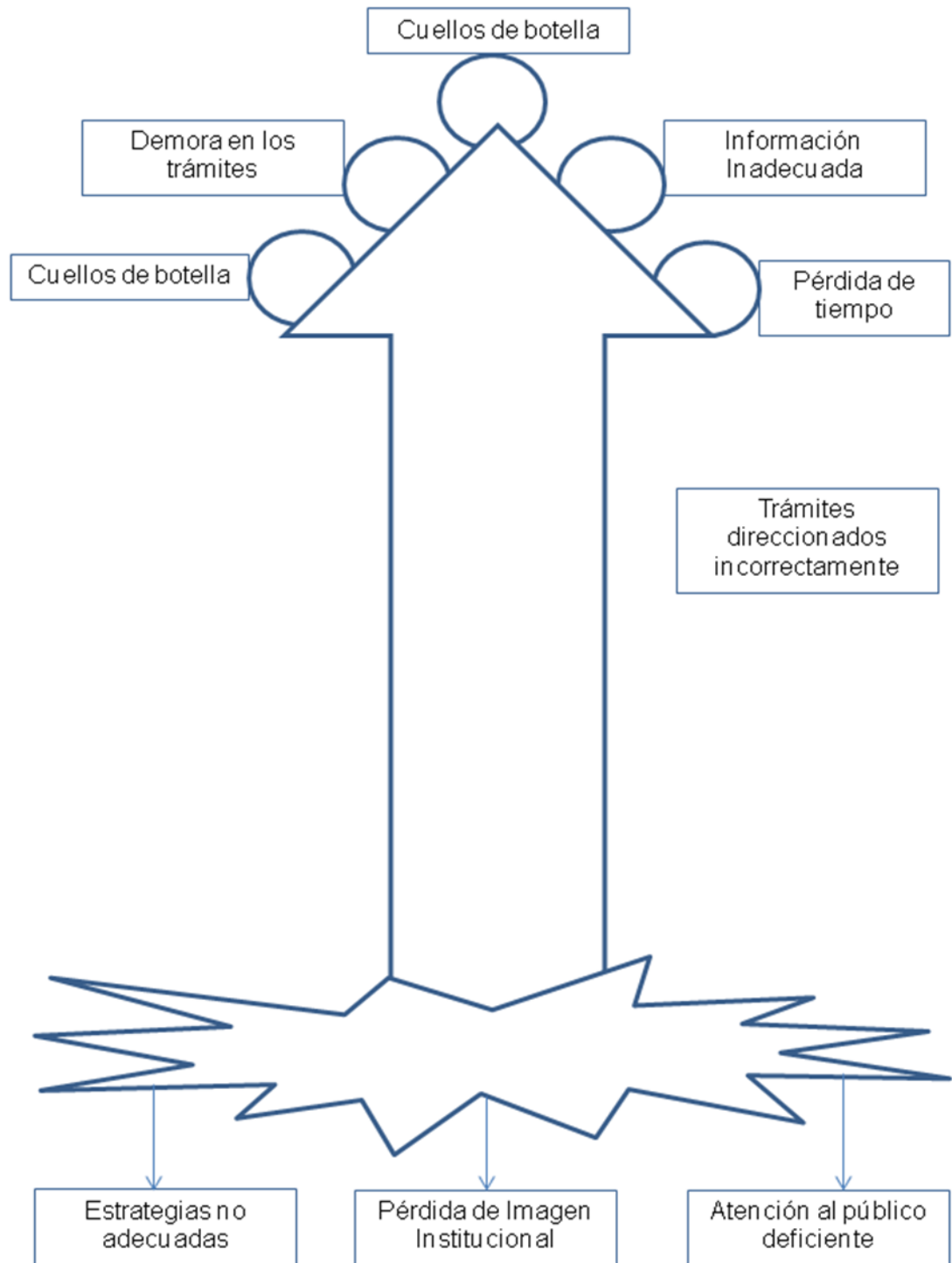
O

S

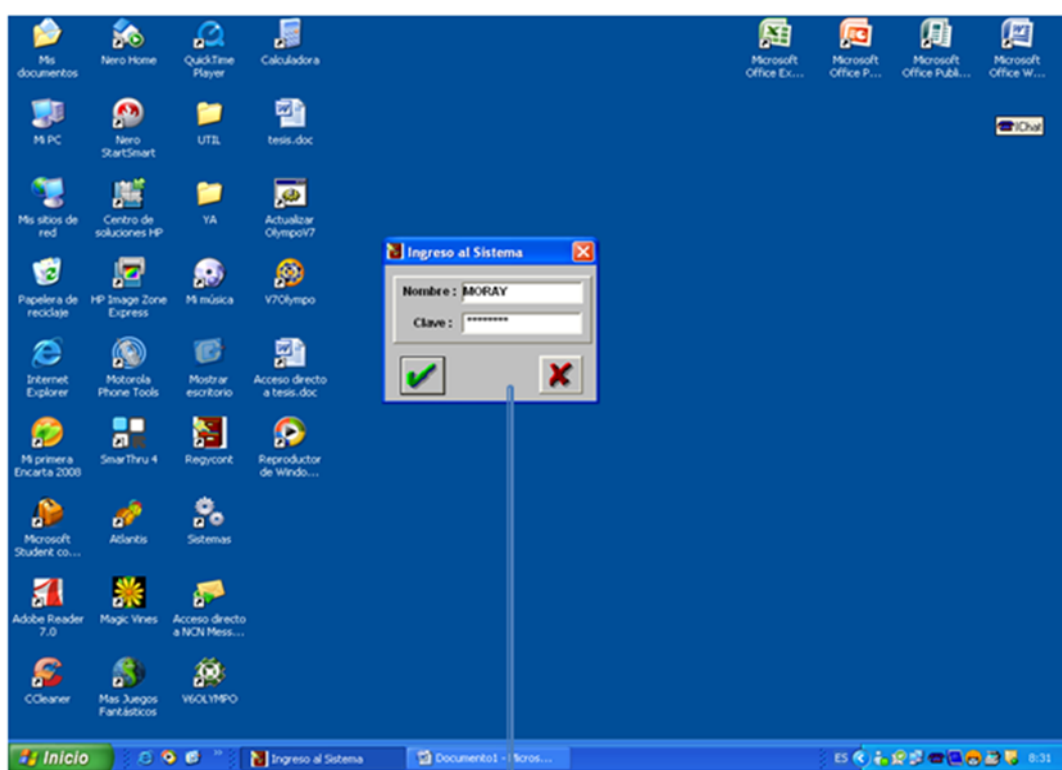
MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿De qué manera incide la inadecuada aplicación del Sistema de Registro y Control de Documentación en la atención a los usuarios?</p>	<p>Determinar cómo se está aplicando el Registro y Control de Documentación (REGYCONT) en el Municipio de Ibarra y como influye en la atención al usuario</p>
SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de atención al público? • ¿Qué clase de información reciben los usuarios del Municipio de Ibarra? • ¿Cómo mejorar el Registro y Control de Documentación del Municipio de Ibarra? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos que implementa el REGYCONT. • Determinar las falencias en la aplicación del sistema REGYCONT. • Concientizar a los empleados de la importancia del correcto despacho de los trámites que ingresan a la Municipalidad. • Elaborar un manual de procesos para el mejoramiento del Sistema de Registro y Control de Documentación del Municipio de Ibarra, con la finalidad de mejorar la atención al público e incrementar los niveles de servicio y satisfacción del usuario. • Socializar la propuesta a los funcionarios del Ilustre Municipio de Ibarra.

ARBOL DE PROBLEMAS

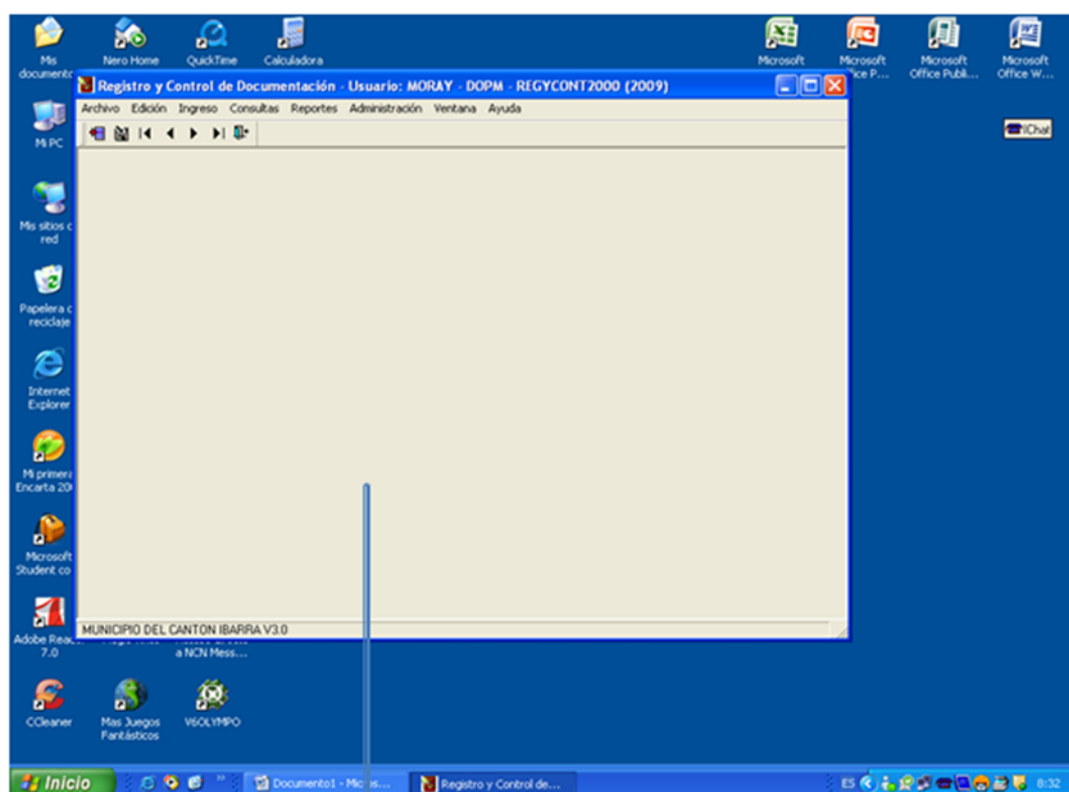


SISTEMA DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS - REGYCONT



INGRESO AL SISTEMA

SISTEMA DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS - REGYCONT



PANTALLA DEL SISTEMA

SISTEMA DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS - REGYCONT

The screenshot displays the 'Seguimiento Individual' (Individual Tracking) window of the REGYCONT system. The window title is 'Registro y Control de Documentación - Usuario: MORAY - DOPM - REGYCONT2000 (2009)'. The interface includes a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ingreso', 'Consultas', 'Reportes', 'Administración', 'Ventana', and 'Ayuda'. The main form area contains the following fields and controls:

- Detalle** and **Sumillas** tabs.
- Técnico** and **Devolver** buttons.
- Tipo de Tramite**: Radio buttons for 'Externo' and 'Interno'. **No.:** 2009 - 2662.
- Tipo Entidad**: PERS.NATUR. **Proced.:** MUÑOZ LOZA MARCELO.
- Tipo Doc.**: OFICIO. **Número**: SA. **Núm. hojas**: 1. **Fecha. Doc.**: 26/02/2009. **Recibido**: 26/02/2009. **Hora**: 12:13. **Respuesta**: Radio buttons for 'SI' and 'NO'.
- Asunto**: PRESENTA PLANILLA DE LIQUIDACION DE OBRA.
- Proviene**: Presupuesto. **Estado Tramite**: AREA USUARIA.
- Ultima Acción por**: Navarrete Wilson René Lic.
- Observaciones**: A text area for notes.

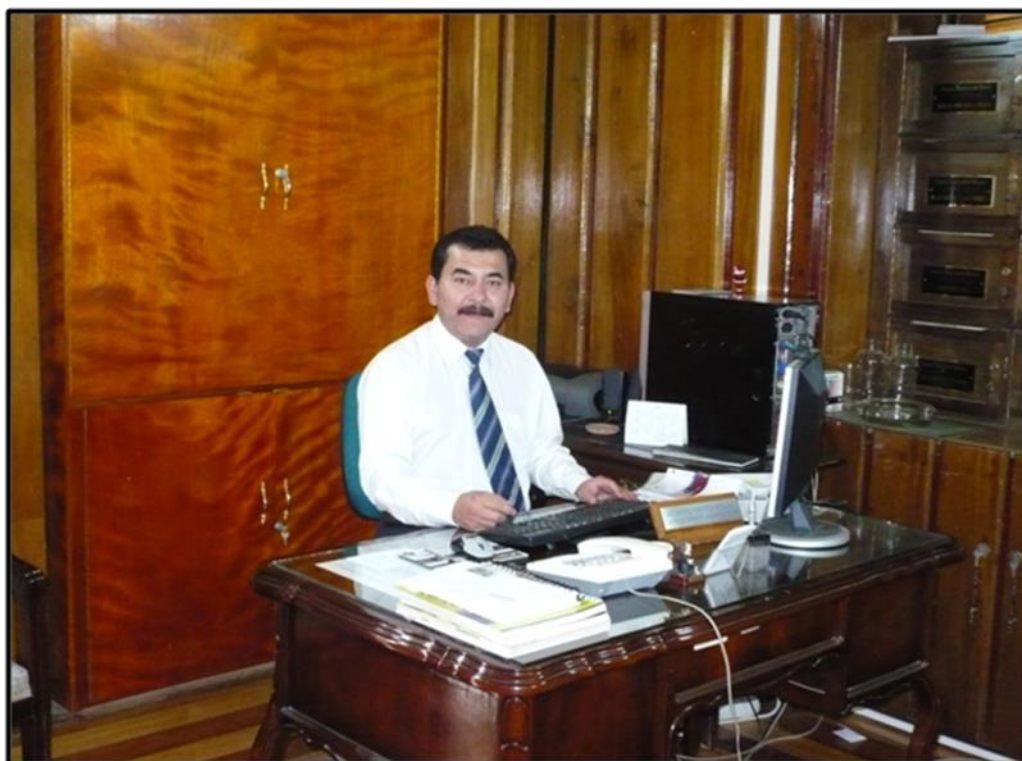
The interface also shows a taskbar with 'Inicio', 'Documento1 - Mic...', and 'Registro y Control de...' open. The system tray shows the date 'a NOV Mess...' and the time '8:35'.

ASIGNACION DE TRAMITES

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



FUNCIONARIOS MUNICIPALES EN SUS LABORES DIARIAS



ARCHIVO INSTITUCIONAL

