



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

**REINGENIERÍA AL PROCESO DE EMISIÓN DE PERMISOS DE
FUNCIONAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS REGULADOS POR EL
MINISTERIO DEL INTERIOR**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor:

Homero Francisco Lozano Simba

Tutor:

Ing. Gustavo Almeida, M.Sc

QUITO - ECUADOR

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, “REINGENIERÍA AL PROCESO DE EMISIÓN DE PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS REGULADOS POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR” presentado por Homero Francisco Lozano Simba, apruebo la propuesta de Proyecto, para optar por el Título Ingeniero Industrial.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 3 de junio del 2019

Ing. Gustavo Almeida, M. Sc.

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Homero Francisco Lozano Simba, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “REINGENIERÍA AL PROCESO DE EMISIÓN DE PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS REGULADOS POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR”, como requisito para optar al grado de Ingeniero Industrial y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI, podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 09 días del mes de marzo del 2019, firmo conforme:

Autor: Homero Francisco Lozano Simba

Firma:

Número de Cédula: 1710205160

Dirección: Quito, Loma de Puengasí, Barrio San Isidro de Puengasí.

Correo Electrónico: homer241284@live.com.ar

Teléfono: 0992811975

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 3 de junio del 2019

Homero Francisco Lozano Simba
C.C.: 1710205160

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “REINGENIERÍA AL PROCESO DE EMISIÓN DE PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS REGULADOS POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR”, previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 3 de junio del 2019

Ing. Liliana Topon. M. Sc.

Ing. Paul Remache M. Sc

DEDICATORIA

En cada una de las letras de este proyecto se encuentra plasmado un gran esfuerzo que es dedicado a Dios, a mis padres que me dieron la vida, educación, apoyo; ya que, supieron guiarme y aconsejarme siempre.

A mi esposa e hijos, que han sido mi apoyo y pilar fundamental e incondicional en los momentos cuando parecía que me iba a rendir.

A todas esas personas que de una u otra manera fueron parte de este logro y motivaron mis ganas de concluir de la mejor manera mis estudios y empezar a desarrollarme como profesional.

Homero Francisco Lozano Simba

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento está dirigido a mi padre, mi madre, mis hermanos e hijos fuente constante de apoyo y motivación.

Mi más sincero y destacado agradecimiento a mi esposa por su apoyo incondicional en las largas jornadas dedicadas al estudio; ya que sin su ayuda, comprensión, exigencia, y apoyo moral no hubiera logrado culminar con éxito mi carrera universitaria.

Homero Francisco Lozano Simba

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	Pág.
TEMA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
METODOLOGÍA	27
Modalidad Básica de la Investigación.....	31
De Campo	31
Bibliográfica.....	32
Línea de investigación.....	32
Nivel Descriptivo	33
Nivel Explicativo	33
RESULTADOS.....	34
Limitaciones del estudio de caso.....	37
Resultados del estudio de caso.....	37
Conclusiones y Recomendaciones	41
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	42
Presentación de la propuesta	42

Justificación de la propuesta	42
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Proceso actual emisión de permisos de funcionamiento	8
Tabla N° 2: Categorización de Establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.....	26
Tabla N° 3: Relacionamiento entre Portafolio de Servicios y la Arquitectura de Procesos	32
Tabla N° 4: Medición de Encuestas	36
Tabla N° 5: Descripción del Proceso Mejorado.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Banner pasos para obtener Permiso de Funcionamiento	2
Figura N° 2: Diferencias entre mejora, rediseño y reingeniería	13
Figura N° 3: Modelo de reingeniería de Procesos	14
Figura N° 4: Componentes de la reingeniería de procesos	17
Figura N° 5: Estructura Ministerio del Interior.	18
Figura N° 6: Estructura Ministerio del Interior – Gobernaciones.	21
Figura N° 7: Capas de la prestación de servicios y administración por procesos.	29
Figura N° 7: Capas de la prestación de servicios y administración por procesos	30
Figura N° 8: Medición encuestas- Infraestructura.....	38
Figura N° 9: Medición encuestas-Equipo y Materiales	39
Figura N° 10: Medición encuestas- Tramitología	39
Figura N° 11: Medición encuestas- Tramitología	40
Figura N° 12: Medición encuestas- Tecnología de Contacto	41
Figura N° 13: Ciclo de administración por Procesos.....	44

INTRODUCCIÓN

El presente caso práctico de estudio tiene como objetivo mejorar el proceso actual para la emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior a nivel nacional por medio del diseño de una Reingeniería del Proceso para satisfacer las necesidades de la ciudadanía que desea regularizar su establecimiento, contribuyendo de esta manera a mantener el orden público y seguridad ciudadana a nivel nacional.

Para desarrollar una reingeniería de procesos en el Ministerio del Interior, se realizará un análisis y diagramación de flujos de ejecución del proceso, para la identificación de las mejoras dentro del proceso actual que se ejecuta para la prestación del servicio de emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior, que se encuentra disponible a la ciudadanía.

En el país existen instituciones públicas que ofrecen servicios a la ciudadanía dentro de los cuales emiten permisos de funcionamiento de acuerdo a sus competencias, sean estos a empresas, asociaciones, establecimientos, personas naturales o jurídicas, bajo el cumplimiento de la normativa legal vigente que ampara su cumplimiento.

El Ministerio del Interior, posee una normativa legal que ampara la ejecución de este proceso, dentro del cual establece los pasos a seguir por los ciudadanos que desean regularizar sus establecimientos, así como los requisitos que deben presentar a la institución para acceder al servicio en estudio.

Las autoridades del Ministerio del Interior consientes de la responsabilidad que tiene la institución con la ciudadanía de garantizar un servicio de calidad y con el propósito de establecer lineamientos, directrices y procedimientos claros y específicos que sirvan de base para la ejecución del proceso y la prestación del servicio en estudio, y dentro del ámbito de sus competencias, así como garantizar

que la ejecución del servicio se encuentre debidamente documentada, planificada y ordenada, para garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales que se estipulan en la Constitución Política de la República del Ecuador, y para dar cumplimiento a la normativa legal vigente decidieron implementar una herramienta tecnológica para que la ciudadanía pueda acceder la prestación del servicio por medio de una plataforma web.

El permiso de funcionamiento a locales y establecimientos será otorgado únicamente por medio de la plataforma web desarrollada para efecto con la aprobación de las Intendencias Generales de Policía de cada provincia, el mismo que tendrá una vigencia de 2 años fiscales, el cual deberá ser renovado una vez se cumpla el periodo estipulado, aclarando que la recuperación de costos por este concepto deberá ser cancelado anualmente, y al usuario le corresponderá realizar el cancelación del valor asignado a través de la Dirección Financiera del Ministerio del Interior.

Para acceder al servicio, los ciudadanos deberán ingresar a la plataforma web deberán seguir los pasos correspondientes para el efecto, los cuales se detallan dentro de la misma, como se puede observar en la imagen figura N° 1 Banner pasos para obtener Permiso de Funcionamiento.

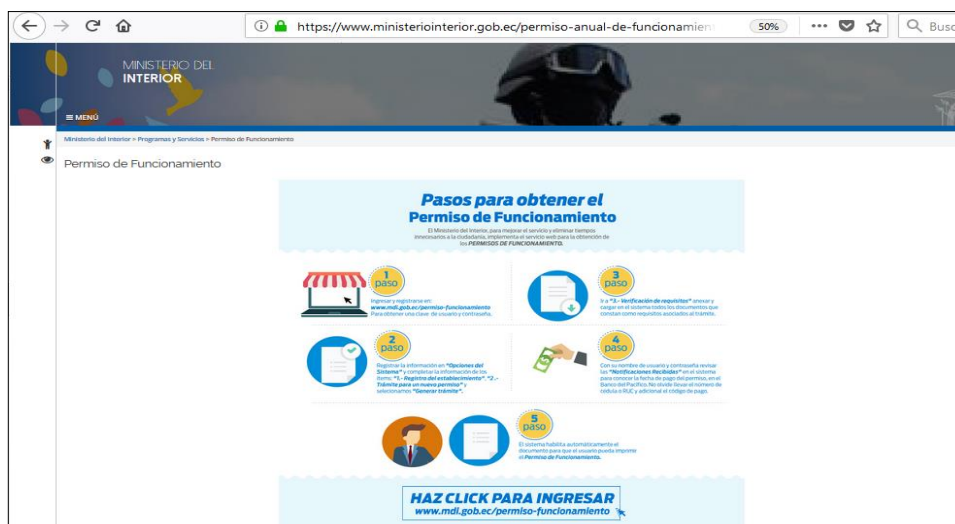


Figura N° 1: Banner pasos para obtener Permiso de Funcionamiento

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: Ministerio del Interior

El servicio en estudio se presta por medio de la plataforma web, y para la ejecución del proceso correspondiente se realiza la validación de los requisitos establecidos para cada establecimiento, para posteriormente sean analizados por el Intendente General de Policía de cada provincia, para identificar los establecimientos que requieren de una inspección previa a la autorización de su permiso de funcionamiento. Es en esta etapa en donde se posee un cuello de botella debido a la coordinación que se debe realizar con el usuario.

Con estos antecedentes y con la finalidad de garantizar una prestación del servicio de calidad a la ciudadanía, la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio, la Dirección de Control y Orden Público, la Dirección Financiera, y la Dirección de Diseño e Implementación de TI, realizan un trabajo en conjunto para identificar las mejoras y desarrollar una reingeniería al proceso de emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.

EL PROBLEMA

A nivel mundial la economía de mercado es considerada el factor más relevante para las empresas; sean estas prestadoras de servicios o manufactureras, públicas o privadas, además de considerar factores como:

- Habilidad de nuevas compañías para ingresar el mercado.
- Habilidad de proveedores para dominar los costos de los competidores del mercado.
- Habilidad de los clientes para influir en los precios de los competidores.
- Habilidad de incorporar nuevas cualidades en los productos.
- Habilidad de identificar nuevas actividades competitivas de las compañías rivales.

Adicionalmente, se debe considerar que las mejoras que se realicen en los procesos de las instituciones dependerá de factores como la coordinación,

planificación, organización, dirección, control y los lineamientos o normas que sean emitidos por el gobierno de turno, la tecnología disponible y la globalización, los cuales pueden producir cambios considerables en el ambiente de negocios de las empresas de un país, y esto refleja un aumento de la habilidad de manejar los nuevos retos que plantea la competencia a nivel global.

Con este antecedente se dentro de la organización se debe considerar el uso de herramientas que se enfoquen en la identificación de mejoras a los procesos que permitan utilizar el mínimo de recursos disponibles, como por ejemplo Kaizen, Cinco eses (5's), Mapeo de cadena de valor, o Hosing Kanri según lo describe Carballo, Arellano, & Rios, (2018).

En los últimos años a nivel mundial se ha está experimentando cambios significativos en los aspectos políticos, económicos y tecnológicos, lo cuales afectan indirectamente al crecimiento de las regiones, pero también generan directamente nuevos espacios que pueden ser aprovechados por los pequeños empresarios de las regiones.

La falta de celeridad en el incremento de la economía, las pocas oportunidades de inclusión en el comercio exterior, el acelerado crecimiento de la aplicación de tecnologías de información, en la empresas privadas e instituciones públicas , ha provocado el cambio de patrones consumo y producción a nivel mundial, incluyendo las demandas globales que se desprenden de los objetivos del Plan de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, las cuales dentro de su desarrollo presentan nuevos desafíos y oportunidades para un desarrollo justo y sostenible para todos los países de América Latina, según lo indica Dini & Stumpo(2018).

En América Latina las pequeñas y medianas empresas, son conocidas con el término de MIPYMES, y son consideradas como le eje del tejido productivo de la región debido a que son la que generan un mayor volumen de empleo formal, lo cual permite garantizar la eficacia en la generación de una nueva dinámica de análisis para fomentar el desarrollo de la región permitiendo un crecimiento económico más acelerado y continuo, garantizando la inclusión de la personas y

una sostenibilidad confiable ya que representan el 99,5 % en la región, según lo señala Dini & Stumpo (2018)

En el Ecuador con el afán de mejorar y potenciar el trabajo de las micro, pequeñas y medianas empresas, se realizó el análisis de los servicios que las instituciones públicas brindan a los ciudadanos, con el objetivo de identificar cada uno de los trámites y requisitos que deben ser entregados por las personas naturales o jurídicas, representantes legales, dueños de establecimientos.

Para lograr este objetivo la presidencia de la república estableció que la administración pública central, institucional y que dependa de la función ejecutiva deberá realizar el análisis correspondiente de sus procesos internos así como de sus servicios institucionales, para la identificación de mejoras enfocándose en la eliminación de la duplicidad de requisitos y actividades que debe realizar el ciudadano, generan de esta manera servicios eficientes, transparentes y de calidad, generando de esta manera una simplificación de trámites.

Uno de los principales lineamientos para ejecutar la simplificación de trámites es facilitar la interacción del ciudadano, micro, pequeña, mediana empresa y la Administración pública central, dentro de la prestación de los servicios disponibles, facilitando de esta manera el acceso y la fácil ejecución de los servicios, así como racionalizar el uso de recursos públicos, costos, tiempos, y pasos de ejecución del ciudadano, micro, pequeña y mediana empresa, conforme lo estipula el (Decreto Ejecutivo 149, 2013).

Para dar cumplimiento a los lineamientos de la Presidencia de la República, el Ministerio del Interior por medio de la Dirección de Administración de Procesos realizó el análisis correspondiente de sus servicios disponibles para la ciudadanía y una vez registrarlos en la herramienta de gestión por resultados (GPR), en la cual se visualiza que los servicios a la ciudadanía son los siguientes:

- Emisión de Autorización para realización de Espectáculos Públicos
- Emisión de Permiso de Funcionamiento para locales y establecimientos regulados por el Ministerio del Interior
- Emisión de Autorización para la realización de Promociones, Rifas y Sorteos
- Emisión de permisos de operación y certificados para compañías que brindan servicios de vigilancia, seguridad privada y transporte de especies monetarias y valores
- Certificación de Seguridad de Entidades Financieras
- Registro de ingreso y salida del país de personas nacionales y extranjeras
- Asesoría e información migratoria
- Reclutamiento en línea para aspirantes a Policía Nacional
- Emisión de certificados de antecedentes en línea
- Emisión de autorización e informe de seguridad para la contratación del servicio de Vigilancia y Seguridad Privada en Entidades Públicas

Una vez realizado el análisis correspondiente, con los resultados de la demanda identificada en los trámites que la ciudadanía realiza directamente en esta Cartera de Estado, y cumpliendo con los requerimientos de la normativa legal vigente, se escogió el servicio de “EMISIÓN DE PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS REGULADOS POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR”, para realizar una reingeniería al proceso que permite ejecutar la prestación de este servicio, y es el tema de este trabajo de estudio.

Adicionalmente dentro del análisis realizado entre la Dirección de Control y Orden Público y la Dirección Financiera con el acompañamiento de la Dirección de Administración de Procesos y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se logró precisar a todos los establecimientos que son sujetos a control por parte del Ministerio de Interior, lo cual permitió agruparlos en categorías de acuerdo a su incidencia en la alteración del orden público.

Toda vez se finalizó el análisis y para que la ciudadanía se encuentre informada sobre el acceso al servicio de emisión de permisos de funcionamiento, y conforme se encuentran definidas en la normativa (0887 NORMATIVA PARA LA

INTERVENCIÓN DE LAS Y LOS INTENDENTES GENERALES DE POLICÍA, SUBINTENDENTES DE POLICÍA Y COMISARIOS NACIONALES DE POLICÍA DEL PAÍS , 2018), las categorías identificadas se definieron de la siguiente manera:

- Centros de tolerancia
- Centros de diversión para mayores de edad
- Licorerías y depósitos de cerveza
- Locales de consumo de alimentos preparados
- Supermercados
- Tiendas y abacerías
- Centro de entretenimiento
- Hospedaje

Con este antecedente y para estandarizar el proceso que los Intendentes Generales de Policía deben realizar para emitir los permisos de funcionamiento se levantó el proceso manual, como se puede observar en la **Tabla N° 1: Proceso actual emisión de permisos de funcionamiento** y adicional se puede observar el Anexo 1. Diagrama de flujo situación actual de la emisión de permisos de funcionamiento.

Nº	Actividad	Rol	Documento
1	Receptar la solicitud y documentación habilitantes	Recaudador fiscal	Solicitud, documentos anexos
2	Revisar solicitud y documentación habilitante para emisión	Recaudador Fiscal	Solicitud, documentos habilitantes
3	Revisar solicitud y documentación habilitante para renovación	Recaudador Fiscal	Solicitud, documentos habilitantes
4	Devolver la solicitud y documentación al usuario	Recaudador fiscal	Solicitud y documentos habilitantes
5	Registrar en la base datos	Recaudador fiscal	Registro de solicitud y documentación habilitante
6	Entregar expediente	Recaudador fiscal	Expediente
7	Analizar el expediente	Intendente / Comisario	Expediente
8	Realizar la inspección	Intendente / Comisario	Acta de aprobación de inspección
9	Realizar informe de resultado de la inspección	Intendente / Comisario	Informe de Inspección
10	Registrar información	Recaudador Fiscal	Expediente
11	Desglosar información	Intendente / Comisario	Expediente
12	Dictar resolución favorable	Intendente / Comisario	Expediente
13	Registrar en el sistema	Intendente / Comisario	Expediente
14	Notificar al usuario	Intendente	Correo electrónico
15	Registrar en el sistema la entrega	Intendente	Expediente- Sistema
16	Entregar PAF	Intendente / Comisario	Permiso anual de funcionamiento
17	Planificar operativo	Intendente / Comisario	Planificación, cronograma
18	Aprobar planificación del Operativo	Director de Control Y orden Público	Planificación, aprobación
19	Ejecutar operativo	Intendente / Comisario	Acta. Citación, sello de Clausura
20	Juzgar	Intendente / Comisario	Acta de Juzgamiento
21	Registrar detalles del Juzgamiento	Intendente / Comisario	Acta de Juzgamiento. Notificación al infractor
22	Registrar en la base de datos	Intendente / Comisario	Acta de Juzgamiento. Notificación al Infractor. Impugnación
23	Verificar cumplimiento de planificación	Analista de la Dirección de Control y Orden Público	Constatación y registro en el sistema
24	Registrar en la base de datos	Analista de la Dirección de Control y Orden Público	Constatación y registro en el sistema

Tabla N° 2: Proceso actual emisión de permisos de funcionamiento

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

JUSTIFICACIÓN

El Ministerio del Interior como ente rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público, a través de la Intendencias Generales de Policía, otorga el permiso de funcionamiento de los locales y establecimientos que son regulados por esta Cartera de Estado, y debido a la demanda de la prestación del servicio de emisión de permisos de funcionamiento para establecimientos regulados por el Ministerio del Interior a nivel nacional, para mejorar la calidad de la prestación de servicio decidió implementar una plataforma web, para que los usuarios puedan realizar el trámite por el este medio.

Con el afán de brindar una atención eficiente, rápida y que proporcione soluciones a la ciudadanía, garantizando de esta manera una atención de calidad y en el proceso de modernización, el Ministerio de Interior implementa el sistema (SITMINT) para la gestión de los trámites de emisión y renovación de Permisos de Funcionamiento, con la finalidad de facilitar y agilizar la obtención del permiso de los establecimientos regulados por esta Cartera de Estado.

Teniendo en cuenta que la regulación y la prestación de servicios de las empresas dedicadas a actividades económicas en locales y establecimientos regulados por el Ministerio del Interior es uno de los compromisos de calidad para brindar un servicio orientado al usuario, la institución pone a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos de subsanación en caso de que existan inconvenientes en el manejo del sistema, los usuarios pueden acercarse personalmente a la Intendencia o Comisarías de su localidad, a fin de que reciban el respectivo soporte técnico en la creación de usuarios y asesoría en la realización del trámite a través de la plataforma web del Ministerio del Interior para la Emisión de Permiso de Funcionamiento para locales y establecimientos regulados por esta cartera de Estado.

El presente estudio se fundamenta en la necesidad de analizar e identificar oportunidades de mejora a la prestación actual del servicio, para lo cual se realiza

un seguimiento a la demanda del mismo por medio de la página web, con el propósito de implementar un ciclo de mejora continua en el proceso que permite la ejecución de la prestación del servicio, debido al compromiso que la institución con la ciudadanía, de regular la prestación de servicios en los centros de tolerancia; centro de diversión para mayores de edad; licorerías y depósitos de bebidas alcohólicas al por mayor; locales de consumo de alimentos preparados; supermercados; tiendas y abacerías; centros de entretenimiento; hospedaje, en cumplimiento de la normativa legal vigente Acuerdo Ministerial 887 “Normativa para la intervención de las y los Intendentes Generales de Policía, Subintendentes de Policía y Comisarios Nacionales de Policía del País”.

Debido a que no se cuenta con suficientes estudios de alcance nacional sobre las necesidades de los ciudadanos en territorio, y las estrategias de socialización, el presente trabajo es conveniente para afianzar un mayor conocimiento de los inconvenientes que tiene la ciudadanía para acceder al servicio

Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los datos sobre la emisión de permisos de funcionamiento para los establecimientos sujetos a control del Ministerio del Interior, para contrastarlos con otros estudios similares, y analizar las posibles diferencias que pueden encontrar en cada tipo de categoría del servicio en estudio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Mejorar el proceso actual para la emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior a nivel nacional por medio del diseño de una Reingeniería del Proceso para satisfacer las necesidades de la ciudadanía que desea regularizar su establecimiento.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso actual para la emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior a nivel nacional.
- Diseñar una Reingeniería del Proceso para satisfacer las necesidades de la ciudadanía que desea regularizar su establecimiento.
- Socializar el proceso mejorado a Intendencias Generales de Policía, Subintendencias Generales Policía, Comisaría Nacionales Policía y ciudadanía por medio de capacitaciones en territorio.

MARCO TEÓRICO

Para la representación de los procesos, actividades, información, recursos, personas, entradas, salidas, comportamiento, objetivos y restricciones del modelo para una institución se debe tener en cuenta que la reingeniería de procesos soporta la toma de decisiones, facilita la interoperabilidad de los procesos, caracteriza la separación entre el modelo del procesos y su funcionalidad, según lo expone (Ingenius, Cordero, Chacón, Sañay, & Criollo, 2016).

Se debe tener en cuenta que la economía de los mercados es la fuerza que con mayor frecuencia motiva a la reingeniería de procesos. Los métodos de administración e ingeniería deben mantenerse a la par de los con la nuevas demandas del mercado.

En la actualidad la reingeniería de procesos es de aplicación obligatoria por todas las empresas públicas y privadas, que se interesen en la mejora de sus procesos, para mejorar la prestación de sus servicios o productos, esto debido a que permite incrementar la competitividad frente a la demanda del mercado, procurando la reducción de tiempos innecesarios y costos.

Reingeniería

La reingeniería de procesos tiene como finalidad identificar la aplicación de los diferentes enfoques administrativos para iniciar el cambio en la organización, dentro de los cuales se idéntica la mejora, el rediseño y la reingeniería, aclarando que cada uno se podrá aplicar de acuerdo a los requerimientos que tenga la organización, conforme lo estipula (Macdonald, 1996).

A continuación se realizará una breve descripción de los enfoques administrativos mencionados, según lo manifiesta (Macdonald, 1996):

Mejora de procesos.- Dentro de la administración de calidad enfocada en la mejora continua se promueve principalmente la mejora de procesos, lo que genera una análisis de la ejecución actual del proceso, con el objetivo de que el impacto sea considerable dentro de la cultura laboral de la organización, con la participación de todos los integrantes de la ejecución del procesos en estudio.

Rediseño de Procesos.- El rediseño de procesos tiene un enfoque directo al cliente, para el desarrollo de la mejora de los procesos existentes, teniendo en cuenta que se considera como una evolución natural de dentro del principio de calidad total.

Reingeniería de procesos.- El enfoque de la reingeniería de procesos es el replanteamiento y rediseño radical de los procesos de la organización incrementando el desempeño de los nudos críticos dentro de la ejecución del procesos en estudio, como son costos, calidad y tiempos de respuesta.

En la siguiente Figura N° 2 Diferencias entre mejora, rediseño y reingeniería se visualiza la diferencia entre cada uno de los enfoques que se debe tener en cuenta para identificar si se ejecuta una mejor, rediseño o reingeniería de procesos.

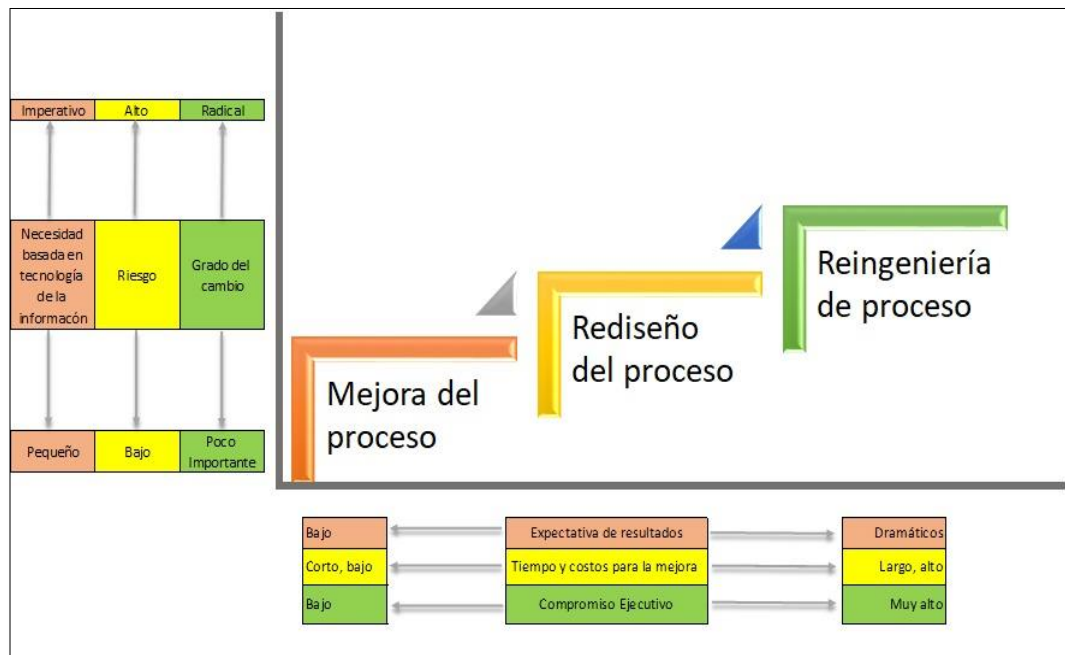


Figura N° 2: Diferencias entre mejora, rediseño y reingeniería

Fuente: (Macdonald, 1996)

Elaborado por: El Investigador

Para que una reingeniería de procesos se realice con éxito, se debe cumplir con siete condiciones, (Daniel & Brandon, 1999):

1. Habilidad para orientar el proceso de reingeniería de acuerdo con una metodología sistemática y amplia.
2. Administración coordinada del cambio para todas las funciones del negocio que se vean afectadas.
3. Habilidad para evaluar, planear e implementar el cambio sobre una base continúa.
4. Habilidad para analizar el impacto total de los cambios propuestos.
5. Habilidad para visualizar y simular los cambios propuestos.
6. Habilidad para utilizar estos modelos sobre una base continúa.
7. Habilidad para asociar entre si todos los parámetros administrativos de la compañía.

Para realizar un correcta ejecución de las condiciones antes mencionadas, la organización debe identificar los cambios esenciales que ayudaran a obtener una

ventaja competitiva y analizar las actividades que generan cuellos de botella, para trabajar en la mejora de las mismas y se pueda implementar un cambio total al proceso en estudio. Para lo cual la organización deberá formular preguntas, acciones y resultados dependiendo de la fase en la cual nos encontremos en desarrollo, como se observa en la Figura N° 3 Modelo de reingeniería de Procesos.




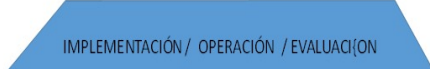
PRERUNTAS	POSICIONAMIENTO DEL NEGOCIO	ACCIONES	RESULTADOS
¿Dónde estamos hoy? ¿Qué podemos hacer para mejorar? ¿Cómo podemos utilizar la mejor competencia? ¿Cuáles son nuestras mejores inversiones? ¿Cuál es nuestra estrategia empresarial?		Análisis de mercado y de la competencia Definición de la guía básica del negocio	Oportunidades Objetivos Estrategia Diagrama de flujo del trabajo de alto nivel
¿Cómo podemos cambiar? ¿Cuál será el impacto de nuestros planes? ¿Cómo integrar nuestros planes en las operaciones actuales?		Diagrama de los procesos de negocios actuales Nuevo modelo, flujos de trabajo con la reingeniería Análisis de impactos Diseño de la nueva organización, flujos de trabajo	Nuevos procesos y flujos de trabajo Definiciones de los sistemas de la nueva organización y de los flujos de trabajo Cifras de costos y beneficios
¿Qué cambios necesitamos hacer en la forma como hacemos negocios? ¿Cómo dirigir el impacto sobre el staff? ¿Cómo coordinar todos los cambios?		Disposiciones financieras Desarrollo de sistemas de tecnologías de desarrollo organizacional Planeación detallada de la implementación	Infraestructura tecnológica Recursos humanos y estructura organizacional Presupuesto adecuado Plan de metas iniciales de marketing
¿Estamos haciéndolo tan bien como podemos? ¿Qué podemos hacer con nuevas ideas?		Inicio de la nueva operación Dirección del negocio Evaluación del negocio	Utilidades Experiencia

Figura N° 3: Modelo de reingeniería de Procesos

Fuente: (Daniel & Brandon, 1999)

Elaborado por: El Investigador

Técnicas de mejora de proceso

Para evitar cometer errores en la identificación de los pasos establecidos para realizar una reingeniería de procesos; y conforme lo menciona (Harbour, 1996): “es necesario establecer una metodología que nos permita identificar resultados cuantificables, para acelerar la identificación de las áreas de mejora, para reducir los desperdicios en el lugar de trabajo que se generan de estos”.

La organización deberá tener presente que los pasos para establecer un proceso son operación, transporte, demora, inspección, re trabajo y almacenaje, para lo cual se debe efectuar los siguientes:

- Definir los límites del proceso
- Observar los pasos del proceso
- Recolectar los datos relativos al proceso.
- Analizar los datos recolectados
- Identificar la áreas de mejora
- Implantar y vigilar las mejoras

Para utilizar el método descrito, se necesita realizar lo siguiente, de acuerdo a las recomendaciones de (Harbour, 1996):

1. Primero se identifica el proceso, o parte del mismo, que se desea mejorar. Después, se define los límites del mismo, es decir, inicio y fin. Asimismo se identifican rendimientos y se seleccionan las medidas pertinentes.
2. A continuación, se observan los pasos del proceso, incluyendo lo que en realidad ocurre y cual es flujo del proceso. Mientras se observa todo esto, se registra lo que se describe.
3. Ya sea durante o después de la fase de observación, también se recaban todos los datos cuantitativos relevantes relativos el proceso. Es preciso recordar que una medida es un dato cuantitativo del proceso.
4. Después de recolectar los datos, se les analiza y resume. En otras palabras, se determina lo que significan y de qué manera son importantes.
5. Con base en los datos analizados, se identifican áreas de mejora. Primero se va detrás de las más grandes. Después de eso, se sigue con las más pequeñas.
6. Una vez que se identificó lo que se desea mejorar, se desarrolla algún tipo de método de mejora. Se desarrolla una cura para la enfermedad.

7. Después de desarrollar un arreglo, implantarlo. Comprobarlo durante un periodo de pruebas, se vigila asimismo la mejora para determinar su funcionamiento.

Durante la identificación y levantamiento de información, se debe tener en cuenta que todo el personal que participa manifestará que le proceso está mal, e incluso realizaran comentarios y justificaciones de acuerdo a la visión que cada responsable de levantamiento tenga.

Para cuál se deberá estar muy atento, debido a que todas esas recomendaciones, nos puede servir como información sumamente relevante al momento de identificar la mejorara al proceso en estudio, sin embrago en la mayoría de la veces no se encuentran sustentadas por documentos que permitan la verificación, razón por la cual se debe ser muy minucioso en el levantamiento de las situación actual del proceso.

Dentro de la orientación hacia la ejecución de los procesos, son pocas las organizaciones que dan el interés que se requiere, por el desconocimiento de la aplicación que se obtiene para conseguir mejoras considerables dentro del giro del negocio.

El análisis realizado por (Macdonald, 1996), el enfoque hacia la mejora de resultados generalmente concibe fallas dentro de la incubación de productos o servicios de la organizaciones, debido a que no poseen una correcta administración de sus procesos, razón por la cual los ejecutivos no advierten que loa proceso se encuentran enfocados en:

- Tecnología obsoleta
- Prácticas gerenciales obsoletas
- La empresa; no el cliente

La reingeniería de procesos no se encuentra formulada para eliminar el trámite interno de las organizaciones; más bien, se convierte en el nexo que permite

mantener unida la estructura de la organización, debido a la facilidad de administración y oportunidad de mejora continua a sus procesos.

Con la aplicación de la reingeniería de procesos la dirección de la organización puede generar nuevas estrategias de producción o de la prestación de servicios, basándose en las necesidades de los clientes, colaboradores, proveedores, y los organismos reguladores externos sean estos públicos o privados.

Los componentes para un reingeniería de procesos detallados por (Macdonald, 1996), se enfocan principalmente en identificar lo que se necesita, tomando como línea base las necesidades de los clientes y lo objetivos de la organización. En segundo lugar se debe tomar en cuenta el conocimiento sobre los procesos que se posee, para definir si lo que se debe realizar es una mejora continua o un reingeniería de proceso, como se puede observaren la Figura N° 4 Componentes de la reingeniería de procesos.

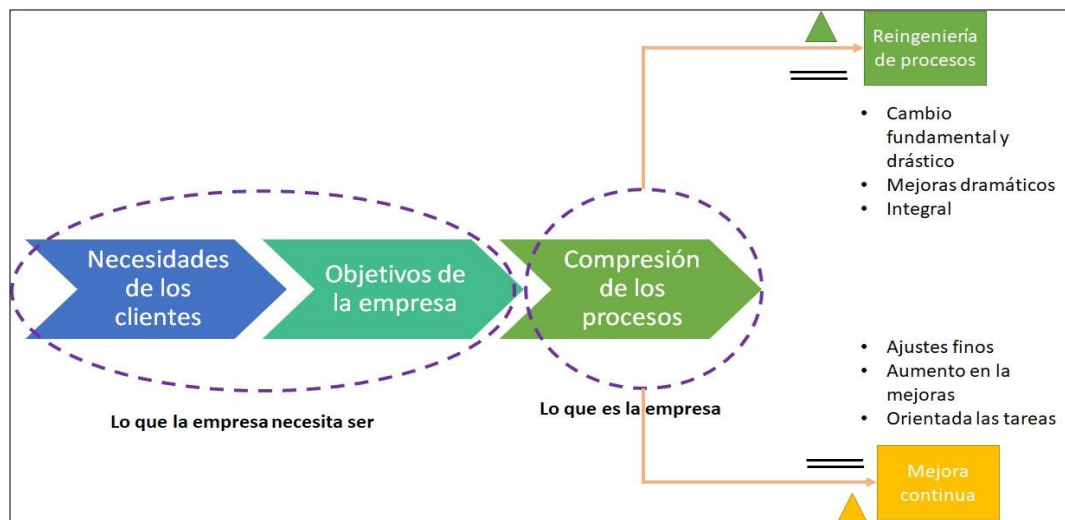


Figura N° 4: Componentes de la reingeniería de procesos

Fuente: (Daniel & Brandon, 1999)

Elaborado por: El Investigador

Problemática cambio en la base legal y actualización del proceso

En el Ecuador, el Ministro/a del Interior es el responsable de la garantizar la seguridad ciudadana, protección interna y orden público, de las personas que se

encuentran dentro de país, conforme lo establecido en el COESCOP, dentro del cual le corresponde los siguiente literales para la emisión de permisos de funcionamiento.

Según el (CÓDIGO ORGÁNICO DE LAS ENTIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PÚBLICO, 2017, art. 64):

(...)Artículo 64.- Ministro o Ministra.- El titular del ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público tendrá las siguientes funciones:

1. Elaborar planes, programas y proyectos en materia de seguridad ciudadana, protección interna y orden público, articulados al Plan Nacional de Desarrollo, de acuerdo a lo establecido en las leyes y reglamentos;

3. Velar por la debida ejecución de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, protección interna y orden público, en el marco de los derechos constitucionales y en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo;

(...)

Según el (ACUERDO MINISTERIAL 340 ESTATUTO SUSTITUTIVO AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, 2017, art. 2):

En cumplimiento al COESCOP y la misión institucional de garantizar la seguridad ciudadana y convivencia social pacífica en el marco del respeto a los derechos fundamentales, la democracia, y la participación ciudadana con una visión integral que sitúa al ser humano en su diversidad como sujeto del Buen Vivir.

Según el (ACUERDO MINISTERIAL 340 ESTATUTO SUSTITUTIVO AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, 2017, art. 6): “El Ministerio del Interior, posee un estructura orgánica de gestión por procesos, de acuerdo a la planificación estratégica y modelo de gestión, en la cual se identifica los procesos a nivel

Gobernante, Sustantivo, y Adjetivo”, como se puede observar en la **Figura N° 5:**
Estructura Ministerio del Interior.

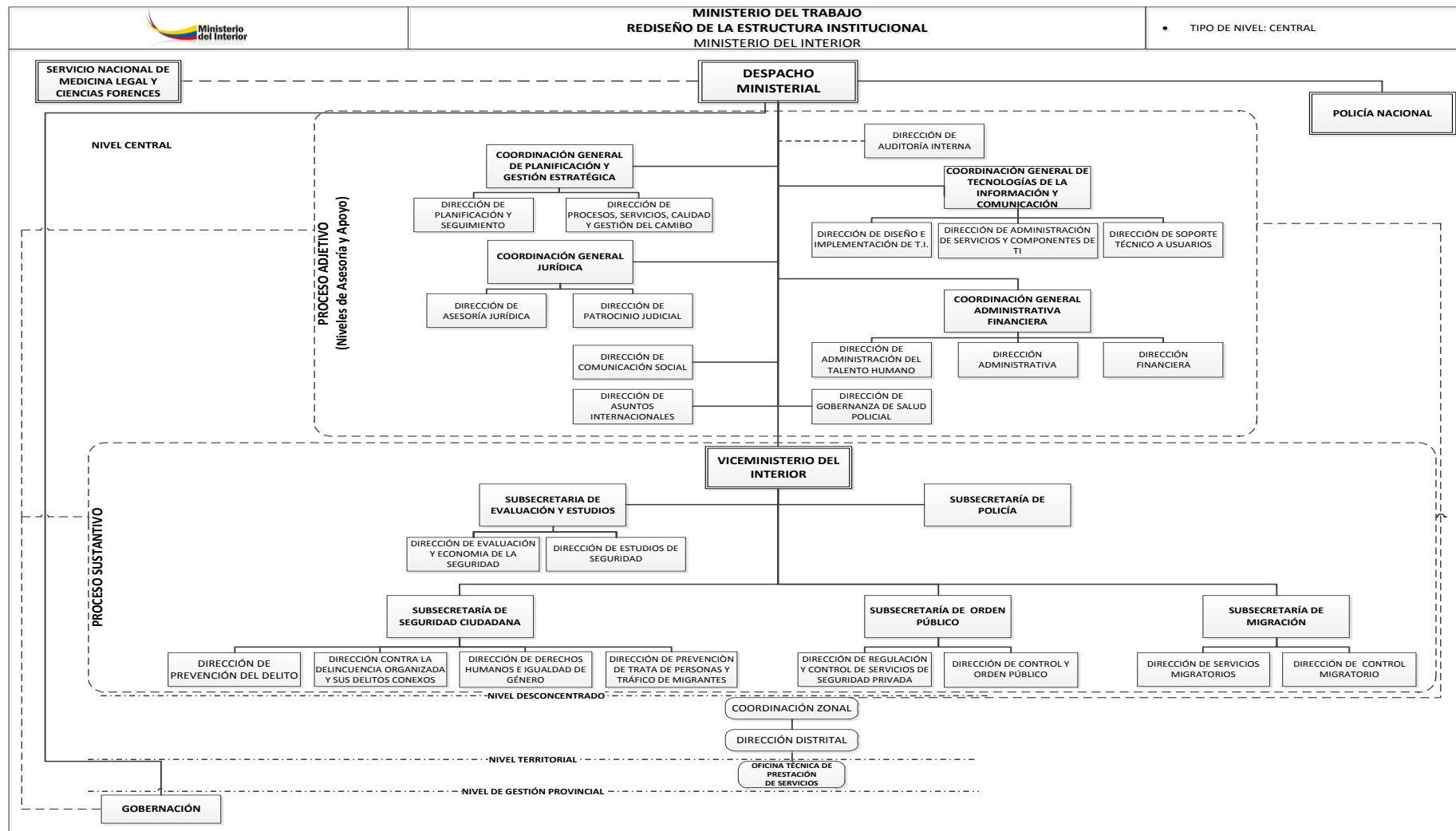


Figura N° 6: Estructura Ministerio del Interior

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

De acuerdo a la estructura organizacional por procesos, el Ministerio del interior ejerce el control del orden público en territorio, por medio de los Intendentes Generales de Policía a nivel provincial y los Comisarios Nacionales de Policía a nivel cantonal, con los lineamiento emitidos por la Dirección de Control y Orden Público y la coordinación ejercida en territorio por las diferentes Gobernaciones de cada provincia, en el ámbito de seguridad; como se puede observar en la **Figura N° 7: Estructura Ministerio del Interior – Gobernaciones**, se brinda el servicio de emisión de permisos de funcionamiento a nivel nacional.

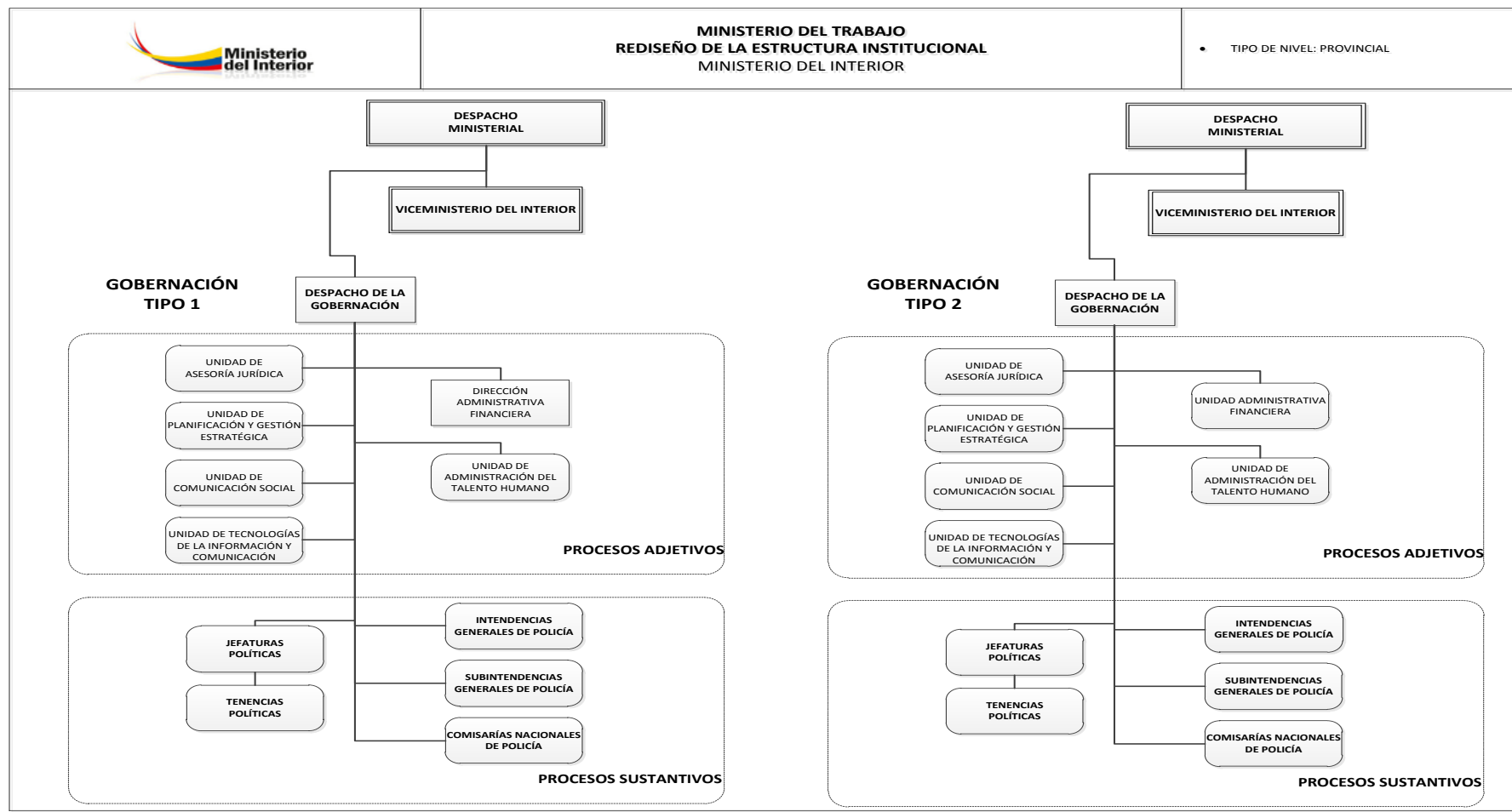


Figura N° 8: Estructura Ministerio del Interior – Gobernaciones

Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: El Investigador

Con este antecedente y en cumplimiento de lo establecido por el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP), esta Cartera de Estado puede generar instrumentos legales que permitan la prestación de servicios a la ciudadanía.

Por lo tanto el Ministerio del Interior emite la normativa para la intervención de las y los Intendentes Generales de Policía, Subintendentes de Policía y Comisarios Nacionales de Policía del País, por medio del Acuerdo Ministerial 0887, para la emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior, en el cuál se indica todos los pasos que el usuario debe seguir para obtener su permiso de funcionamiento.

(0887 NORMATIVA PARA LA INTERVENCIÓN DE LAS Y LOS INTENDENTES GENERALES DE POLICÍA, SUBINTENDENTES DE POLICÍA Y COMISARIOS NACIONALES DE POLICÍA DEL PAÍS , 2018), de acuerdo con el artículo 1 del Acuerdo Ministerial en mención:

Los permisos de funcionamiento serán emitidos por las Intendencias Generales de Policía del Ministerio del Interior en cada jurisdicción y serán de exclusivamente para aquellos establecimientos cuya actividad económica se encuentre dirigida a servicios de alojamiento a huéspedes, restaurantes, lugares donde se consuman alimentos y/o bebidas alcohólicas, los cuales no estén regulados por el Ministerio de Turismo.

Población de estudio tiendas abacerías

Para ejercer el control de las actividades económicas El Acuerdo Ministerial en mención agrupa a todos los establecimientos sujetos a control por el Ministerio del Interior de siguiente manera (ACUERDO MINISTERIAL 0887 NORMATIVA PARA LA INTERVENCIÓN DE LAS Y LOS INTENDENTES GENERALES DE POLICÍA, SUBINTENDENTES DE POLICÍA Y COMISARIOS NACIONALES DE POLICÍA DEL PAÍS, 2018):

Categoría 1.- Centros de Tolerancia.-

Estos establecimientos son lo considerados exclusivamente centros de diversión par a mayores de 18 años, que involucran actividades sexuales. En el interior de estos establecimientos se podrá vender y/o consumir bebidas alcohólicas.

Categoría 2.- Centros de diversión para mayores de 18 años.-

Los establecimientos agrupados en esta categoría son los considerados centros de diversión para mayores de 18 años; que no se pertenezcan a la categoría 1, como bares, bares ubicados en plazas de comidas o puestos ambulantes habilitados en camiones de expendio de comidas y bebidas, discotecas, cantinas, galleras, karaokes, sal de recepciones, billares, donde puedan vender y consumir bebidas alcohólicas.

Categoría 3.- Licorerías y depósitos de bebidas alcohólicas al por mayor.-

Los establecimientos son aquellos en los cuales se puede realizar la venta de bebidas alcohólicas únicamente para llevar, y se encuentra prohibido el consumo en el interior de los locales o en los alrededores de los establecimientos.

Categoría 4.- Locales de consumo de alimentos preparados.-

A todos los establecimientos, que su actividad económica se concentre en la preparación de alimentos como restaurantes, cafeterías en el interior de plazas de comida, complejos deportivos, perderos, puestos ambulantes camiones para venta de comisas y bebidas, comidas populares, picanterías, comedores, fondas, comidas ligeras: cafeterías, fruterías, juglerías, heladerías, panaderías, café net, confiterías, así como también comida rápida, servicios de catering, entre otros similares.

Categoría 5.- Supermercados.-

Los establecimientos que pueden realizar la venta de alimentos y bebidas alcohólicas al por mayor.

Categoría 6.- Tiendas y abacerías.

Se considera dentro de esta categoría a todos los establecimientos en los cuales se venda alimentos y bebidas por menor, como: tiendas, abacerías, venta de frutas y legumbres, frigoríficos, tiendas naturistas, quioscos, abarrotos, micro mercados y establecimientos dentro de gasolineras, en el interior o en los alrededores de estos establecimiento es prohibido el consumo de bebidas alcohólicas .

Categoría 7.- Centros de entretenimiento.-

Todos los establecimientos en tales como: juegos electrónicos, salas de videojuegos, canchas deportivas, billares, etc.

Categoría 8.- Hospedaje.-

Todos los establecimientos que brindan hospedaje no turístico de personas, como son pensiones, residenciales, y moteles, que ofrezcan alimentos y bebidas alcohólicas.

Para dar cumplimiento al Acuerdo Ministerial 0887, se elaboró el cuadro de categorización de los establecimientos sujetos a control del Ministerio del Interior como se puede observar en la **Tabla N° 3: Categorización de Establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.**

CÓDIGO	CATEGORIA	ACTIVIDAD COMERCIAL	VALOR	ACTIVIDADES REFERENCIALES
1	CENTRO DE TOLERANCIA	CENTRO DE TOLERANCIA VESPERTINO	500	- Club Privado con actividad sexual; Sala de masajes eróticos; Night Club; Casas de Cita; Cabaret.
		CENTRO DE TOLERANCIA NOCTURNO	500	- Club Privado con actividad sexual; Sala de masajes eróticos; Night Club; Casas de Cita; Cabaret.
2	CENTRO DE DIVERSION PARA MA YORES DE EDAD	BAR	250	- Cervecero
		KARAOKE		
		SALA DE RECEPCIONES		
		DISCOTECA		
		BILLARES (con venta de licor)		
		GALLERA		
CANTINA				
3	VENTA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS EXCLUSIVAMENTE PARA LLEVAR	LICORERIA	20	
		DEPOSITO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS AL POR MAYOR	20	- Depósitos de Cervezas
4	LOCALES DE CONSUMO DE ALIMENTOS PREPARADOS PARA SU CONSUMO INMEDIATO	RESTAURANTE	50	
		FRUTERIA	50	
		HELADERIA		
		PANADERÍA		
		CAFE-NET		
		CONFITERIA	50	
		CAFETERIA		
		COMIDAS LIGERAS		- Cine snack
CAFETERIAS Y RESTAURANTES EN EL INTERIOR DE COMPLEJOS DEPORTIVOS	50			
PARADERO	50			
5	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS AL POR MAYOR	SUPERMERCADOS	20	
6	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS AL POR MENOR	TIENDAS, ABACERÍAS Y ABARROTES	20	- Tiendas Naturistas; frigorífico; Venta de frutas y legumbres; Bodega de alimentos y/o depósitos de gaseosas
		MICROMERCADO		Minimarket
		ESTABLECIMIENTOS UBICADOS DENTRO DE GASOLINERAS		
7	CENTROS DE ENTRETENIMIENTO SIN VENTA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS	JUEGOS ELECTROMECANICOS	50	Video juegos
		JUEGOS DE MESA Y BILLARES (sin venta de bebidas alcohólicas)		
		CANCHAS DE FÚTBOL SINTÉTICAS		Complejos Deportivos Privados
8	HOSPEDAJE	PENSION	50	
		MOTEL		

Tabla N° 4: Categorización de Establecimientos regulados por el Ministerio del Interior

Fuente: Dirección Financiera – Ministerio del Interior

Elaborado por: Ministerio del Interior

Lugar de estudio nivel nacional

El análisis que se realizará sobre la prestación del servicio en estudio constara de las siguientes características:

- Canales de Atención
- Canales de Comunicación
- Formas de Pago
- Plano del Servicio
- Encuestas
- Identificación del Plano de servicio
- Percepción ciudadana

Duración de la investigación 1 mes

El análisis correspondiente tendrá la duración de 1 mes teniendo en cuenta la disponibilidad de una base de dato de usuarios que se obtiene del sistema se realizará una encuesta masiva a los correos electrónicos de las dueños o representantes legales de los establecimientos sujetos a control del Ministerio del Interior, que han obtenido el correspondiente permiso.

METODOLOGÍA

Para la elaboración de una reingeniería de procesos es necesario cumplir con los siguientes pasos secuenciales para ejecutarse correctamente (Macdonald, 1996):

- Definición de objetivos
- Capacitar al equipo
- Realizar un mapa de la situación actual del proceso
- Definir necesidades del cliente
- Definir necesidades del negocio
- Aprobación del proceso

Definición de objetivos.- Corresponde a la dirección de la organización teniendo en cuenta los objetivos estratégicos, misión, visión de la organización.

Capacitar al equipo.- una vez confirmado el personal que participara en la ejecución de levantamiento de las oportunidades de mejora, se debe transmitir el conocimiento correspondiente al proceso en análisis y a las herramientas técnicas que se utilizarán para identificación de las mejoras.

Realizar un mapa de la situación actual del proceso.- En esta etapa es fundamental enfocarse en el aspecto general del proceso para satisfacer las necesidades y verificar el cumplimiento de los objetivos de la organización, por medio de una representación gráfica de la ejecución del proceso en estudio.

Definir necesidades del cliente.- Una vez se encuentre realizado el mapa de la situación actual es necesario realizar un análisis de cada una de las actividades que se realizan para identificar la influencia que tienen sobre el cliente, para lo cual se puede utilizar varias técnicas como: comunicación con un grupo de clientes, consultorías, cuestionarios, encuestas, grupos de debates, etc.

Definir necesidades del negocio.- Con el objetivo de mantener un enfoque en el cumplimiento de los objetivos de la organización se debe realizar un análisis en el cual se identifiquen las necesidades de la organización, las mismas que debe tener una relación con las necesidades de los clientes.

Aprobación del proceso.- El equipo de trabajo debe presentar a la dirección responsable de la ejecución del proceso el resultado del análisis realizado para la aplicación de una reingeniería, y que esta su vez valide que cumpla con los requerimientos de perfeccionamiento del proceso en estudio, previo de la aplicación de la reingeniería.

Conforme lo establece la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración de Procesos, la cual se emite con la finalidad de establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos, con el fin de:

Según la (NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE POR PROCESOS,, 2016, art 1):

- Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas; y,
- Asegurar la provisión de servicios y productos de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones.

Según la (NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE POR PROCESOS,, 2016, art 3):

El Ministerio del Interior al ser responsable de garantizar la seguridad ciudadana y convivencia social pacífica, como Institución Pública debe implementar dentro de los procesos institucionales que se ejecutan dentro cada una de las Coordinaciones, Direcciones y unidades operativas, lo que establece la Norma Técnica en mención, esto debido a que es de cumplimiento obligatorio para todas Instituciones de la administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Según la (NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE POR PROCESOS, 2016, art 21):

Es importante mencionar, que las instituciones públicas, deben implementar la metodología establecida en la Norma Técnica, antes mencionada, para la prestación de servicios y administración por procesos; ya que, se combina la gobernanza, el ciclo de mejora de procesos y las tecnologías de la información y comunicación; cumpliendo de esta manera con la capa estratégica, capa operacional y capa de tecnológica.

Conforme se indica en la **Figura N° 9**: Capas de la prestación de servicios y administración por procesos.

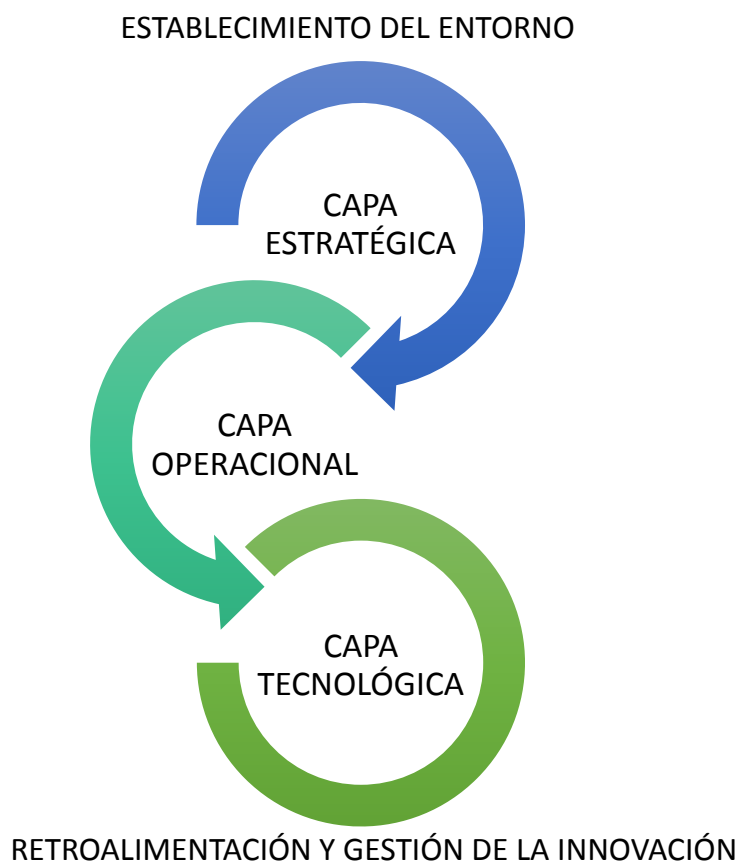


Figura N° 10: Capas de la prestación de servicios y administración por procesos

Fuente: Secretaria Nacional de la Administración Pública

Elaborado por: Secretaria Nacional de la Administración Pública

Bajo este contexto, para mejorar el proceso actual de emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior a nivel nacional, por medio del diseño de una Reingeniería del Proceso con el objetivo de satisfacer las necesidades de los dueños o representantes legales que desean regularizar su establecimiento, dentro de las categorías establecidas en el Acuerdo Ministerial 0887, para evitar ser sancionados y cumplir con la normativa legal emitida por esta Cartera de Estado.

Modalidad Básica de la Investigación

De Campo

En el presente proyecto se realizará una investigación de campo, para obtener datos que permitan relevantes apreciar la percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio, con el objetivo de obtener información necesaria para realizar la mejora del proceso y sirva de insumo para efectuar la reingeniería del mismo.

Teniendo en cuenta que el servicio se encuentra automatizado de acuerdo al cumplimiento de la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración de Procesos, y la toda la ciudadanía tiene acceso por medio de la página web del Ministerio del Interior, se realizó un encuesta por medio del sistema enviando un link al usuario para que pueda calificar la importancia y la calidad del servicio. Información que se recopiló para la toma de decisiones en la mejora del proceso, como se puede verificar en el Anexo2. Encuesta de Importancia y Calidad del Servicio.

Adicionalmente se realizó una encuesta física para identificar la percepción del usuario externo, basada en los componentes del servicio de emisión de permisos de funcionamiento para establecimientos regulados por el Ministerio del Interior, como se puede verificar en el Anexo 3. Encuestas de medición del usuario externo importancia y calidad de los componentes del servicio de emisión de permisos de funcionamiento para establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.

Para lo cual se debe identificar el relacionamiento entre portafolio de servicios y la arquitectura de procesos, que posee el Ministerio del Interior para generar la prestación del servicio, dentro de la cual se debe visualizar el nombre de la entidad, unidad responsable de la prestación del servicio, el macro proceso que soporta los diferentes procesos que tiene la unidad responsable , el proceso al que pertenece la prestación del servicio, el subproceso con el cual se ejecuta la prestación del servicio y por último el nombre del servicio. Esta información nos permitirá tener una visión del proceso que se encuentra en estudio, como se lo evidencia en la **Tabla N° 5: Relacionamiento entre Portafolio de Servicios y la Arquitectura de Procesos.**

Entidad	Unidad	Macro proceso	Proceso	Subproceso	Servicio
MINISTERIO DEL INTERIOR	DIRECCIÓN DE CONTROL Y ORDEN PÚBLICO	SUBSECRETARÍA DE ORDEN PÚBLICO	GESTIÓN DE ACTIVIDADES LÍCITAS Y ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS	OPERATIVOS DE CONTROL A NIVEL NACIONAL	Emisión de Autorización para realización de Espectáculos Públicos
MINISTERIO DEL INTERIOR	DIRECCIÓN DE CONTROL Y ORDEN PÚBLICO	SUBSECRETARÍA DE ORDEN PÚBLICO	GESTIÓN DE ACTIVIDADES LÍCITAS Y ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS	OPERATIVOS DE CONTROL A NIVEL NACIONAL	Emisión de Permiso de Funcionamiento para locales y establecimientos regulados por el Ministerio del Interior
MINISTERIO DEL INTERIOR	DIRECCIÓN DE CONTROL Y ORDEN PÚBLICO	SUBSECRETARÍA DE ORDEN PÚBLICO	RIFAS Y SORTEOS		Emisión de Autorización para realización de Promociones, Rifas y Sorteos

Tabla N° 6: Relacionamiento entre Portafolio de Servicios y la Arquitectura de Procesos

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

Bibliográfica

Se utiliza una bibliografía en la que se evidencia como se debe realizar una reingeniería de procesos para tener conocimiento de los pasos a ejecutarse.

Debido a que el proyecto corresponde a una Institución Pública de la República del Ecuador se utilizará principalmente la Norma Técnica de prestación de Servicios y Administración por Procesos; así como la normativa legal vigente que sustente el deber ser de la institución dentro de la prestación de servicios; esto con el objetivo de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos para las instituciones públicas, y el cumplimiento de los servicios al ciudadano.

Línea de investigación

El presente proyecto posee una línea de investigación enfocada en la prestación de servicios a la ciudadanía en general, debido a que la calidad un servicio no solo corresponde a requisitos o normativas sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta la evolución que ha tenido toda la administración pública enfocada en la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

El reto actual de los procesos de mejora de la calidad en la administración pública, no se enfocan únicamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la gestión y control de los procesos internos de las instituciones, sino también en mejorar la calidad de la demanda de los servicios que tienen los ciudadanos, ya que lo importante es conocer cómo los usuarios califican los mismos y cómo quisieran que sea la atención y la eficacia.

Campo: Ingeniería Industrial

Área: Mejora de Procesos

Aspecto: Identificar mejoras al procesos que permite la ejecución de la prestación del servicio en estudio.

Objeto: Reingeniería al Proceso de Emisión de Permisos de Funcionamiento a Establecimientos Regulados por el Ministerio del Interior

Nivel Descriptivo

Esta investigación servirá para identificar los problemas que se pueden ocasionar por la falta de procesos establecidos en cualquier nivel de la organización y como esto puede repercutir en la calidad de la prestación del servicio por parte de las Instituciones Públicas.

Nivel Explicativo

Después de revisar los datos, identificar las causas del problema y determinar los factores más relevantes, se realizará el levantamiento de procesos del departamento de diseño y desarrollo de productos.

Se realizó la identificación, levantamiento y documentación de las actividades necesarias para mejorar el proceso para la emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior, teniendo en cuenta que ya existe una automatización previa en la cual se logró optimizar el tiempo y los requisitos solicitados a la ciudadanía para la prestación del servicio de acuerdo a las normas establecidas en la norma antes mencionada: estrategia, operacional y tecnológica.

Se debe tener en cuenta que cada institución pública debe definir los servicios, basándose en: la necesidad de los actores de interés, análisis del entorno, las capacidades y los recursos necesarios para la prestación de servicios al ciudadanía dentro de ámbito de sus competencias; debido a que, la identificación de los servicios constituirá el portafolio de servicios dentro del cual se especificarán los estados de gestión de cada uno considerando la incubación, operación retiro y cierre de los mismos.

Una vez identificados los servicios institucionales, la institución deberá priorizar y seleccionar los procesos a mejorar dando así inicio al proceso de mejora continua, para lo cual se debe realizar el levantamiento de información de la situación actual de los procesos, para poder iniciar con el análisis y documentación de la información existente con la finalidad de identificar cada una de las actividades, recurso, aplicación de tecnologías, controles, reglas de negocio, generación de datos estadísticos que se obtendrán de los procesos, con lo cual se podrá realizar la respectiva diagramación y documentación requerida para la mejora.

Cuando se recopile toda la información de las investigaciones realizadas para mejorar los estándares y modelos de referencias relevantes así como de la técnicas de innovación de la gestión pública se deberá analizar el requerimiento de las funcionalidades de la automatización, las especificaciones técnicas requeridas, y los resultados esperados bajo los diferentes escenarios de funcionamiento, para después implementar el desarrollo tecnológico por parte del personal experto en la programación y configuración de tecnologías de la comunicación existente para ello.

RESULTADOS

Principales resultados obtenidos del diagnóstico

Después de realizar el análisis correspondiente del proceso que permite la ejecución de la prestación del servicio de emisión de los permisos de funcionamiento a los establecimientos regulados por el Ministerio del Interior, y para la evaluación de la prestación del servicio se tomó en cuenta la calificación a la infraestructura, equipamiento y materiales, tramitología y tecnología de contacto, bajo los siguientes parámetros:

- Disponibilidad de la página web y/o aplicaciones
- Facilidad de navegación en la página web y/o aplicaciones
- Actualización de la información en la página web y/o aplicaciones
- Claridad y precisión de la información en la página web y/o aplicaciones
- Facilidad para encontrar la página web y/o aplicaciones en el buscador

Como se puede observar en la **Tabla N° 7: Medición de Encuestas** se dispuso de una muestra de 1067 encuesta realizadas en el mes de noviembre del 2018, dentro de la cuales el los usuarios calificaron como muy importante la infraestructura, equipamiento y materiales, tramitología y tecnología de contacto dentro de la prestación del servicio en estudio.

1. PERIODO DE LA MEDICIÓN:										
PERIODO ANALIZADO: Nov - 18										
2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN										
SERVICIO: Emisión de Permiso de Funcionamiento para establecimientos regulados por el Ministerio del Interior										
<u>IMPORTANCIA</u> :		1. Disponibilidad de la página web y/o aplicaciones		2. Facilidad de navegación en la página web y/o aplicaciones		3. Actualización de la información en la página web y/o aplicaciones		4. Claridad y precisión de la información en la página web y/o aplicaciones		5. Facilidad para encontrar la página web y/o aplicaciones en el buscador
COMPONENTES DEL SERVICIO		INFRAESTRUCTURA		EQUIPAMIENTO Y MATERIALES		TRAMITOLOGÍA		TRAMITOLOGÍA		TECNOLOGÍA DE CONTACTO
<i>PARA NADA IMPORTANTE</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
	4	0	4	0	4	0	4	0	6	0
	6	0	6	0	6	0	6	0	4	0
	3	0	7	25	3	26	5	24	3	0
	7	25	3	26	5	48	7	25	5	0
	5	48	5	48	7	50	3	26	7	25
	8	124	9	197	8	122	8	172	8	99
	9	150	8	198	9	148	9	197	9	221
<i>MUY IMPORTANTE</i>	10	720	10	573	10	673	10	623	10	721
3. MUESTRA ANALIZADA:		1067		1067		1067		1067		1066

Tabla N° 8: Medición de Encuestas

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

Con esta tabulación se pudo identificar que la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio por medio de la plataforma web es óptima, debido a que se eliminaron interacciones presenciales de la personas que se encuentran en zonas rurales, ya que al implementar la automatización del servicio y publicar en la página web del Ministerio del Interior los ciudadanos que desean regularizar su establecimiento, ya no tienen que acercarse físicamente a las Intendencias Generales de Policía para acceder al servicio de emisión de permisos de funcionamiento, optimizando de esta manera el tiempo de los ciudadanos y permite reducir el tiempo de la prestación del servicio.

Limitaciones del estudio de caso

En el Ecuador actualmente las Instituciones Públicas, dando cumplimiento a la Norma técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, se encuentran trabajando en la mejora de la prestación de servicios, por medio de la socialización de sus servicios a la ciudadanía, mejora en las instalaciones, capacitación al personal de atención a la ciudadanía, levantamiento y documentación de los procesos, etc.

El Ministerio del Interior al poseer el sistema para la emisión de permisos de funcionamiento, es una de las pocas instituciones que en la actualidad se encuentra realizando una reingeniería a sus procesos internos, razón por la cual dentro del sector público no se ha podido encontrar algún sustento documental o teórico similar al proyecto en estudio, razón por la cual la gran parte de información recopilada se obtendrá del trabajo de campo y de la experiencia que tienen los analistas de la Dirección de Control y Orden Público, Intendentes Generales de Policía y Comisarios Nacionales de Policía, debido a que son los responsables de la ejecución del proceso que permite la prestación del servicio.

Resultados del estudio de caso

Conforme al resultado de las encuestas de medición al usuario, importancia y calidad de los componentes del servicio como infraestructura, equipamiento, materiales, tramitología y tecnología de contacto reflejan una positiva aceptación a la prestación del servicio por parte de la ciudadanía.

Como se puede observar los parámetros se encuentran dentro de la puntuación establecida: 0 para nada importante y 10 muy importante, con forme a las consideraciones de importancia realizadas en la encuestas:

1. Disponibilidad de la página web y/o aplicaciones
2. Facilidad de navegación en la página web y/o aplicaciones
3. Actualización de la información en la página web y/o aplicaciones
4. Claridad y precisión de la información en la página web y/o aplicaciones
5. Facilidad para encontrar la página web y/o aplicaciones en el buscador

Estos criterios nos sirven para identificar por medio de la ciudadanía para mejorar la prestación del servicio. Después de aplicar las encuestas los resultados más altos fueron los siguientes:

Teniendo como referencia que la calificación a las preguntas antes descritas es 0 para nada importante y 10 muy importante, una vez realizada la respectiva tabulación se identifica que para 720 ciudadanos la infraestructura es importante con forme al criterio establecido Disponibilidad de la página web y/o aplicaciones de la prestación del servicio, como se puede observar en la figura N. 8: Medición encuestas-Infraestructura.

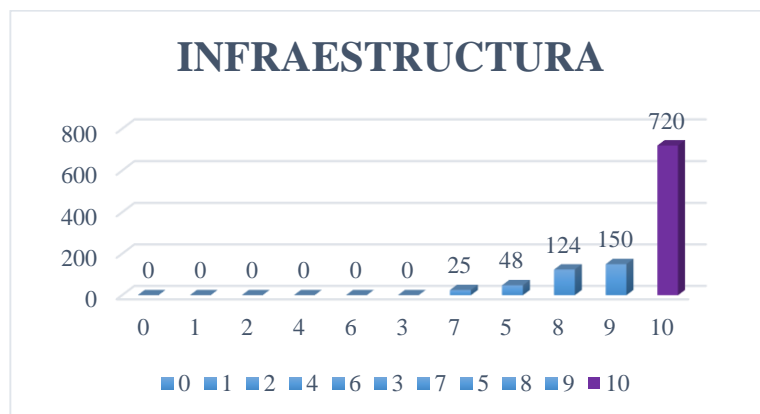


Figura N° 11: Medición encuestas- Infraestructura

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

Identificando como referencia que la calificación a las preguntas antes descritas es 0 para nada importante y 10 muy importante, una vez realizada la respectiva tabulación se identifica que para 573 ciudadanos el equipo y materiales es importante con forme al criterio

establecido Facilidad de navegación en la página web y/o aplicaciones, como se puede observar en la figura N. 9: Medición encuestas-Equipo y Materiales.

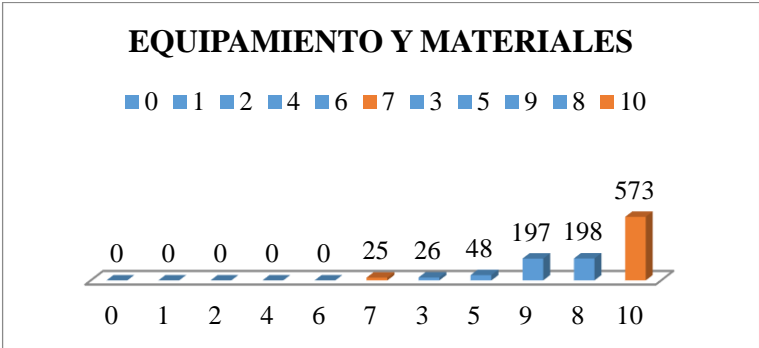


Figura N° 12: Medición encuestas-Equipo y Materiales
Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: El Investigador

Equipamiento y materiales: 573 con calificación MUY IMPORTANTE

Considerando como referencia que la calificación a las preguntas antes descritas es 0 para nada importante y 10 muy importante, una vez realizada la respectiva tabulación se identifica que para 673 ciudadanos la tramitología es importante con forme al criterio establecido Actualización de la información en la página web y/o aplicaciones, como se puede observar en la figura N. 10: Medición encuestas- Tramitología.

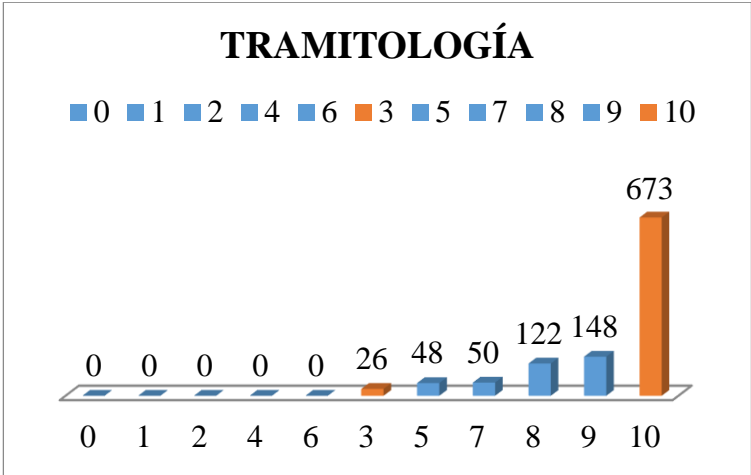


Figura N° 13: Medición encuestas- Tramitología
Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: El Investigador

Teniendo como referencia que la calificación a las preguntas antes descritas es 0 para nada importante y 10 muy importante, una vez realizada la respectiva tabulación se identifica que para 623 ciudadanos la tramitología es importante con forme al criterio establecido Claridad y precisión de la información en la página web y/o aplicaciones, como se puede observar en la figura N. 11: Medición encuestas-Tramitología.

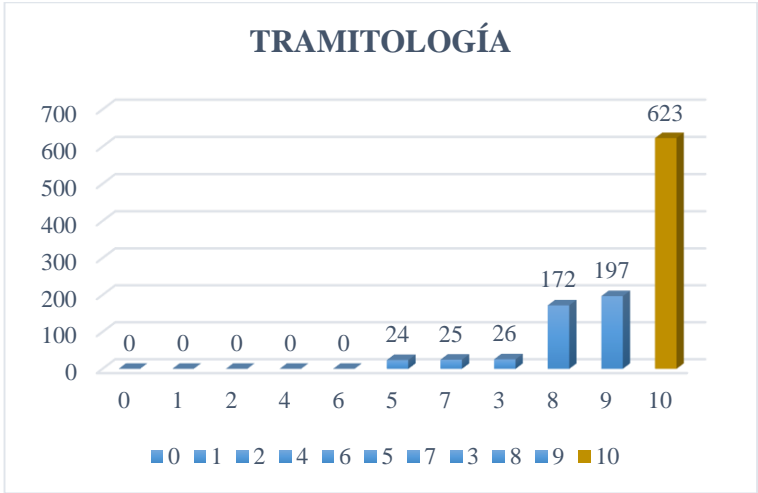


Figura N° 14: Medición encuestas- Tramitología

Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: El Investigador

Estableciendo como referencia que la calificación a las preguntas antes descritas es 0 para nada importante y 10 muy importante, una vez realizada la respectiva tabulación se identifica que para 721 ciudadanos la tecnología de contacto es importante con forme al criterio establecido: Facilidad para encontrar la página web y/o aplicaciones en el buscador, como se puede observar en la figura N. 12: Medición encuestas- Tecnología de Contacto.

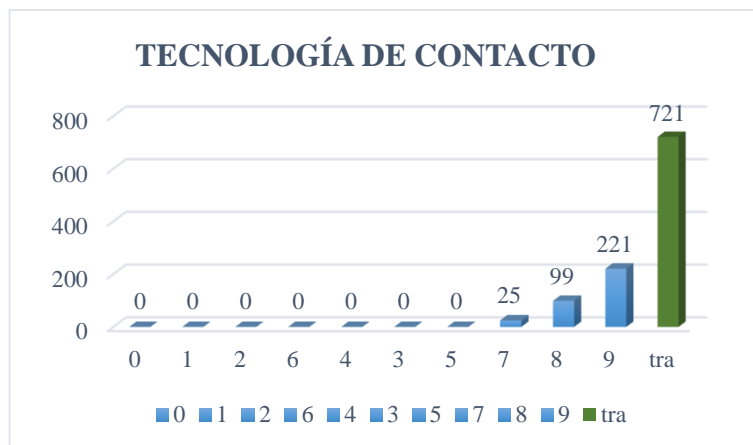


Figura N° 15: Medición encuestas- Tecnología de Contacto

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

Conclusiones y Recomendaciones

Al realizar la reingeniería del proceso en los tiempos de respuesta al ciudadano satisfecho, se excluyó las actividades adicionales que tienen los Intendentes Generales y los Comisarios Nacionales de Policía al realizar las diferentes inspecciones a los establecimientos que deben regularizarse.

Después del diagnóstico realizado a la situación actual del proceso, se debe implementar actividades relacionadas con la inspección a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior, así como también establecer estrategias y tiempos de cumplimiento que no interfieran en las actividades de control que realizan los Intendentes Generales y los Comisarios Nacionales de Policía.

Realizar las mejoras necesarias que requiera el proceso actual, para desarrollar y modelar un nuevo flujo de proceso en el cual exista una interacción más directa de parte de los Intendentes Generales y los Comisarios Nacionales de Policía, y se pondrá en práctica al ejecutar las inspecciones y operativos de control a los permisos de funcionamiento a nivel nacional.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Presentación de la propuesta

El Ministerio de Interior una vez que implemente la reingeniería y mejora de su proceso, publicará en su página web el servicio de la emisión de permisos de funcionamiento a los establecimientos regulados por esta Cartera de Estado, la plataforma que se desarrollará se enfoca en un fácil acceso y manejo para los ciudadanos que deseen regularizar sus establecimientos. El Ministerio de Interior considera necesario realizar la actualización de su proceso internamente.

La Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio conjuntamente con la Dirección de Control y Orden Público, Unidad de Autogestión de la Dirección Financiera, y la Dirección de Diseño e Implementación de TI, realizarán el levantamiento de actividades relacionadas con el sistema a implementar para emitir permisos de funcionamiento.

Justificación de la propuesta

El Ministerio del Interior con el afán de mejorar las prestación de servicios a la ciudadanía, así como garantizar eficiencia y eficacia en el mismo, y considerando que la implementación de una automatización facilita la obtención de los permisos de funcionamiento a los establecimientos regulados por esta Cartera de Estado, considera necesario realizar un actualización al proceso que permite que la prestación del servicio.

Adicionalmente (Daniel & Brandon, 1999) indican: “que la reingeniería de procesos se orienta especialmente en el planeamiento y control de los cambios y mejoras identificadas, que se requieren realizar a un proceso previamente establecido, para posteriormente implementarlos”.

Conforme lo estipula la (NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE POR PROCESOS,, 2016):

Después de haber identificado la situación actual de proceso con el análisis de la información y documentación de las actividades que realizan manualmente el personal operativo para ejecutar la prestación del servicio de emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.

Se debe establecer un diseño que permita identificar el proceso mejorado, así como también se debe documentar los procesos mejorados para lo cual se podrá utilizar manuales, procedimientos, instructivos, y demás herramientas de las que disponga la Institución para el efecto.

Dentro de la mejora de los servicios se debe tener en cuenta la eliminación de las interacciones de los ciudadanos que solicitan el servicio, toda vez que se entiende como interacción a los diferentes tipos de medios por los cuales la Instituciones Públicas prestan sus servicios a la ciudadanía sean estos presenciales, telefónicos, virtuales o unidades móviles de prestación del servicio.

Para elaborar la diagramación de los procesos las Instituciones Públicas deben utilizar un diagramación BPMN 2.0, conforme lo solita la (NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE POR PROCESOS,, 2016):

La reingeniería de procesos es una revisión fundamental y consiste en el rediseño radical del proceso para alcanzar mejoras en el rendimiento del mismo, con finalidad de tener un impacto en costos, calidad, servicio y rapidez, para esto se debe colocar un enfoque en procesos, ya que un procesos es el conjunto de actividades que transforma entradas en salidas o productos con valor para el cliente.

La propuesta radica en realizar el análisis correspondiente a la situación actual de la prestación del servicio, para identificar las oportunidades de mejora que deberán ser incorporadas al proceso establecido para el efecto.

Considerando que la Administración por Procesos es la filosofía que se implementa en las organizaciones de todo tipo que busca clarificar y mejorar continuamente la operación de las mismas. El objetivo es proveer servicios y productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios (ciudadanos), acorde con los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República como se puede observar en la **Figura N° 16: Ciclo de administración por Procesos.**

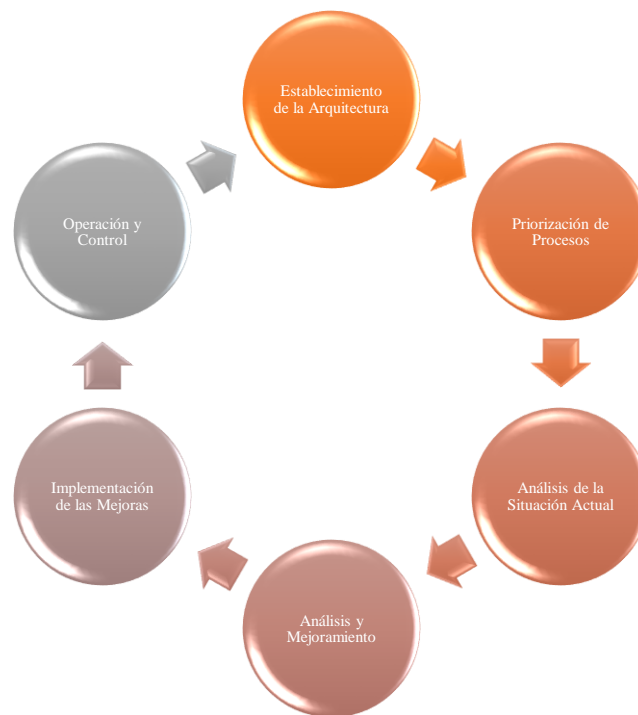


Figura N° 17: Ciclo de administración por Procesos
Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: El Investigador

Para lo cual se ha realizado el levantamiento y el diagrama de automatización con los requerimientos de las unidades antes mencionadas, participantes directas en el proceso para la prestación del servicio de emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.

El levantamiento consistió en la identificación de las actividades que realizan los actores:

- Recaudador fiscal (Dirección Financiera)
- Intendente General de Policía
- Comisarios Nacionales de Policía

Para la aprobación de permisos de funcionamiento para establecimientos regulados por el Ministerio del Interior el Recaudador Fiscal ingresa al sistema SIITMINT para verificar los requisitos habilitantes para la emisión del permiso de funcionamiento, si existe alguna novedad debe actualizar y agregar los requisitos, caso contrario al no existir ninguna novedad realiza la verificación final de los documentos y pasa a una etapa de inspección por el Intendente General de Policía, el cual analiza si se requiere o no realizar la inspección; si cumple con los documentos necesarios para pasar directamente a la aprobación, si y solo si en ese caso el Intendente General de Policía procede a revisar, aprobar o negar el permiso de funcionamiento, si se requiere realizar la inspección el Intendente General de Policía debe planificar y solicita la inspección al Comisario, una vez que el informe es emitido el Intendente General de Policía debe revisar, aprobar o negar el permiso de funcionamiento como se puede observar en la **Tabla N° 9: Descripción del Proceso Mejorado.**

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1	Ingresar al sistema SITMINT	Recaudador Fiscal	Ingresar al sistema SITMINT con su usuario y contraseña de acuerdo como se indica en el Manual de usuario del sistema de emisión del permiso de funcionamiento (Interfaz del funcionario). Seleccionar la pestaña “PROCESOS” y luego la pestaña “REVISIÓN DE REQUISITOS” donde se podrá revisar todos los permisos de funcionamiento que se encuentran registrados y al dar un clic en el establecimiento que se desee revisar se desplegará un listado con los requisitos cargados por el usuario.	N/A
2	Verificar requisitos habilitantes para la emisión del permiso de funcionamiento	Recaudador Fiscal	Se podrá realizar la verificación del cumplimiento de todos los requisitos que el ciudadano debe cargar al sistema para obtener el permiso de funcionamiento, dando clic en el botón “Ver/Modificar”, dentro de este recuadro se puede verificar la validez del documento cargado por el usuario, y de existir alguna novedad se seleccionará el estado del requisito y continua a la actividad 3 caso contrario a la actividad 5. Nota: Este es el mismo procedimiento que se realizará por las personas que revisan los requisitos en el caso de las provincias en la que el recaudador fiscal cuenta con personas que realizan este trabajo.	N/A

4	Agregar requisito	Recaudador fiscal	<p>Para realizar este paso se debe dar clic en el botón “Agregar requisito”. Se despliega una pantalla con una lista desplegable en la cual se listará el catálogo de requisitos para que sea seleccionado, en caso de no encontrarse disponible el requisito pretendido, se deberá comunicar con la unidad de autogestión para que realice la inserción del mismo.</p> <p>Una vez identificado el requisito por la intendencia y realizado el trámite correspondiente para la inserción del mismo, el sistema generará un notificación sobre esta solicitud al nivel de “Revisión y verificación de requisitos” correspondiente, y regresa a la actividad 2.</p> <p>Nota: esto se realizará solo en casos extremadamente necesarios, debido a que el catálogo de requisitos total está de acuerdo a lo que se estipula en la normativa legal vigente.</p>	N/A
5	Realizar la verificación final de los documentos	Recaudador fiscal	<p>Tendrá la opción para realizar la verificación final de los documentos entregados por el usuario.</p> <p>En esta ventana se puede visualizar los trámites que se encuentran con la información requerida, de acuerdo al establecimiento para el cual se está solicitando el permiso de funcionamiento.</p> <p>Además se tiene la opción de realizar la verificación final de los documentos entregados, pero solo se podrá visualizar directamente el documento en formato pdf.</p> <p>Dependiendo de la revisión pertinente de los requisitos por parte de la Intendencia se tendrá las opciones de “Marcar todos” y “Desmarcar todos” con los cuales podemos marcar y desmarcar todo el listado de establecimientos que se van a aprobar.</p> <p>Dentro de la “Aprobación de Tramites”.</p> <p>Con el botón “Aprobar Marcados” debe seleccionar un grupo de establecimientos para su respectiva aprobación del permiso de funcionamiento por parte del Intendente General de Policía.</p>	N/A

5	Planificar inspección	Intendente/e General de Policía	<p>Una vez verificados todos los requisitos por parte de la Recaudadora Fiscal, la/el Intendente determina si el establecimiento requiere Inspección y procede a delegar a un Comisario o la realiza el mismo previo a la planificación.</p> <p>En el caso de que la Intendente desee delegar la inspección a un Comisario, deberá: Seleccionar en el sistema la grilla "Delegar", Seleccionar el Comisario que corresponda y seleccionar la grilla "procesar".</p> <p>En el sistema selecciona "planificación de inspección" y desplegará la ventana de planificación de inspección con la información de los establecimientos con los requisitos verificados.</p> <p>Revisa la información del establecimiento. Selecciona la grilla "Planificar" e inserta la fecha y hora de la inspección y selecciona la grilla "Procesar".</p>	N/A
6	Realizar la Inspección	Comisaria/o	<p>Realiza la inspección, selecciona "resultado de la inspección", carga el informe de inspección en la ventana de resultados de la inspección, selecciona la grilla "procesar".</p> <p>Finalmente la/el Intendente en base al informe de inspección aprobará o negará el trámite.</p>	N/A
8	Aprobar o negar el trámite	Intendente/e General de Policía	<p>Después de aceptar la aprobación, el sistema validará la información internamente y confirmará las aprobaciones correspondientes.</p> <p>Deberá dar clic en "Aceptar", para confirmarle al sistema la aceptación de las aprobaciones. Y finaliza el proceso. Con lo cual el usuario deberá realizar el pago para que el sistema lo valide y genere el respectivo Permiso Anual de Funcionamiento, para que el usuario lo descargue, lo imprima y lo coloque en un lugar visible de su establecimiento.</p> <p>En caso de no aprobar, anula el trámite a través de la opción que le da el sistema y en caso de que el usuario requiera solicitar nuevamente el permiso debe realizar el trámite desde el inicio.</p>	Formato Nro. 1 - Permiso Anual de Funcionamiento

Tabla N° 10: Descripción del Proceso Mejorado

Fuente: Ministerio del Interior

Elaborado por: El Investigador

Para lo cual se desarrolló diagramas de flujo el proceso teniendo en cuenta la interacción que se tendrá con la automatización del proceso que incidirá directamente a la prestación del servicio, conforme al listado de actividades identificadas en el diagrama de automatización, como se puede verificar en el Anexo 4. Diagrama de flujo Permiso de funcionamiento situación mejorada.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Ministerial 0887 Normativa para la Intervención de las y los Intendentes Generales de Policía, Subintendentes de Policía y Comisarios Nacionales de Policía del País. (09 de Febrero de 2018). Quito, Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 1573 Secretaría Nacional de la Administración Pública; Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por procesos, (22 de abril del 2016)
- Acuerdo Ministerial 340 Estatuto Sustitutivo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior. (12 de Septiembre de 2017). Registro Oficial Edición Especial 112. Quito, Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 340 Ministerio del Interior; Estatuto Orgánico por procesos del Ministerio del Interior, (12 septiembre del 2017)
- Carrasco, J. B. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público. (21 de junio de 2017). Registro Oficial. (A. N. Ecuador, Ed.) Quito, Ecuador.
- Daniel, M., & Brandon, J. (1999). *Reingeniería - Como aplicarla con éxito en los negocios*. México: Martha Edna Suárez.
- Decreto Ejecutivo 149. (18 de Diciembre de 2013). Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública. Quito, Ecuador.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *Mipymes en América Latina*. (CEPAL, Ed.)
- Harbour, J. L. (1996). *Manual del Trabajo de Reingeniería de Procesos*. (J. C. Jolly, Trad.) México DF, Panorama Editorial, SA de CV.
- Macdonald, J. (1996). *Como entender la reingeniería de procesos en una semana*. (J. C. Jolly, Trad.) México DF, Manuel Ma. Contreras 45-B.
- Mariño, H. (2002). *Gerencia de Procesos*. Colombia.
- Ministerio del Interior. (16 de septiembre de 2016). *Ministerio del Interior*. Obtenido de Ministerio del Interior: <https://www.ministeriointerior.gob.ec/permiso-anual-de-funcionamiento/>
- Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por procesos, (22 de abril de 2016). Regsitro Oficial 739. (S. N. Pública, Ed.) Quito, Ecuador.
- Porter, M. E. (1998). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* (Vol. 2nd ed). New York.

Velasco, J. A. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid.

ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo situación actual de la emisión de permisos de funcionamiento

Anexo 2. Encuesta de Importancia y Calidad del Servicio.

Anexo 3. Encuestas de medición del usuario externo importancia y calidad de los componentes del servicio de emisión de permisos de funcionamiento para establecimientos regulados por el Ministerio del Interior.

Anexo 4. Diagrama de flujo Permiso de funcionamiento situación mejorada