



Ciencias de la computación

Artículo de investigación

Recepción: 22 / 03 / 2018

Aceptación: 16 / 06 / 2018

Publicación: 24 / 08 / 2018

Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación

Procedure for information management in the area of municipal services through the application of Information and Communication Technologies

Procedimento de gestão da informação na área dos serviços municipais através da aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação

Emilio Albuja-Cortés ^I

emijo777@gmail.com

Patricio Medina-Chicaiza ^{II}

pmedina@pucesa.edu.ec

José Herrera-Herrera ^{III}

josebherrera@uta.edu.ec

Correspondencia: emijo777@gmail.com

^I Ingeniero en Organización de Empresas, Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

^{II} Magister en Tecnología de la Información y Multimedia Educativa, Ingeniero de Sistemas y Computación, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.

^{III} Magister en Gestión Estratégica Empresarial, Docente de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Resumen

El presente artículo analiza el funcionamiento interno del área de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato-Ecuador. Por este motivo se revisaron actuales procesos internos, el sistema informático utilizándose dentro del área en cuestión donde se detectaron falencias en el uso del aplicativo que generan como consecuencia información escasa y poco útil sobre las funciones que se desempeñan dentro del área de estudios. Después del análisis realizado y apoyado de una metodología de investigación descriptiva – explicativa, una base de datos facilitada por el municipio que contiene toda la información correspondiente a los trámites ingresados en el balcón de servicios durante el año 2017; se destaca la importancia que tienen la integración entre recurso humano y tecnológico para aprovechar de mejor manera todos los recursos informáticos, materiales y humanos disponibles; que permitan cumplir los objetivos planteados por el área e institución. Por tal motivo, se recomendó la implementación de un procedimiento metodológico que consta de las siguientes fases: 1. Unificación de criterios, 2. Establecer las áreas que se van a evaluar, 3. Plantear el indicador de la fórmula de cálculo a ser aplicada, 4. Mencionar la fuente de los datos utilizados, 5. Fijar el valor que tendrá cada indicador y la frecuencia de medición, 6. Comunicar la información obtenida. Además, se proponen una serie de actividades que van desde la modificación de ciertos campos en el sistema computacional para una adecuada recolección de datos. Posteriormente, se plantea una serie de indicadores como porcentaje de permisos aprobados y permisos negados, porcentaje de requerimientos ingresados procesados sobre requerimientos finalizados; finalmente la comunicación de la información obtenida a las áreas directivas para su análisis y posterior toma de decisiones.

Palabras clave: gestión de la información; servicios municipales y tecnología de información y comunicación.

Abstract

This article analyzes the internal functioning of the citizen services area of the Autonomous Decentralized Government of Ambato-Ecuador. For this reason, current internal processes were reviewed, the computer system being used within the area in question where weaknesses were detected in the use of the application that generate scarce and unhelpful information about the

functions performed within the study area. After the analysis carried out and supported by a descriptive - explanatory research methodology, a database provided by the municipality that contains all the information corresponding to the procedures entered in the service balcony during the year 2017; the importance of the integration between human and technological resources is highlighted in order to make the best possible use of all available computer, material and human resources; that allow meeting the objectives set by the area and institution. For this reason, it was recommended the implementation of a methodological procedure that consists of the following phases: 1. Unification of criteria, 2. Establish the areas to be evaluated, 3. Set the indicator of the calculation formula to be applied, 4. Mention the source of the data used, 5. Set the value that each indicator will have and the frequency of measurement, 6. Communicate the information obtained. In addition, a series of activities are proposed, ranging from the modification of certain fields in the computer system for an adequate data collection. Subsequently, a series of indicators is proposed as a percentage of approved permits and denied permits, percentage of processed requirements processed on finalized requirements; finally, the communication of the information obtained to the management areas for analysis and subsequent decision making.

Key words: information management; municipal services and information and communication technology.

Resumo

Este artigo analisa o funcionamento interno da área de atendimento ao cidadão do Governo Autônomo Descentralizado de Ambato-Ecuador. Por esse motivo, foram revisados os processos internos atuais, utilizando-se o sistema computacional utilizado na área em questão, onde foram detectadas fragilidades no uso do aplicativo que geram informações escassas e pouco úteis sobre as funções desempenhadas na área de estudo. Após a análise realizada e apoiada em uma metodologia de pesquisa descritivo - explicativa, um banco de dados fornecido pelo município, que contém todas as informações correspondentes aos procedimentos inseridos no balcão de serviço durante o ano de 2017; ressalta-se a importância da integração entre recursos humanos e tecnológicos, a fim de fazer o melhor uso possível de todos os recursos computacionais, materiais e humanos disponíveis; que permitem atender aos objetivos estabelecidos pela área e instituição. Por esta razão, recomendou-se a implementação de um procedimento metodológico que consiste

nas seguintes fases: 1. Unificação de critérios, 2. Estabelecer as áreas a serem avaliadas, 3. Definir o indicador da fórmula de cálculo a ser aplicada, 4. Mencione a fonte dos dados utilizados, 5. Defina o valor que cada indicador terá e a frequência de medição, 6. Comunique as informações obtidas. Além disso, uma série de atividades é proposta, variando desde a modificação de certos campos no sistema de computador para uma coleta de dados adequada. Posteriormente, uma série de indicadores é proposta como uma porcentagem de autorizações aprovadas e permissões negadas, porcentagem de requisitos processados em requisitos finalizados; por fim, a comunicação das informações obtidas para as áreas de gerenciamento para análise e posterior tomada de decisão.

Palavras-chave: gerenciamento de informações; serviços municipais e tecnologia da informação e comunicação.

Introducción

A nivel mundial, se ha originado una tendencia que ha provocado la privatización de servicios públicos y la prescripción de los viejos modelos de negocio para el manejo de instituciones gubernamentales que han obligado a implementar reformas administrativas e institucionales buscando implementar innovación a nivel institucional y directivo dentro del gobierno (Aguilar, 2015). Por ello, surge un debate sobre las principales responsabilidades de los administradores públicos, entre ellos existe una mayoría que considera que la administración pública es similar a un negocio, que ofrece una variedad de servicios a los ciudadanos al menor costo posible (Dooren, Bouckaert, & Halligan, 2015); así, la prestación de servicios públicos se debe orientar a buscar el bienestar de los usuarios y no a la obtención de réditos económicos.

Tras el surgimiento de este nuevo modelo de gestión pública a fines del siglo XX, se han determinado implementaciones necesarias en la dirección de las instituciones estatales como buscar un enfoque más equilibrado para la prestación de servicios públicos mediante la incorporación de la participación activa de los ciudadanos y la aplicación de un manejo similar al del mercado privado (Warner, 2008). Sumado a lo anterior, las instituciones deben estar enfocadas a poder brindar servicios necesarios de una manera eficiente que contribuyan a mantener y generar una mejor calidad de vida de los ciudadanos (Rincon, 2010). En la actualidad,

el nuevo enfoque de la administración pública ha generado una serie de cambios que buscan una mayor eficiencia y busca acercar al ciudadano con los organismos de gobierno.

Para entender la problemática que existe al implementar mejoras en los servicios públicos se debe partir del concepto de libre competencia (Smith, 2016), que ha sido la base del capitalismo en la que el autor explica el origen de la competitividad producida por el objetivo de maximizar la utilidad individual y como resultado se generan precios competitivos; se promueve la innovación y la implementación de mejoras en la calidad de productos o servicios, y como resultado se genera bienestar en los consumidores. De este modo, se puede entender que este concepto no se puede aplicar del todo a los servicios que presta el estado ya que la mayoría de ellos son brindados por un solo oferentes lo que los hace irremplazables (Balbontín & Domas, 2013). En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se pueden citar varios ejemplos de este tipo de situaciones cuando un usuario requiere obtener patentes, permisos, licencias, entre otros y no tiene otra opción más que dirigirse a la única institución que pueda satisfacer sus requerimientos.

La implementación de tecnologías de la información en instituciones gubernamentales se fundamenta en la Constitución artículos 3 en el que se habla de los deberes del estado y el artículo 11 que se refiere al ejercicio de los derechos (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008); adicionalmente también la podemos encontrar en los literales 1.2 y 1.5 donde describe la importancia de las TIC en la mejora continua de procesos y en la gestión estratégica de empresas públicas (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013). También, se apoya en el punto 2.3 en el que detalla el funcionamiento de un adecuado manejo de gobierno electrónico (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014) que se articulan para buscar que los organismos estatales a todo nivel desarrollen plataformas informáticas que le permitan modernizar, mejorar y garantizar los servicios que brindan a los ciudadanos. El enfoque de estas políticas se dirige a que, en unos años, las instituciones públicas manejen una sola base de datos con toda la información de los ciudadanos, que permita optimizar procesos internos y requerimientos de los usuarios.

Las instituciones públicas deben implementar mejoras continuas en todas sus áreas, éste es un método que permite identificar oportunidades para simplificar el trabajo y reducir el desperdicio.

Ésta práctica se hizo conocida gracias al éxito de la aplicación del método de Lean / Agile / Kaizen en la fabricación y los negocios (Medinilla, 2014), en la actualidad se aplica por miles de empresas de todo el mundo para identificar oportunidades de ahorro en diferentes áreas. Los organismos gubernamentales actualmente se manejan como instituciones privadas ya que se busca eliminar la cultura del incorrecto uso de tiempos y recursos, que permite implementar cambios que mejoren el rendimiento del personal, optimicen los tiempos en la ejecución de tramites ciudadanos y sobre todo que mejore la experiencia del usuario al brindar una mejor atención en todo momento. Para ello, es vital la implementación de herramientas tecnológicas que permitan la recolección de información que permitan la incorporación de administración tecnológica prestando diferentes servicios públicos a través de medios virtuales (Peñalvo, 2014). Este proceso requerirá un profundo rediseño de los procesos actuales, además de modernizar y transformar profundamente las instituciones gubernamentales para lograr alcanzar la eficiencia en el uso de tiempos y recursos además de elevar los indicadores de satisfacción de los ciudadanos.

Las instituciones públicas al igual que las instituciones privadas están obligadas a reinventarse constantemente debido a diferentes cambios sociales y culturales (Grau, 2013), dónde se generan complicaciones pues estas instituciones prestan servicios únicos y no necesitan ser competitivas; como consecuencia esta situación obliga a los ciudadanos a tener que tolerar mala atención por parte de los funcionarios y a soportar las demoras en sus trámites muchas veces por culpa de un sistema automatizado mal diseñado, que complica los procesos internos que generan inconformidad y frustración en el usuario.

De esta manera, la problemática que se evidencia es que el área de servicios ciudadanos no cuenta con una herramienta de recopilación de datos, como consecuencia no existe información que permita conocer la situación actual en el área antes mencionada en lo que se refiere a cantidad y tiempos en los procesos recibidos. Ésta falta de información no permite tomar decisiones, realizar planificaciones y ajustes necesarios a nivel administrativo para mejorar en las áreas que se requiere. Adicionalmente, los sistemas informáticos actuales no permiten determinar la realidad de las actividades que se realizan. Por tanto, se determinó como objetivo obtener indicadores que conocer la cantidad de trámites atendidos durante un determinado periodo y el tiempo que transcurre desde el inicio hasta el fin de un requerimiento.

Con base a los antecedentes mencionados anteriormente, y al no contar con suficiente información sobre la cantidad de trámites que se procesan en el área de servicios ciudadanos del GAD esta investigación se encamina a desarrollar una serie de lineamientos que permitan la obtención de indicadores en tiempo real. Las aplicaciones de las recomendaciones generadas en el presente trabajo de investigación permitirán detectar en que partes del proceso se generan retrasos, esto permitirá tomar decisiones administrativas necesarias para optimizar los recursos materiales y humanos de tal forma que se puedan implementar cambios requeridos, brindar una excelente experiencia de los ciudadanos, así como, la optimización de tiempos y recursos dentro de la institución.

Metodología

Los elementos teóricos de la presente investigación se sustentaron desde una investigación descriptiva explicativa, donde se revisaron documentos en idioma inglés y español como: libros, revistas, páginas web, tesis de grado y posgrado de diversos autores con experiencia en ciencias administrativas y tecnológicas durante un periodo de tiempo comprendido entre enero de 2008 y mayo de 2018. Para obtener de una mejor forma la información la investigación se apoyó en el uso de la herramienta tecnológica Perish (Harzing, 2007) que recopiló alrededor de 120 documentos, de ellos 25 se relacionan a procedimiento para gestión de la información en el sector público.

Otra herramienta aplicada fue la entrevista que se aplicó a dos directivos del área de servicios ciudadanos que estuvieron al frente del departamento durante la realización de esta investigación, estas a su vez permitieron identificar las áreas problemáticas y encaminar la toma de decisiones de acuerdo a los resultados que se proyecta obtener.

Adicionalmente, se aplicaron los métodos análisis, síntesis que permitirá obtener conclusiones a partir del objeto de estudio, inductivo, deductivo que permite analizar información desde lo general a lo específico, esto permitió establecer una relación sobre la importancia de la obtención de indicadores en el área de servicios ciudadanos de un GAD.

Finalmente, la base de datos de Excel donde se obtuvo la información fue descargada del sistema informático GADMATIC, la misma que tiene conexión con Oracle.

Resultados

Durante el desarrollo de este documento, se realizó un acercamiento teórico que se detalla en cada una de las fases propuestas, se consideró utilizar la metodología para la gestión de información y obtención de indicadores propuesta por National Oversight and Audit Commission (NOAC, 2018), que determinan que los indicadores que se obtienen de una institución pública se dividen en dos partes, la primera los indicadores de resultados y la segunda los indicadores de desempeño, ambas categorías detallan la manera en que los indicadores se pueden obtener, además son de utilidad para la administración de instituciones públicas. Es importante destacar en el informe de NOAC el proceso para recopilar datos por los gobiernos locales, este primer paso asegura la calidad de la información que será analizada después.

Este argumento es respaldado por la autora Armijo (2012) que en su publicación plantea la importancia de obtener indicadores de gestión en las diferentes áreas del proceso de generación de servicios y como esta se relaciona con mejoras internas en diferentes áreas. También, considera plantear la importancia del enfoque que se le da a la información recopilada para que contribuya en mejoras para la organización y la ciudadanía en general; a su vez, destaca que en la etapa de diseño de herramientas de medición se debe enfocar a que se puedan interrelacionar para tener un panorama más amplio antes de tomar decisiones. Por último, concluye en que no se pueden desarrollar este tipo de instrumentos para todas las necesidades de la organización, pero si se pueden obtener datos relevantes que le permitan obtener mejoras en la toma de decisiones, planificación y uso de recursos.

Las publicaciones mencionadas con anterioridad, solo proponen enfoques y mediciones básicas que deben ser tomados en cuenta al momento de construir indicadores, pero no definen puntos específicos a ser considerados. Por tanto, a continuación, se proponen una serie de pasos para la construcción de indicadores a ser tomados en cuenta analizando diferentes variables, que buscan darle un orden a un proceso dirigido a satisfacer las necesidades de la organización.

Sin embargo, al no existir un procedimiento estándar para construir indicadores, se propone una serie de pasos a seguir basado en la bibliografía revisada, recomendaciones de varios autores entre los que destacan Warner (2008), Armijo (2012); Naser (2014). Además del conocimiento adquirido durante el proceso de investigación, es importante destacar que los indicadores se

utilizan para medir el alcance de los objetivos planificados por una organización, pero en este caso el enfoque inicial se limita a plantear indicadores que permitan conocer la situación inicial y partir de los resultados obtenidos; para que los directivos puedan tomar decisiones, realizar planificaciones y plantear objetivos que luego podrán ser medidos al utilizar indicadores.

A continuación, se enumeran los pasos propuestos por la autora Armijo (2012) que se enfocó en los lineamientos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe para la construcción de indicadores, en este caso se han planteado de acuerdo a la realidad del GAD municipal para que cada una de las fases tenga sentido y se encuentren relacionadas:

Unificación de criterios

Establecer las áreas que se van a evaluar

Plantear el indicador de la fórmula de cálculo a ser aplicada

Mencionar la fuente de los datos utilizados

Fijar el valor que tendrá cada indicador y la frecuencia de medición

Comunicar la información obtenida

A continuación, se detalla de cada una de sus fases:

Fase 1. Unificación de criterios

La unificación por definición del diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (DRAE, 2018) consiste en hacer que cosas separadas o a su vez diferentes formen una organización y produzcan un determinado efecto o una misma finalidad. La implementación de unificar criterios en el área de servicios ciudadanos permite simplificar el ingreso de información de requerimientos en la etapa inicial.

Uno de los primeros problemas identificados al analizar los datos existentes en el área de servicios ciudadanos del GADMA fue la inexistencia de parámetros o campos preestablecidos, que les permitan a los funcionarios encasillar o clasificar cada requerimiento o tipo de trámite en un área específica. El diseño actual del sistema obliga al funcionario a redactar la solicitud de acuerdo a lo expresado por el ciudadano o a su vez lo interpretado por él durante la interacción.

Este proceso inicial de ingreso de información en ocasiones crea confusiones para los funcionarios que continúan en la cadena del proceso. Por tal motivo, se producen demoras que

obligan a los ciudadanos a asistir constantemente a consultar sobre el estado de sus requerimientos para conocer los motivos por los que se han generado demoras.

Fase 2. Establecer las áreas que se van a evaluar

El modelo aplicado por Parmenter (2015) las áreas de desempeño que deben ser evaluadas dentro de una organización son: eficacia, eficiencia, y calidad; la información obtenida después de analizar estos campos individualmente tiene gran importancia en los resultados que se esperan obtener.

En este caso en particular se busca obtener indicadores que les permitan conocer a los directivos la situación actual y les permitan tomar decisiones de acuerdo a los escenarios presentados.

ÁREAS DE DESEMPEÑO	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de permisos aprobados y permisos negados • Porcentaje de requerimientos ingresados procesadas sobre requerimientos finalizados • Nivel de satisfacción de los usuarios

Figura 1. Construcción de indicadores

Fuente: elaboración propia

Fase 3. Plantear el indicador de la fórmula de cálculo a ser aplicada

Luego de concluir las fases anteriores donde se determinaron los aspectos relevantes a ser medidos llega el momento de iniciar la construcción de los indicadores. Durante este proceso se definió el nombre del indicador y desarrollar una fórmula que permita realizar los cálculos necesarios para dar valores a los indicadores. En este punto Kaganski (2017) determina unos parámetros que deben cumplir los índices para informar correctamente acerca de las variables o parámetros que se van a medir, a continuación, serán detallados:

El nombre del indicador debe explicar con claridad sobre lo que se va a medir

La fórmula planteada debe detallar las variables y los parámetros que se han considerado

Es necesario que sea puntual, preciso y se explique con facilidad

Cualquier persona debe entender que mide el indicador desarrollado

El nombre asignado al indicador debe permitir conocer si el resultado obtenido es ascendente o descendente

En caso de usar siglas o aspectos técnicos solo conocidos dentro de la organización se debe añadir una nota explicativa que permita conocer con claridad que mide el indicador

A continuación, se expone un ejemplo para mejorar la comprensión de lo expresado anteriormente.

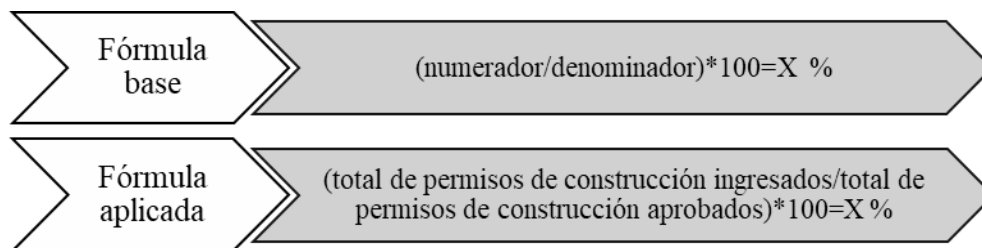


Figura 2. Ejemplo con porcentaje, razón entre dos variables

Fuente: elaboración propia.

Fase 4. Plantear el indicador de la fórmula de cálculo a ser aplicada

Durante esta fase se reunieron los datos necesarios para la obtención de indicadores, esta información debe ser auténtica y confiable, también deben demostrar la utilidad para los clientes internos y externos, pero sobre todo para los directivos encargados de diseñar la planificación.

Algunas fuentes de donde pueden provenir los datos son:

Información histórica

Estadísticas internas

Informes de trabajo del personal

Encuestas

Estudios especiales

Es importante mencionar la fuente de los datos utilizados al final de cada indicador, porque esto permitirá corroborar la veracidad de la información obtenida.

Fase 5. Fijar el valor que tendrá cada indicador y la frecuencia de medición

Un aspecto importante a considerar en la fórmula de cálculo como lo destaca Valle (2013) es la relación matemática que las variables deben generar como resultado del nombre del indicador propuesto. Los tipos de fórmulas más usados en la elaboración de indicadores son: índices, porcentajes, tasa de variación, razón o promedio.

La frecuencia de medición se establecerá de acuerdo a las necesidades del área directiva, están podrán ser mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, entre otros.

Fase 6. Comunicar la información obtenida

La información debe ser de fácil interpretación para la persona que lo está leyendo, debe estar enfocada en áreas relevantes de la gestión y debe ser un apoyo fundamental en la toma de decisiones dentro del área en mención y debe ser de fácil comprensión para la parte directiva tanto para los clientes internos y externos.

Resultados de la aplicación del procedimiento metodológico

Después de haber obtenido la base de datos de todos los trámites ingresados en el área de servicios ciudadanos en el año 2017 por parte del área de TICS del GADMA en un archivo de Excel que tiene un registro de 21973 campos en el cual constan los siguientes campos: año, flow o número de trámite, asunto, departamento, estado, fecha de ingreso, fecha de finalización, cantidad de nodos.

La base de datos entregada inicialmente no permitía obtener datos representativos, puesto que los funcionarios encargados de ingresar los requerimientos ciudadanos no utilizaban adecuadamente el sistema. Por tal motivo, no se utilizaba la clasificación interna de los tipos de trámite que constaba de más de 165 categorías para el ingreso de un trámite, utilizando una opción que tiene el sistema conocida como trámite libre, que le permite al funcionario digitar manualmente la información y la descripción de cada requerimiento.

Aquí, se destacan varios inconvenientes que generan problemas al analizar los datos como el ingreso de más de un trámite a la vez, que genera una cantidad excesiva de nodos (cantidad de procesos internos que un trámite requiere de inicio a fin), y abre más de un proceso interno a la vez en la cadena lo que no permite conocer con certeza porque el trámite sigue abierto como el ejemplo que se muestra a continuación.

En la figura 3, se puede detallar al final del cuadro la cantidad de nodos que se realizaron durante el proceso, en este caso 4.

Flow:	75			
Fecha de Ingreso:	2017-01-03 11:37:39			
Motivo:	FEDERACIO DEPORTIVA DE TUNGURAHUA (ALEX ALTAMIRANO ADMINIST. GENERAL) SOLCITA PERSONAL ESPECIALIZADO GADMA PARA FISCALIZAR Y ADMINISTRAR OBRA PARA CONVENIO DE COOPERAC INSTITUC. ENTRE EL GADMA Y FDT			
Su Trámite se encuentra en:				
ASUNTO	DEPARTAMENTO	FECHA DE INGRESO	ASIGNADO	ESTADO
REGISTRO DE TRAMITE 2017-75	BALCON DE SERVICIOS	2017-01-03 11:29:51	MARIA SOLEDAD ALVAREZ AGREDA	CERRADO
FEDERACIO DEPORTIVA DE TUNGURAHUA (ALEX ALTAMIRANO ADMINIST. GENERAL) SOLCITA PERSONAL ESPECIALIZADO GADMA PARA FISCALIZAR Y ADMINISTRAR OBRA PARA CONVENIO DE COOPERAC INSTITUC. ENTRE EL GADMA Y FDT	ALCALDIA	2017-01-04 12:31:00	YESSENIA CAROLINA CAICEDO LOPEZ	CERRADO
FEDERACIO DEPORTIVA DE TUNGURAHUA (ALEX ALTAMIRANO ADMINIST. GENERAL) SOLCITA PERSONAL ESPECIALIZADO GADMA PARA FISCALIZAR Y ADMINISTRAR OBRA PARA CONVENIO DE COOPERAC INSTITUC. ENTRE EL GADMA Y FDT	OBRAS PUBLICAS	2017-01-05 11:15:04	ANDREA TATIANA MARINO ROSERO	CERRADO
FEDERACIO DEPORTIVA DE TUNGURAHUA (ALEX ALTAMIRANO ADMINIST. GENERAL) SOLCITA PERSONAL ESPECIALIZADO GADMA PARA FISCALIZAR Y ADMINISTRAR OBRA PARA CONVENIO DE COOPERAC INSTITUC. ENTRE EL GADMA Y FDT	FISCALIZACION Y SUPERVISION	2017-01-06 10:04:29	MARIA CRISTINA LEON FLORES	EN PROCESO
				No NODOS: 4

Figura 3. Requerimiento visto desde el sistema GADMATIC

Fuente: GADMATIC (Ambato, 2018).

Tampoco existe uniformidad al ingresar los trámites y esto genera que un pequeño error ortográfico no permita que el sistema unifique los campos creando duplicidad en la información. Adicionalmente, el incorrecto uso actual del sistema no obliga a los funcionarios a clasificar los

requerimientos ingresados, no permite obtener datos sobre los trámites más realizados y por tal motivo se tuvo que hacer ciertas modificaciones en la base de datos; que permita obtener información relevante como el ingreso de fórmulas para calcular tiempos entre el inicio y el fin de un proceso, así como, la clasificación de los trámites según unas categorías internas obtenidas.

Se conoce el tiempo de respuesta de cada trámite y se clasificó individualmente cada requerimiento para conocer cuáles son los que más se realizan en el área de servicios ciudadanos.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos luego de aplicar un análisis de los datos:

Trámites más realizados

A continuación, se detallan los 10 trámites más realizados dentro del balcón de servicios después de la clasificación realizada, es necesario aclarar que ciertos trámites ingresados no se encontraban individualizados y podían llegar a ingresar más de un trámite en una sola solicitud. De esta forma, generan inconvenientes en la medición de datos, motivo por el cual se optó por considerar el primer trámite ingresado para poder clasificarlo de una mejor manera.

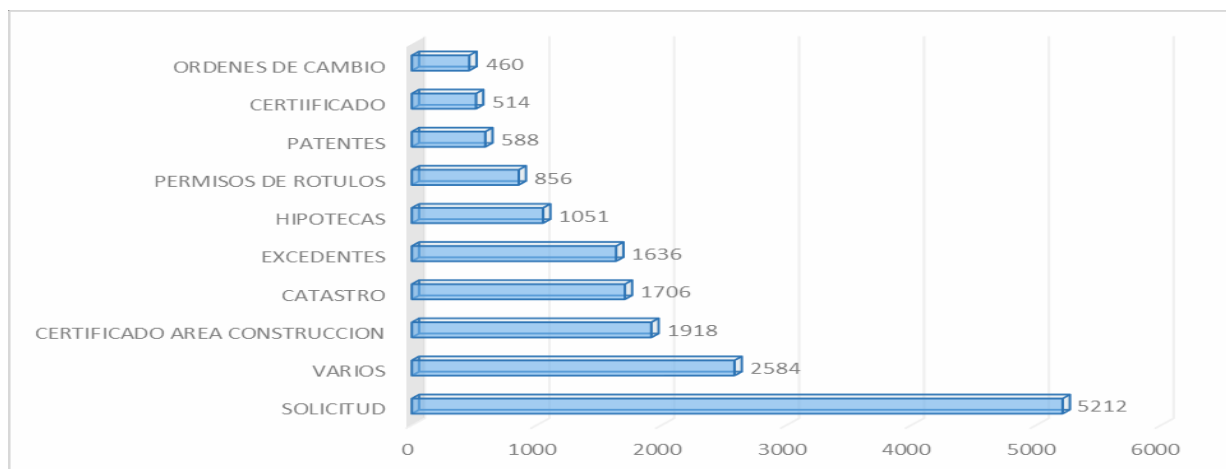


Gráfico 1. Trámites más realizados en el balcón de servicios

Fuente: elaboración propia

En el gráfico 1 se denota los trámites más realizado dentro del municipio el primer lugar lo ocupan las solicitudes que engloban una gran variedad; el siguiente tipo de trámite más realizado

se encuentra en la categoría de varios donde se agrupan los tramites que no tienen cabida en la clasificación implementada; después se encuentran los trámites relacionados a bienes inmuebles como lo son catastro, excedentes e hipotecas que se realizan con una considerable frecuencia.

Estado de los trámites

En esta fase, se analiza el estado del trámite que se divide en dos: finalizado o pendiente, de los resultados obtenidos claramente se puede observar que la mayoría de trámites se encuentran finalizados. Pero si se considera que en la línea de atención al cliente se debe buscar un cumplimiento del cien por ciento, en este caso mejorar el cumplimiento del área de servicios ciudadanos no depende enteramente de este departamento; debido a que el sistema actual registra un trámite como pendiente cuando no es recogido por el usuario que la ingresó, motivo por el cual no se conoce exactamente cuántos trámites se han finalizado y no se encuentran registrados en este campo por el motivo expresado anteriormente.

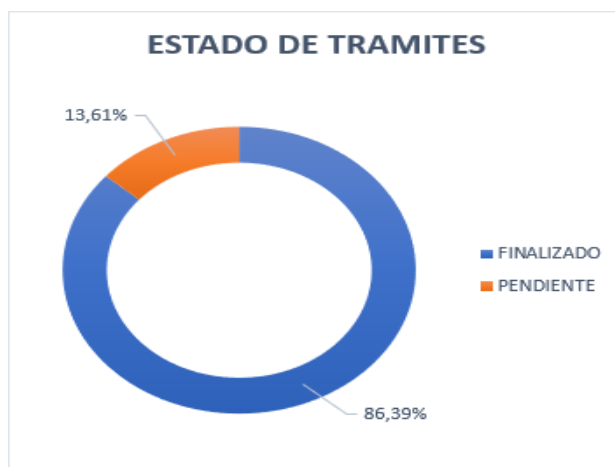


Gráfico 2. Estado de trámites ingresados

Fuente: elaboración propia

Promedio de tiempo

Durante el proceso de análisis de datos se buscó determinar el tiempo en promedio que tarda un trámite en ser ejecutado de inicio a fin, por tal motivo se realizó el siguiente cuadro determinando que el tipo de requerimiento correo es el más demorado de todos en ser ejecutado a pesar de no

ser uno de los más realizados. Lo que indica una falencia en el procedimiento que genera gran demora o tal vez es innecesario tenerlo como opción dentro de la lista de solicitudes a realizar. También, se observa que la categoría remates se encuentra entre las que tienen mayor demora en ser ejecutadas, pero en este caso se puede justificar debido a la gran cantidad de sub procesos que conlleva ejecutar según la ley el procedimiento de un remate.

Cuadro 1. Promedio de tiempo por trámites

tipo de trámite	promedio de tiempo
correo	238,5
remates	193,2
recibo	162,0
rodaje	160,3
ley del anciano	144,1
revocatorias resoluciones	144,0
comodato	111,4
compensaciones	108,8
espectáculos públicos	92,5
casas comunal y sedes sociales	91,0

Fuente: elaboración propia

Recomendaciones de mejora

Es importante destacar que el municipio cuenta con sistemas informáticos modernos y funcionales, pero la mayor falencia se encuentra en los procesos internos que actualmente no se encuentra establecido, esto permite que los funcionarios ingresen información sin un adecuado seguimiento, trae como consecuencia que los datos no tengan mayor utilidad. A continuación, se detalla los aspectos que se han considerado en el manejo de la mejorara de la información dentro del balcón de servicios:

Uso del sistema

El inadecuado uso del sistema actual no permite alimentar correctamente los datos necesarios debido al factor humano que es el primer filtro a la hora de ser ingresados. Por lo tanto, es importante crear un manual de procesos internos que guíen a los funcionarios en el ingreso de los requerimientos adecuadamente, se debe definir cada actividad que realizara desde la recepción

del trámite y todos los procesos que a continuación debe ejecutar para darle una oportuna respuesta al ciudadano.

Modificaciones a la clasificación de trámites

Adicionalmente se requiere una serie de modificaciones en el sistema, primero en el campo de las clasificaciones de cada trámite se debe asegurar que se encuentren escritos adecuadamente, ya que un error de escritura puede generar duplicidad en la información.

Depuración de categorías

Dentro del sistema se deben depurar las categorías bajo un criterio profesional, de acuerdo a las necesidades del área, es el caso de las categorías “traspado de dominio” y “traspaso de dominio” que se encuentran repetidas lo que duplicaría los datos, o las categorías “otros” o “varios”; el funcionario encargado de la depuración debe implementar un proceso que defina en que situaciones se debe categorizar de esta manera una solicitud para evitar que sean usados sin control por los funcionarios para evitar categorizarla adecuadamente y tengan una clasificación útil y enfocada en obtener datos representativos.

Individualizar los trámites

Simplificar el manejo de la información es individualizar los trámites, es decir que ya no se pueda ingresar dos solicitudes diferentes en un solo requerimiento lo que permite controlar el manejo de información. Por tanto, su eficaz procesamiento a pesar de que se notara un incremento en el volumen de solicitudes lograra contar con un seguimiento adecuado.

Eliminación de trámites innecesarios

La eliminación de ciertos tramites que pueden migrar a ser solicitados en línea como “resolución de concejo” que podría ser transferido al portal web del municipio y ser descargado por los usuarios libremente apegados al derecho al acceso a libre información pública y a la participación ciudadana.

Analista de información

Adicionalmente se sugiere considerar la creación de un nuevo puesto de trabajo para un analista de información que monitoree el flujo de datos y se tenga una toma de decisiones permanente.

Estado de trámite

Por último, se debe crear un nuevo campo para el estado de un trámite con variadas opciones, ya que el sistema actual cataloga un requerimiento como no finalizado cuando el usuario no lo recoge de ventanilla.

Conclusiones

La investigación reflejó que el sistema utilizado actualmente por el GAD Ambato requiere una urgente modificación en varias áreas con la finalidad de mejorar el flujo de información, extracción de datos y su posterior análisis; finalmente es necesario definir mejor los procesos que el personal encargado de ingresar los tramites de los ciudadanos ejecuta día a día para que la información ingresada llegue directamente al departamento que va a proceder en la gestión de la solicitud disminuyendo tiempos de respuesta y desperdicio de recursos.

La relación entre el adecuado uso del talento humano y los recursos tecnológicos son una garantía para que una institución sea pública o privada tenga éxito en la actualidad. Es por este motivo que se debe destacar la necesidad del uso de tecnologías de la información dentro de instituciones y la implementación de protocolos o lineamientos que se deben seguir para su adecuado aprovechamiento.

En los aspectos analizados se puede detallar la importancia de los procesos iniciales para obtener información útil, concluyente y que sea la base para la obtención de resultados que será un instrumento para la planificación y toma de decisiones oportuna.

Referencias Bibliográficas

Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

Ambato, G. (18 de 08 de 2018). www.gadmatic.ambato.gob.ec. Obtenido de GADMATIC: www.gadmatic.ambato.gob.ec/infoambato/tramites.php

Armijo, M. (2012). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.

Badawy, M. (2016). A survey on exploring key performance indicators. *ScienceDirect*, 48.

Balbontín, P. R., & Domas, M. H. (2013). *Gestión pública y servicios públicos: Notas sobre el concepto tradicional de servicio público*. *Recursos naturales e infraestructura*, 20-22.

- Bockstaller, C. (2013). How to validate environmental indicators. *Science Direct*, 641-648.
- Brillouin, L. (2013). *Science and Information Theory: Second Edition*. New York: Courier Corporation.
- Constitución Política de la República del Ecuador, RO. 449 (Asamblea Nacional del Ecuador 20 de octubre de 2008). Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Dooren, W. V., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2015). *Performance Management in the Public Sector*. New York: Routledge.
- Doran, G. (1981). *There's a S.M.A.R.T. Way to Write Management's Goals and Objectives*. Washington: Planning for Washington Water Power Company.
- Española, R. A. (01 de Julio de 2018). <http://www.rae.es/>. Obtenido de [http://www.rae.es/:
http://dle.rae.es/?id=b5V9erw](http://www.rae.es/:http://dle.rae.es/?id=b5V9erw)
- Fernández, M. B. (2015). Investigación-acción en formación de profesores: Desarrollo histórico, supuestos epistemológicos y diversidad metodológica. *Psicoperspectivas*, 93-105.
- Grau, N. (2013). Retos de las reformas de segunda generación: Mercantilización y neoclientelismo o reconstrucción de la Administración Pública. *Nueva Sociedad*, 169-174.
- Harzing, A. (2007). *Perish*. Obtenido de <http://www.harzing.com/pop.htm>
- Kaganski, S. (2017). Implementation of key performance indicators selection model as part of the Enterprise Analysis Model. *Science Direct*, 283-287.
- McDaniel, C. (2013). *Marketing Research*. Arlington: John Wiley & Sons, Inc.
- Medinilla, A. (2014). *Agile Kaizen: Managing continuous improvement far beyond retrospectives*. Madrid: Springer.
- Naser, A. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- NOAC. (2018). *Performance Indicators in Local Authorities 2016*. Londres: National Oversight and Audit Commission.
- Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, implementing, and using winning KPI's*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Peñalvo, F. J. (2014). *La Universidad de la próxima década: La Universidad Digital*. Researchgate, 191-193.

Plan Nacional de Gobierno Electrónico, RO 873 (Secretaría Nacional de la Administración Pública 26 de mayo de 2014).

Plan Nacional para el Buen Vivir (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 05 de febrero de 2013).

Prieto, A. d. (2012). Introducción a la gestión estratégica. Universidad de Barcelona virtual, 18-29.

Rincon, G. (2010). Entre el pasado definitivo y el futuro posible: Ejercicios de reflexión política en clave democrática. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

Smith, A. (2016). La riqueza de las naciones. Washington: Createspace Independent Publishing Platform.

TomášHák. (2016). Sustainable Development Goals: A need for relevant indicators. Science Direct, 567-570.

Valle, O. (2013). Monitoreo e indicadores. Guatemala: Instituto para el desarrollo y la innovación educativa.

Vega, L. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Ciencias Holguín, 2-19.

Warner, M. (2008). Reversing privatization, rebalancing government reform. Science Direct, 164-165.

Yáñez, J. F., & Pazmiño, J. F. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. Publicando, 173-179.