

001267

Oficio No. - CMLCC-DPCS-2016

D.M Quito,

07 SEP 2016

2016-519636

Ingeniero  
Francisco Pachano Ordóñez  
**DIRECTOR METROPOLITANO  
DE CATASTRO**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la Comisión Metropolitana de Lucha contra la Corrupción CMLCC - Quito Honesto.

En base al Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción y la Dirección Metropolitana de Catastro del MDMQ y en el marco del Eje de "Mejoramiento de los Procesos Municipales", me es muy grato, poner en su conocimiento el documento denominado "Primer informe de resultados del análisis a procesos en la Dirección Metropolitana de Catastro".

Es preciso señalar que el informe de la referencia viene a constituirse en un valioso insumo, no solo porque permitirá simplificar y mejorar los trámites, sino porque transparentará la información, con una evidente incidencia en la mejora de los servicios a la ciudadanía, principal objetivo de la gestión que viene cumpliendo el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Muy Atentamente,



Dr. Gastón Velásquez Villamar  
**Presidente (S)**  
**Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción**

M. Lara

ADJ.: Análisis de proceso  
CD con diagramas de flujo de procesos levantados

Dirección Metropolitana de Catastros  
**RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
FIRMA:   
FECHA: 07-09-2016 HORA: 14:40

2016



**Comisión Metropolitana  
de Lucha Contra la  
Corrupción**

**Dirección de  
Prevención y  
Control Social**

**Eje de Trabajo:**

***“Mejoramiento de  
procesos Municipales”.***

## **PRIMER INFORME DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS A PROCESOS EN LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO.**

**JUNIO 2016**

## CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DEL PROCESO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. BASE LEGAL .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS .....</b>	<b>6</b>
6.1. Listado inicial de Procesos sujetos de análisis .....	6
6.2. Trabajo realizado .....	7
a) Procesos de los trámites de la UFAC .....	7
b) Procesos de PROGRAMAS Y SERVICIOS CATASTRALES .....	8
c) Procesos de PROGRAMA DE CATASTRO Y CARTOGRAFÍA .....	8
d) Procesos de SECRETARÍA GENERAL DE LA DMC .....	8
<b>7. RESULTADOS DEL ANÁLISIS A LOS PROCESOS DE LA UNIDAD DE FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN CATASTRAL.....</b>	<b>9</b>
7.1. DOCUMENTACIÓN .....	9
a) Observación .....	9
b) Observación .....	10
c) Observación .....	10
7.2. REQUISITOS .....	10
a) Observación .....	10
7.3. FLUJOS DE PROCESOS .....	11
a) Observación .....	11
7.4. DEL PERSONAL .....	11
a) Observación .....	11
7.5. DE ORDEN GENERAL .....	12
a) Observación .....	12
b) Observación .....	12
c) Observación .....	12
7.6. AVANCES REALIZADOS .....	13
a) Levantamiento de flujos .....	13
b) Reclamo administrativo de avalúo .....	14
<b>8. RESULTADOS DEL ANÁLISIS AL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTAL DE TRÁMITES POR PARTE DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA DMC .....</b>	<b>18</b>
8.1. DOCUMENTACIÓN .....	18
a) Observación .....	18

b) Observación .....	20
c) Observación .....	20
8.2. REQUISITOS .....	21
a) Observación .....	21
b) Observación .....	22
c) Observación .....	22
8.3. FLUJOS DE PROCESOS .....	23
a) Observación .....	23
8.4. DEL PERSONAL .....	23
a) Observación .....	23
b) Observación .....	24
8.5. DE ORDEN GENERAL .....	25
a) Observación .....	25
b) Observación .....	25
8.6. AVANCES REALIZADOS .....	25
<b>9. OBSERVACIONES ADICIONALES .....</b>	<b>28</b>
a) Observación .....	28
b) Observación .....	29
c) Observación .....	30
d) Observación .....	31
e) Observación .....	31
f) Observación .....	32
g) Observación .....	32
h) Observación .....	32
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>

*Handwritten signature or initials in blue ink.*



## 1. INTRODUCCIÓN

El 20 de abril de 2016 se firma el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción y la Dirección Metropolitana de Catastro del MDMQ.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción sobre la base del mandato contenido en la Ordenanza Metropolitana No. 116 de difundir los valores y principios de transparencia en el manejo de los asuntos públicos en todas las dependencias municipales del Distrito Metropolitano de Quito y la Dirección Metropolitana de Catastro, en base al Acuerdo de cooperación Interinstitucional suscrito entre las dos dependencias municipales, han considerado realizar un análisis de los procesos que se ejecutan en la Dirección Metropolitana de Catastro a fin de transparentar su gestión y detectar vulnerabilidades que puedan generar posibles actos de corrupción.

Es interés de la Comisión aportar con recomendaciones que permitan mejorar los procesos se ejecutan en la Dirección Metropolitana de Catastro, a fin de obtener procesos transparentes en beneficio de la ciudadanía y por ende del Municipio Metropolitano de Quito.

## 3. OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DEL PROCESO

El objeto del presente análisis es el coordinar y articular acciones conjuntas que permitan el fortalecimiento de la institucionalidad de la Dirección Metropolitana de Catastro, a través de la revisión y evaluación de los procesos implementados por la Dirección Metropolitana de Catastro en el ámbito de sus competencias, atribuciones y responsabilidades; con la finalidad de poder llegar a detectar posibles vulnerabilidades que se pudieren encontrar en dichos procesos y que pudieren dar apertura a la existencia de prácticas poco transparentes, susceptibles de ser catalogadas como actos de corrupción, de conformidad con lo establecido en el artículo innumerado quinto de la Ordenanza Metropolitana No. 0116.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el listado de procesos a ser analizados.
- Analizar los diagramas de flujos de los procesos seleccionados.
- Verificar de los procesos sujetos de análisis, el levantamiento realizado por el personal de la DMC.



- Identificar las principales vulnerabilidades, problemas y oportunidades de mejora que podrían presentarse durante el proceso.

## 5. BASE LEGAL

- ✓ El artículo 52 de la Constitución que hace referencia a los derechos de las personas señala: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosas sobre su contenido y características”.*

*“La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.*

- ✓ El artículo 53 de la Constitución señala: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.*

*El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”.*

- ✓ El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución señala: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.*

- ✓ Art. 76, numeral 1 de la Constitución.

- ✓ Arts. 364 inciso segundo, 365 al 387; 392 al 394; 405 al 407; 494 y 496 del COOTAD

- ✓ Sección VI art. Innumerado de la Ordenanza No. 093 DE APROBACIÓN DEL PLANO DEL VALOR DEL SUELO URBANO Y RURAL, LOS VALORES UNITARIOS POR m' DE CONSTRUCCIÓN POR TIPOLOGÍAS, ADICIONALES CONSTRUCTIVOS AL PREDIO Y FACTORES DE CORRECCIÓN QUE DETERMINAN LOS AVALÚOS PEDIALES QUE REGIRÁN PARA EL BIENIO 2016-2017

- ✓ Norma 56 de la Norma Técnica de Valoración.

## 6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

Para realizar el análisis del proceso se tomó como fuentes de información los siguientes elementos:

- Reuniones de trabajo con personal de la Dirección Metropolitana de Catastro.
- Levantamiento de información en las visitas de campo realizadas.
- Base legal
- Información proporcionada por la Dirección Metropolitana de Catastro del MDMQ.

### 6.1. Listado inicial de Procesos sujetos de análisis

A fin de determinar el listado de procesos que serían sujetos de análisis se mantuvieron reuniones de trabajo entre personal de la Dirección Metropolitana de Catastro (DMC) y de la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción (CMLCC).

Los procesos seleccionados inicialmente forman parte de la UFAC (*Unidad de Formación y Actualización Catastral*), *Programas y Servicios Catastrales* y *Programa de catastro y cartografía*.

En reuniones posteriores fue necesario la inclusión de los procesos de recepción de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.

Tabla 1: Procesos Seleccionados

UNIDAD/JEFATURA	PROCESOS
UFAC	1. Prescripción adquisitiva
	2. Ingreso por omisión
	3. Revisión de avalúo
	4. Duplicación
	5. Ubicación geográfica
	6. Área de construcción y actualizaciones
	7. Propiedad horizontal
	8. Fraccionamiento
	9. Transferencias de dominio
PROGRAMAS Y SERVICIOS CATASTRALES	10. Barrios

*Handwritten signature*

<b>PROGRAMA DE CATASTRO Y CARTOGRAFÍA</b>	11. Bordes de quebrada 12. Nivel natural
<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA DMC</b>	13. Gestión de trámites

## 6.2. Trabajo realizado

Al iniciar el análisis de los procesos en la Dirección de Metropolitana de Catastro se solicitó información relacionada de cada uno de los procesos seleccionados, en base a este pedido se facilitó la siguiente información:

- Nuevo catálogo de trámites, compuesto por un total de 38 trámites a mayo de 2016.
- Para cada uno de los trámites se conformaron carpetas que contenían en la mayoría de los casos la siguiente información: un manual del trámite en el que constaba el propósito, alcance, normativa, políticas, responsables del proceso, listado de documentos relacionados y su diagrama de flujo. De manera adicional se incluían documentos de uso del Sistema SIREC-Q, normas técnicas según el caso, formatos, etc.
- El objetivo de este nuevo catálogo de trámites es que sea utilizado como guía o fuente de consulta para la resolución de cada uno de los trámites que constan en el mismo por parte del personal técnico de la DMC responsable de cada uno de los ellos.

### a) Procesos de los trámites de la UFAC

Para la revisión de los procesos de la UFAC se inició con la verificación de las actividades señaladas en los flujos levantados versus el trabajo que realizaban los analistas de esta unidad, determinando:

- si las todas las actividades que se encontraban en los flujos eran las que ejecutaban los analistas
- si se consideró los diferentes tipos de casos y situaciones que se pueden presentar en cada tipo de trámite
- si la secuencia de pasos en los flujos era la que ejecutaban los analistas
- si los requisitos establecidos para los trámites analizados eran suficientes para el trabajo que realizan los analistas
- se efectuó una revisión de normativa que se señalaba en los manuales de los trámites a fin de determinar si tenía o no relación al trámite

- se consultó a los técnicos si tenían conocimiento de los documentos que se mencionaban dentro de los manuales

Luego de haberse realizado el trabajo mencionado en los puntos anteriores, se pudo evidenciar que algunos de los procesos sujetos de análisis no habían sido levantados y en los otros se presentaban una serie de inconsistencias en el levantamiento realizado, esta situación generó la necesidad de hacer un nuevo levantamiento de los trámites seleccionados a fin de depurar el catálogo de trámites de la DMC.

**b) Procesos de PROGRAMAS Y SERVICIOS CATASTRALES**

Para el proceso de barrios de interés social se inició con reuniones de trabajo con el Jefe de la Unidad Programas y Servicios Catastrales, se realizó un acompañamiento a dos barrios que se encontraban en proceso de legalización ubicados en Guayabillas y Cucho Hacienda.

**c) Procesos de PROGRAMA DE CATASTRO Y CARTOGRAFÍA**

El análisis de los procesos de Bordes de quebrada y Nivel natural, serán parte de los siguientes informes a realizarse en vista que se dio prioridad a los procesos de la UFAC debido a la problemática detectada.

**d) Procesos de SECRETARÍA GENERAL DE LA DMC**

La Secretaría General de la DMC no contaba con un proceso definido para la gestión documental de los trámites que ingresan a la DMC, creándose la necesidad de realizar el levantamiento de la situación actual del proceso debido a las falencias encontradas en el mismo y los efectos que causaban en la atención al ciudadano y dependencias, fue necesario la elaboración de una propuesta de mejora.

En base a lo señalado en los literales anteriores se estableció como prioridad el siguiente listado de procesos:

- Ingreso por omisión
- Propiedad horizontal (ingreso y modificatoria)
- Prescripción adquisitiva de dominio
- Reclamo administrativo de avalúo
- Ubicación geográfica
- Gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC

A continuación, se presentan las observaciones de los procesos analizados



## **7. RESULTADOS DEL ANÁLISIS A LOS PROCESOS DE LA UNIDAD DE FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN CATASTRAL**

Del análisis inicial efectuado a los procesos a cargo de la UFAC se determinaron las siguientes observaciones agrupadas según su naturaleza.

### **7.1. DOCUMENTACIÓN**

#### **a) Observación**

Los manuales de los trámites de propiedad horizontal, ingreso por omisión y prescripción adquisitiva de dominio presentan las siguientes observaciones:

- Errores de redacción en el propósito del trámite
- En la sección **NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO** se encuentra normativa que no está relacionada a los trámites revisados
- Para prescripción adquisitiva de dominio en la sección **RESPONSABLE DEL PROCESO** se coloca un responsable del proceso que no corresponde.
- La información colocada en la sección **POLÍTICAS** en algunos casos corresponde a acciones o competencias de la DMC más no a políticas, esto aplica a todos los trámites revisados.
- Solo en el caso del trámite de prescripción adquisitiva de dominio se colocan indicadores de desempeño
- En la sección de **DOCUMENTOS** para el trámite de propiedad horizontal se pudo observar que se enlistan documentos que no forman parte de la carpeta del trámite. En la misma sección para el trámite de prescripción adquisitiva de dominio se hace referencia a una norma técnica de informes que no corresponde al trámite.
- Los diagramas de flujo para estos tres trámites presentan los siguientes errores: omisión de actividades que ejecutan los analistas, actividades que no se encuentran debidamente colocadas, no se consideraron las posibles tipologías que puede tener un trámite, actividades que en la práctica no se realizan, se incluyen actividades y actores que forman parte de un proceso de una dependencia externa la cual toma como insumo el trabajo realizado por la DMC.

#### **Recomendación**

La DMC debería emprender en una revisión completa del catálogo de trámites levantado, ya que en este análisis inicial se pudo evidenciar un sin número de errores, que en lugar de mejorar el desempeño de los analistas este se vería afectado ya que no se puede tomar estos manuales como una guía de referencia.



**b) Observación**

Los procesos de ubicación geográfica y reclamo administrativo de avalúo no se encuentran levantados, el primero debido a un olvido al momento del levantamiento de los trámites del catálogo y el segundo debido a un problema de conceptos, ya que inicialmente se estaba confundiendo este trámite con temas de actualización de información, cuando su tratamiento es completamente distinto.

**Recomendación**

Se debería realizar el levantamiento de estos procesos y elaborar sus respectivos manuales y documentos relacionados.

**c) Observación**

Al momento de elaborar los oficios de respuesta a los trámites atendidos, los analistas dependiendo el caso sacan de 3 a 5 copias del oficio e informe de respuesta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- ciudadano
- Dirección Metropolitana Tributaria
- UFAC
- la Secretaria General de la DMC
- para el técnico que realizó el informe

El personal de la Secretaria General de la DMC saca copias adicionales de la información que considera importante para su respaldo.

Como se puede observar existe un consumo desmedido de material de oficina.

**Recomendación**

Se debería optimizar el uso de recurso considerando la austeridad en la que se encuentra el MDMQ y fomentar una cultura a fin de que los respaldos se realicen de manera digital.

**7.2. REQUISITOS**

**a) Observación**

Al analizar los requisitos de los procesos de propiedad horizontal, ingreso por omisión y prescripción adquisitiva de dominio con los analistas de la UFAC se pudo observar que se habían omitido requisitos o que se solicitaban requisitos que realmente no eran necesarios. Esta situación generaría una mala imagen a la DMC, al presentar un catálogo que adolece de errores que no son únicamente de forma.

Cabe mencionar que el catálogo de trámites fue revisado y aprobado por los jefes y responsables de unidades.

### **Recomendación**

Se debería considerar detener de manera temporal la aprobación del nuevo catálogo de trámites hasta que el mismo se encuentre completamente corregido a fin de evitar que se generen nuevos problemas debido a los errores que constan en el mismo. A fin de corregir los errores en el catálogo de trámites se debería realizar mesas de trabajo en las cuales participen todos los actores que intervienen en el proceso de cada trámite, especialmente el personal operativo quien es el que se encuentra con las diferentes tipologías que se pueden dar de cada uno de los trámites y son los encargados de dar solución que amerite cada caso.

### **7.3. FLUJOS DE PROCESOS**

#### **a) Observación**

Como se mencionó anteriormente el levantamiento de procesos del catálogo de trámites no se realizó de manera correcta, situación que afectó a los diagramas de flujo realizados. Esta información no puede ser utilizada como guía o fuente de consulta debido a los vacíos y errores detectados.

### **Recomendación**

Se debería realizar un nuevo levantamiento de procesos, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los flujos deben ser levantados con el personal operativo y puesto a consideración de todos los analistas y el responsable de la unidad a fin de depurar el proceso.
- Se debe considerar las diferentes tipologías que pueden surgir de un mismo trámite.
- Se debe estandarizar formatos para manuales de procesos, manuales de sistemas, formatos de informes.
- Se debe medir y establecer tiempos de ejecución para cada tipo de trámite.
- Se debe establecer de manera técnica indicadores a fin de medir el desempeño de los analistas en la ejecución de cada uno de los trámites.

### **7.4. DEL PERSONAL**

#### **a) Observación**

El personal técnico bajo contrato al momento de ingresar a la UFAC no recibió una inducción sobre el trabajo que iba a desempeñar, su aprendizaje se ha venido dando en base a las consultas que realizan a sus compañeros con mayor experiencia, esta situación puede provocar errores al momento de realizar su trabajo que repercute en los tiempos de atención de los trámites afectando de manera directa al ciudadano.

### **Recomendación**

La DMC debería trabajar de la mano con su personal de talento humano a fin de que se establezcan procesos de inducción para el personal que ingresa a trabajar en la DMC, a fin de darles los conocimientos y herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de mejor manera.

## **7.5. DE ORDEN GENERAL**

### **a) Observación**

Al momento de levantar los flujos de los trámites seleccionados se evidenció que los analistas ejecutan de forma empírica su trabajo y en ocasiones realizan actividades que no son necesarias o que no deberían según el tipo de trámite, esto es consecuencia de no disponer de procesos bien definidos y con procedimientos detallados para realizar las actividades que son parte de estos procesos

### **Recomendación**

Se debería realizar un levantamiento de todos los procesos que se ejecutan en la DMC con el objetivo de elaborar el manual de procesos de la DMC que debería ser puesto en conocimiento del personal a fin de que se disponga de una fuente de consulta y guía para cuando lo requieran.

### **b) Observación**

De las conversaciones mantenidas con los analistas en reiteradas ocasiones se mencionó que varias disposiciones se realizan de manera verbal, esta mala práctica puede provocar posteriores problemas debido a que no se contará con ningún documento que avale las disposiciones emitidas.

### **Recomendación**

Todas las disposiciones que se den en la DMC por parte del nivel directivo deberían ser por escrito a fin de que el personal de la DMC pueda justificar documentalmente por qué ejecutaron o no determinada acción.

### **c) Observación**

Dentro de los procesos seleccionados inicialmente a ser analizados se tenía el trámite de duplicación, al realizar el análisis de este proceso con uno de los analistas, se le consultó qué casos se enmarcaban dentro de este tipo de trámite, obteniendo la siguiente información:

- Uno o más predios asignados a una persona y esta no sea propietaria de ellos
- Predios inexistentes que han sido creados por errores en la migración de información de sistemas y se han asignado a ciudadanos



- Cuando un propietario efectuó la venta de su propiedad, pero esta información no fue actualizada
- Al existir homónimos
- Que existan dos números de predio que hacen referencia a un mismo lote

De todos los casos antes mencionados únicamente el último corresponde a una duplicación, los demás casos son actualizaciones de información. Este problema de conceptos genera malestar a la ciudadanía ya que se le solicita requisitos que no son necesarios o no tienen coherencia con el tipo de problema que tienen.

Por ejemplo, para el primer caso al ciudadano se le informará que al ser un trámite considerado como duplicación deberá adjuntar los siguientes requisitos:

- Formulario
- Copia de cédula de ciudadanía, papeleta de votación y /o pasaporte o ruc
- Copia de escritura registrada (en el caso de INGRESO PH escritura del predio global)

Si el problema del ciudadano es que uno o más predios que no son de su propiedad se encuentran a su nombre en el sistema de la DMC, en nada aporta el que presenten la copia de escritura registrada, en lugar de aquello se debería solicitar el certificado de bienes del Registro de la Propiedad a fin de determinar que predios son propiedad del ciudadano y proceder al descargo de predios que no lo son.

### **Recomendación**

Se debería establecer de manera clara qué casos corresponden a una duplicación a fin de que no se solicite al ciudadano requisitos que no servirán para dar solución al problema suscitado. Y en los casos en que el problema del ciudadano no se encuentre enmarcado dentro de ninguno de los trámites establecidos en el catálogo de los trámites, se debería analizar la necesidad de incluir tipos adicionales de trámites con sus respectivos requisitos.

## **7.6. AVANCES REALIZADOS**

### **a) Levantamiento de flujos**

Debido a los errores en el levantamiento realizado por personal de la DMC se generó la necesidad de hacer un nuevo levantamiento de los diagramas de flujo de los siguientes trámites:

- Ingreso por omisión
- Ingreso y modificatoria de propiedad horizontal
- Prescripción adquisitiva de dominio
- Reclamo administrativo de avalúo





- Ubicación geográfica

Para ello se aplicó la siguiente metodología de trabajo:

- Se realizó un levantamiento inicial del diagrama de flujo con un analista de la UFAC
- Se puso en conocimiento el trabajo con todos los analistas de la UFAC a fin de determinar si se encontraban de acuerdo con lo levantado con uno de sus compañeros.
- Se revisó los resultados finales con la responsable de la UFAC
- Se depuró los diagramas de flujo
- Se aprobó los diagramas por parte de los analistas y la responsable de la UFAC

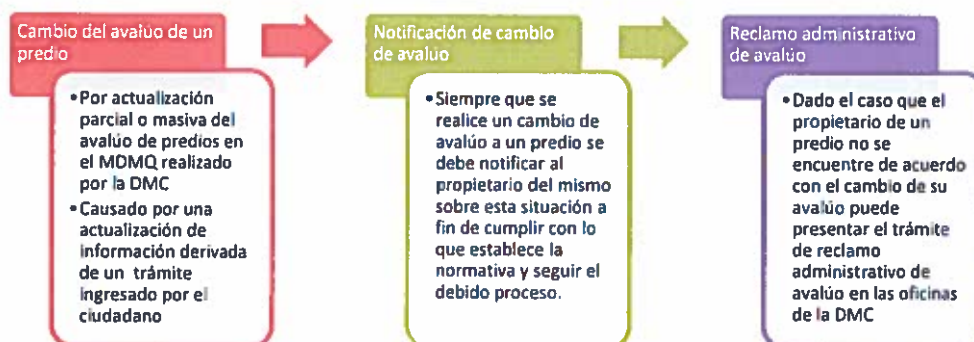
En el Anexo 1 constan los diagramas de flujo de los 5 procesos.

El trámite de Reclamo administrativo de avalúo es un caso especial, ya que debido a un problema de conceptos se estaba confundiendo este trámite con temas de actualización de información tal como se señaló anteriormente. Para este trámite se debió realizar un trabajo distinto el cual se detalla a continuación.

### **b) Reclamo administrativo de avalúo**

Para este caso en particular se realizó un análisis completo con el área legal de la DMC a fin de determinar las diferentes etapas que deben darse para que los ciudadanos puedan presentar un trámite de este tipo.

A continuación, se presenta de manera general las etapas que forman parte del trámite:



**Imagen 1: Proceso Reclamo Administrativo de Avalúo**

La etapa de notificación es la más importante, si no se notifica al ciudadano del cambio realizado al avalúo de su predio, este puede acogerse al silencio

*Handwritten mark*

administrativo según lo señaló el departamento legal de la DMC y solicitar que se deje insubsistente el cambio realizado al avalúo de su predio, esta situación se estaba dando debido a problemas de índole administrativa dentro de la DMC.

Se plantean como alternativa de solución para notificar al ciudadano cuando se realicen cambios en el avalúo de su predio, la implementación de un sistema informático que inicialmente cumpla con dos funciones:

- o la generación automática de notificaciones, para ello deberá existir una interconexión entre este sistema y el sistema SIREC-Q a fin de que se hagan barridos constantes en la data del sistema SIREC-Q y dado el caso en que se detecte una variación en el avalúo de un predio se emita una notificación a través de este nuevo sistema.
- o la de un buzón de notificaciones para el ciudadano propietario de un predio en el Distrito.

Luego de ser creado este sistema informático se debe emprender en una campaña publicitaria en la que se dé a conocer a la ciudadanía sobre la obligatoriedad de que todo ciudadano propietario de un bien en el Distrito deba crear una cuenta de usuario en este sistema a fin de recibir sus notificaciones. Adicionalmente este sistema de notificaciones podría ser utilizado más adelante por otras dependencias del MDMQ.

Se debe tener en consideración que en la notificación emitida al usuario conste el factor que provocó el cambio de avalúo del predio.

Para continuar con el trabajo se definieron los requisitos necesarios para presentar este tipo de trámite:

- Formato de petición, el mismo que podría contener la siguiente información misma que fue proporcionada por el área legal de la DMC.

**RECLAMO ADMINISTRATIVO DE AVALÚO**

**Información del propietario**

NOMBRES Y APELLIDOS DEL LEGITIMADO ACTIVO (PROPIETARIO DEL PREDIO)

NUMERO DE CEDULA      NUMERO DE PREDIO      CLAVE CATASTRAL

DIRECCIÓN DOMICILIARIA

DOMICILIO PARA FUTURAS NOTIFICACIONES  
 (CALLECERIO ELECTRONICO O CASILLERO JUDICIAL FISICO)      TELEFONO CONVENCIONAL Y/O MOVIL

El CAMBIO DE AVALUO SE PUEDE POR MODIFICACIÓN TOTAL O PARCIAL DE: (SECCIONAR EL FACTOR QUE PRODUJO EL CAMBIO DE AVALUO (INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA NOTIFICACIÓN DE CAMBIO DE AVALUO)

1. Área de terreno  
 2. Frente  
 3. Características constructivas (cubiertas, año de construcción y área de construcción)  
 4. AVIAS  
 5. Clases de terrenos  
 6. Aplicación de factores  
 7. Resto

Para las opciones 1, 5, 6 y 7 se requiere el plano georreferenciado  
 Para la opción 3 se requiere fotos de las construcciones

El CAMBIO DE AVALUO SE ENJA PARTIR DE OTRO TRAMITE INGRESADO POR EL PROPIETARIO DEL PREDIO CON CLAVE Y  
 NUMERO DE TICKET

FIRMANTE(S) DE HECHO Y DE DERECHO

FIRMA

**Imagen 2: Formato propuesto para Reclamo Administrativo de Avalúo**

- Copia de cédula y papeleta de votación para personas naturales
- Para personas jurídicas se requiere la representación legal

Según el tipo de factor que generó el cambio de avalúo se debe incluir requisitos adicionales como por ejemplo el plano georreferenciado o fotos de las construcciones existentes en el predio, esto se encuentra detallado en el modelo de formato antes propuesto.

Finalmente se elaboró el flujo para el trámite de reclamo administrativo de avalúo, a continuación, se presenta el resultado del levantamiento realizado:

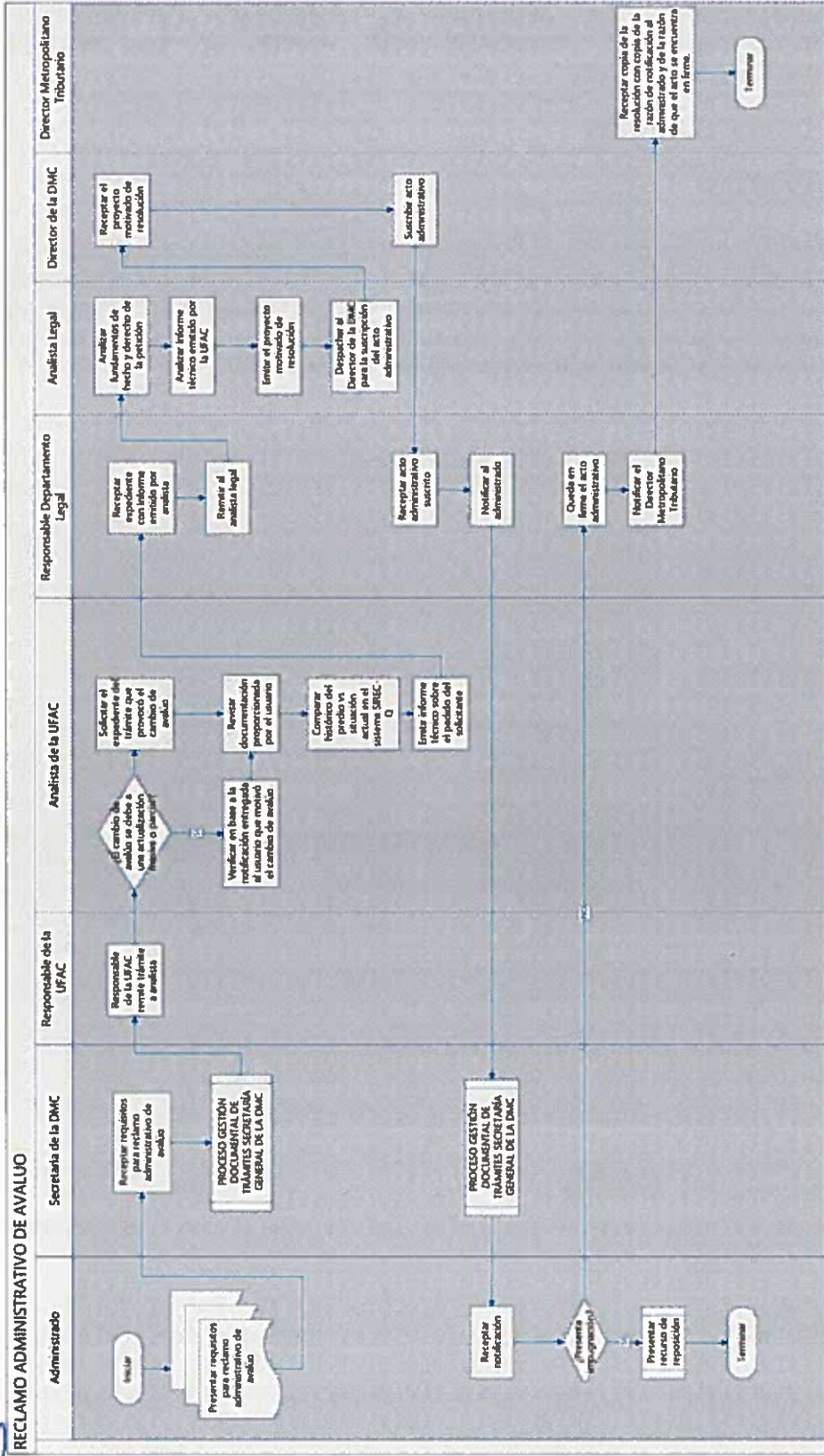


Imagen 3: Diagrama de flujo Reclamo Administrativo de Avalúo

## 8. RESULTADOS DEL ANÁLISIS AL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTAL DE TRÁMITES POR PARTE DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA DMC

### 8.1. DOCUMENTACIÓN

#### a) Observación

Se presentan problemas con el *Formulario de información y actualización de datos catastrales urbanos y rurales* debido a que no necesariamente es el propietario del predio el que llena la información del mismo, en ocasiones esto lo hacen abogados, tramitadores o terceros que han sido autorizados por el propietario del predio a iniciar uno de los diferentes trámites que se realiza la DMC.

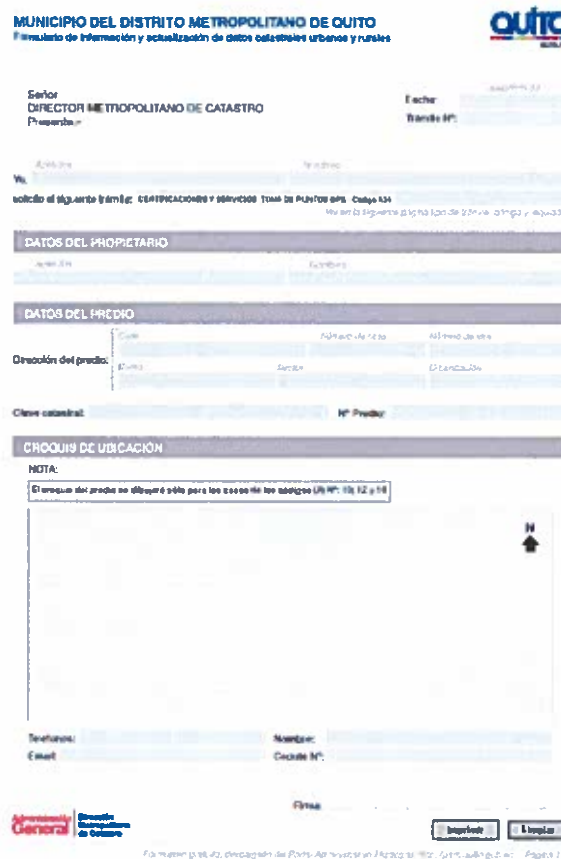


Imagen 4: Formulario de información y actualización de datos catastrales urbanos y rurales

En ocasiones estas personas autorizadas por el propietario del predio en la sección de CROQUIS DE UBICACIÓN colocan sus datos de contacto, esta situación afecta a los analistas ya que se presentan casos en los que es necesario que se adjunte documentación adicional al trámite y la persona que colocó sus datos no responde

*Handwritten signature or initials.*



a las llamadas o correos que realizan los analistas, esto genera demoras en la atención del trámite.

**Recomendación**

Se debería realizar un rediseño del formulario en el cual se incluyan campos para los casos en que el trámite lo vaya a realizar una persona autorizada por el propietario como se presenta a continuación:

**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Formulario de información y actualización de datos catastrales urbanos y rurales

**QUITO**  
METRO

Señor DIRECTOR METROPOLITANO DE CATASTRO Presente.- Fecha: 25/06/2017

**PROPIETARIO O PERSONA AUTORIZADA**

Yo, Apellidos: [ ] Nombres: [ ]  
 solicito el siguiente trámite: -- SELECCIONAR --  
Ver en la siguiente página tipo de trámite, código y requisitos

**DATOS DEL PROPIETARIO**

Cédula: [ ] Apellidos: [ ] Nombres: [ ]  
 Teléfono: [ ] Operadora: [ ] Correo electrónico: [ ]

**DATOS DEL PREDIO**

Clave catastral: [ ] Nº Predio: [ ]  
 Dirección del predio: Calle principal: [ ] Número: [ ] Intercación: [ ]  
 Sector de referencia: [ ] Barrio: [ ] Urbanización: [ ]

**Tipo de propiedad:**  
 Unpropiedad  Propiedad Horizontal  Bloque  Unidad  Casa  Oficina  Departamento  Almacén  Local  Tienda

**LEÑAR EN CASO DE AUTORIZAR A UN TERCERO A REALIZAR EL PRESENTE TRÁMITE**

Cédula: [ ] Apellidos: [ ] Nombres: [ ]  
 Teléfono: [ ] Operadora: [ ] Correo electrónico: [ ]  
Adjuntar a los requisitos copia de autorización y copia de la cédula de la persona a la que se autoriza

**PARA NOTIFICACIÓN:**

Calle principal: [ ] Número: [ ] Intercación: [ ]  
 Sector de referencia: [ ] Barrio: [ ] Urbanización: [ ]

**Tipo de propiedad:**  
 Unpropiedad  Propiedad Horizontal  Bloque  Unidad  Casa  Oficina  Departamento  Almacén  Local  Tienda

**CROQUIS DE UBICACIÓN**

NOTA: El croquis del predio se dibujará sólo para los casos de los códigos (A) N°: 10; 12 y 18

N  
↑

Firma: \_\_\_\_\_

**Imagen 5: Propuesta de mejora del Formulario de información y actualización de datos catastrales urbanos y rurales**

Se debe incluir como requisitos adicionales la carta de autorización y copia de la cédula de la persona autorizada por el propietario e información de contacto por separado del propietario y de la persona autorizada a realizar

el trámite. Esto serviría como respaldo para la DMC que tendría la certeza que la persona que inició el trámite se encuentra debidamente autorizada y por otra parte los analistas tendrían la posibilidad de contactar ya sea al propietario o a la persona autorizada que presentó el trámite en la DMC en caso de ser necesario.

**b) Observación**

Al ciudadano se le proporcionaba el siguiente volante para realizar la consulta de su trámite

<p>Estimado Ciudadano,          Usted puede hacer el seguimiento de su trámite a través de nuestro Call Center marcando 1800 456789 opción 6. El seguimiento lo puede hacer con:</p>	
Registro Interno:	
Ticket GDOC:	
Nombres:	
Cedúla:	

Imagen 6: Volante proporcionado al ciudadano para dar seguimiento a su trámite

En la hoja que el ciudadano se lleva de respaldo del ingreso de su trámite consta únicamente el número de registro interno asignado al trámite, al momento de llamar a consultar su trámite al 1800 se encontraba en ocasiones con la novedad que la persona del call center le solicitaba el número de ticket del GDOC, información que no se entregaba al ciudadano, esta situación generaba molestias en la ciudadanía al no poder hacer un seguimiento a su trámite y verse en la necesidad de acercarse a las oficinas de la DMC para saber el estado del mismo.

**Recomendación**

La Secretaría General de la DMC debería realizar cambios en el proceso de ingreso de trámites, el ciudadano al momento de ingresar su pedido debería recibir como comprobante la impresión del ingreso de su solicitud al sistema GDOC en la cual consta el número de ticket asignado a su trámite, para que de esta manera pueda realizar el seguimiento del mismo a través del call center.

**c) Observación**

Existe un serio problema con el manejo del archivo digital, los trámites que ingresan no son escaneados completamente, esta situación se ha dado porque el sistema GDOC tiene un limitante en el tamaño de archivos a ser adjuntados al trámite. Esto ha provocado que la DMC no cuente con un respaldo digital completo de los trámites que ingresan a la Secretaría General de la DMC.

### **Recomendación**

Se debería implementar mejoras a nivel de archivo digital, aun cuando el sistema GDOC no permita adjuntar archivos de gran tamaño, se debe escanear toda la documentación que ingresa a la Secretaría General de la DMC a fin de contar con un respaldo completo de la información y dado el caso que se presentase una queja sobre el extravío de un documento se tenga un medio para comprobar si en efecto se dio esta situación.

### **8.2. REQUISITOS**

#### **a) Observación**

Al momento de receptor un trámite en la Secretaría General de la DMC se le solicita al ciudadano una copia del formulario a fin de colocarle en esta un número de trámite interno, la fecha y hora de recepción del trámite como se puede apreciar en la imagen a continuación.

*Handwritten blue scribble*

**Imagen 7: Ejemplo de comprobante de ingreso de un trámite que se entregaba al ciudadano**

Esta copia adicional no forma parte de los requisitos que constan en el formulario y se lleva a cabo este procedimiento debido a que los trámites son ingresados de manera posterior al sistema GDOC, el cual genera un número de ticket que es el identificador del trámite en el sistema. En esta copia que vendría a ser el comprobante de recepción del trámite ingresado por el usuario no consta un detalle de la información entregada, situación que puede generar posteriores reclamos por parte del ciudadano el cual puede argumentar pérdida de documentos.

#### **Recomendación**

A fin evitar los problemas antes señalados se debería implementar un nuevo proceso para la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC en el cual el ciudadano reciba como comprobante de recepción de su trámite la hoja de ingreso del mismo al sistema GDOC y que en la información que se ingresa sobre el trámite conste un detalle del total de hojas entregadas por el ciudadano, número de planos, discos y cantidad de archivos contenidos dentro de los discos a fin de llevar un mejor control de los expedientes y evitar futuros reclamos por pérdida de documentación en los expedientes que ingresan a la Secretaría General de la DMC.

#### **b) Observación**

El personal de la UFAC que atiende en ventanillas de asesoría al ciudadano le informa qué requisitos son necesarios para atender su pedido, en ocasiones omiten requisitos que realmente no serían de utilidad pero que constan como obligatorios para el tipo de trámite que requiere el ciudadano, esta situación genera problemas con el personal de la Secretaría General de la DMC, debido a que en base al tipo de trámite a ingresar solicitan todos los requisitos que constan como obligatorios en el *Formulario de información y actualización de datos catastrales urbanos y rurales* y dado el caso que falte uno provoca que el trámite no sea ingresado generando molestias a la ciudadanía.

#### **Recomendación**

El personal que asesore al ciudadano debe regirse a los requisitos que se encuentra definidos para cada tipo de trámite, puede que se justifique el no pedirle al ciudadano determinado requisito, pero debe tomar en cuenta que esto genera problemas a otra área de la DMC y puede dar la sensación al usuario que no se tiene un procedimiento debidamente establecido para la recepción de trámites.

#### **c) Observación**

La Secretaría General de la DMC además de los trámites que constan en el catálogo, recibe solicitudes de Inscripción de predios en arrendamiento y Fijación de canon de arrendamientos (vivienda y locales comerciales).

Para el trámite de Inscripción de predios en arrendamiento en el formulario *Solicitud de inscripción de predios en arrendamiento*, no se señala que el trámite puede ser realizado por una tercera persona y que para este caso además de la copia de la



cédula y papeleta de votación del propietario, son necesarios los siguientes requisitos adicionales:

- Carta de autorización por parte del propietario.
- Copia de la cédula de la persona autorizada a realizar el trámite

Esta situación puede provocar que los trámites de este tipo no sean recibidos por parte del personal de la Secretaría General de la DMC.

#### ***Recomendación***

Para los casos en que el trámite no sea presentado por el propietario se debería incluir en el formulario *Solicitud de inscripción de predios en arrendamiento*, en la sección destinada a requisitos lo siguiente:

- Carta de autorización por parte del propietario.
- Copia de la cédula de la persona autorizada a realizar el trámite

### **8.3. FLUJOS DE PROCESOS**

#### ***a) Observación***

La Secretaría General de la DMC no cuenta con un proceso debidamente establecido para la gestión documental de trámites, esto ha provocado que internamente se establezca un proceso para el manejo de trámites que no es el más adecuado ya que se subutiliza al personal disponible.

#### ***Recomendación***

Se debería realizar el levantamiento del proceso actual de gestión documental de trámites y en base a ese levantamiento elaborar una propuesta de mejora en la que se trate en lo posible optimizar el recurso humano y tecnológico de la Secretaría General de la DMC.

### **8.4. DEL PERSONAL**

#### ***a) Observación***

El no contar con procesos debidamente definidos provocaba que la asignación de funciones al personal de la Secretaría sea realizada de manera inadecuada o poco técnica, provocando la subutilización del personal como ya se mencionó anteriormente. A continuación, se puede apreciar un ejemplo de una asignación de funciones poco técnica:

*Handwritten mark*



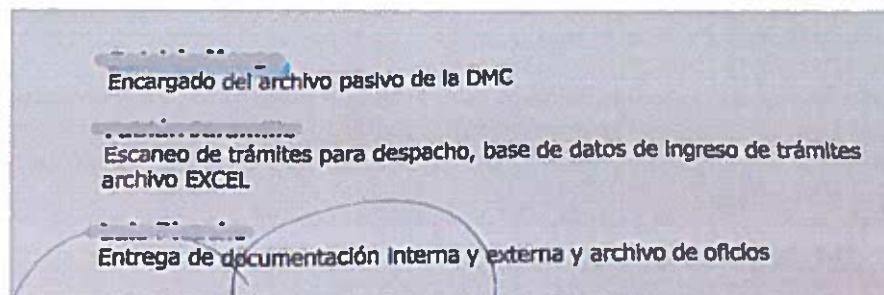
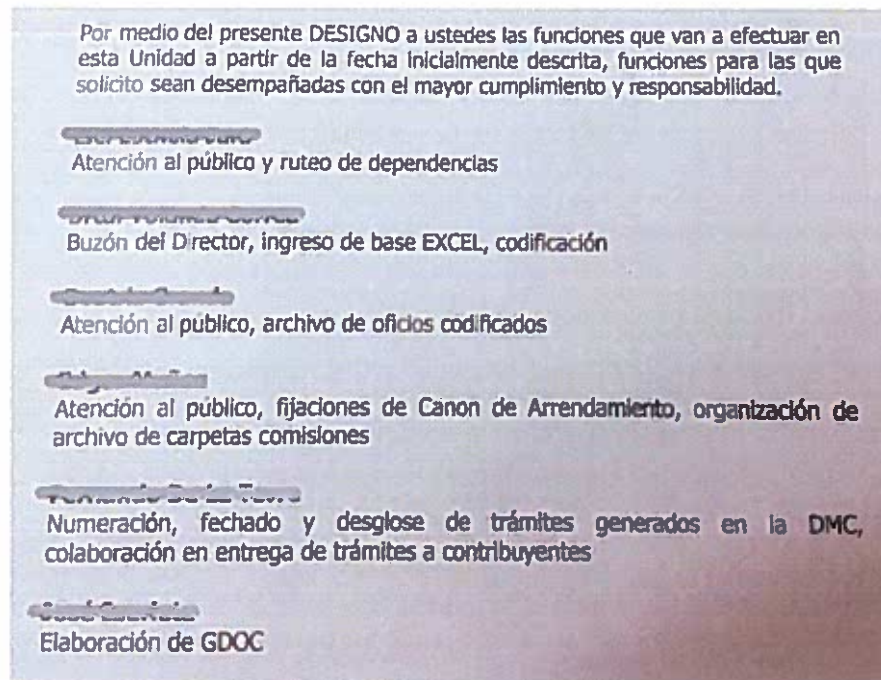


Imagen 8: Ejemplo de asignación de funciones poco técnica

### **Recomendación**

Se deberían definir de manera adecuada las funciones para el personal de la Secretaría General de la DMC solicitando el apoyo del responsable de talento humano de la DMC para hacerlo de manera adecuada a fin de no subutilizar al personal que trabaja en la misma.

### **b) Observación**

Se presentan varios casos en que los trámites no son debidamente ruteados por parte del personal de la Secretaría de la DMC, esta situación demora su atención afectando de manera directa al ciudadano.

*M.F.*

### **Recomendación**

Se debería realizar un seguimiento a los trámites mal ruteados a fin de determinar las causas de este problema y de ser necesario capacitar al funcionario o funcionarios encargados de esta labor.

### **8.5. DE ORDEN GENERAL**

#### **a) Observación**

Al momento de crear el ticket en el sistema GDOC no se tiene establecido un estándar de cómo se debe ingresar la información de los diferentes tipos de trámites que ingresan a través de la ventanilla. Esta situación puede crear confusión o el hecho de que se omita información que podría ser relevante al momento de buscar o dar atención a un trámite.

### **Recomendación**

Se debería establecer un estándar de ingreso de información al momento de crear un ticket, se tiene conocimiento que la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo estaba trabajando en este tema, sería recomendable solicitar asesoramiento a la misma a fin de normar este procedimiento.

#### **b) Observación**

Al realizar el levantamiento del proceso de la Secretaría General de la DMC, se pudo observar cómo se compartía el usuario y clave de acceso al sistema GDOC de un funcionario entre el personal de la Secretaría. Este particular se daba debido a que no todo el personal tenía creado un usuario en el sistema GDOC. Se debe tener claro que los usuarios y claves a los sistemas del MDMQ son de uso personal, en caso de presentarse algún problema el responsable de un mal uso del sistema sería el funcionario que facilitó su usuario y clave, aun cuando él no haya provocado el problema.

### **Recomendación**

Se debería proporcionar los accesos necesarios a todos los funcionarios que necesiten hacer uso del sistema GDOC para poder cumplir con su trabajo. Y recalcar que el manejo y uso de claves conlleva responsabilidades y las mismas son de uso personal e intransferible.

### **8.6. AVANCES REALIZADOS**

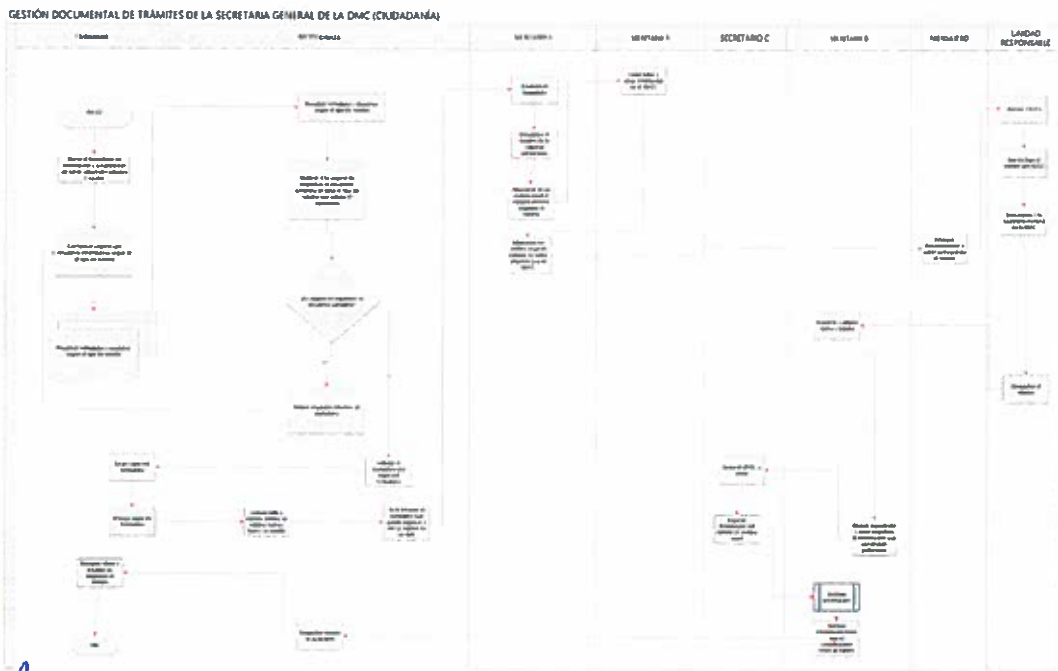
En base a toda la problemática detectada fue necesario realizar el levantamiento del proceso de gestión documental de trámites que llevaba a cabo la Secretaría General de la DMC para los casos en que el trámite era ingresado por el ciudadano o por una dependencia. De manera posterior se elaboró una propuesta de mejora al proceso, misma que fue puesta en consideración de la máxima autoridad de la

DMC, quien aportó con observaciones que fueron incluidas en la propuesta de mejora.

A continuación, se presenta el levantamiento de la situación actual y la mejora propuesta con las observaciones realizadas por el Sr. Director de la DMC

**Proceso de Gestión Documental de Trámites ingresados por la ciudadanía**

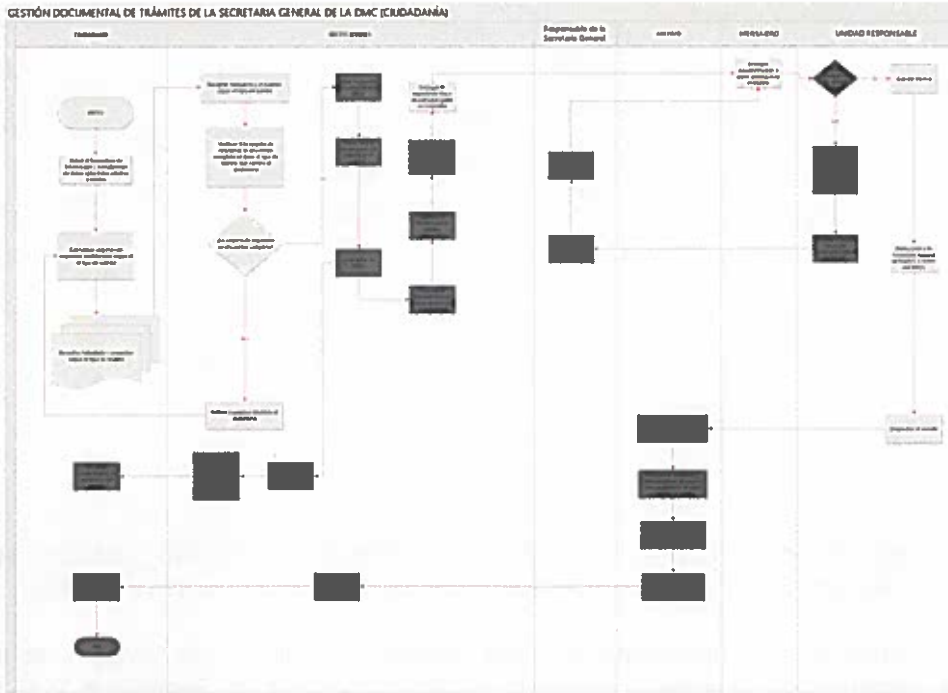
• **Situación Actual**



*Handwritten signature or initials in blue ink.*

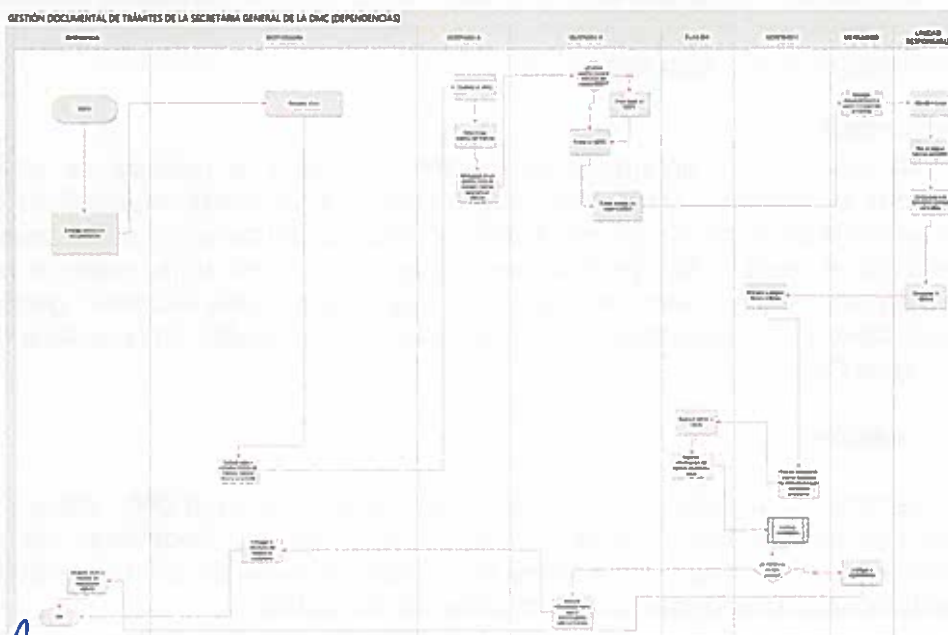


- Propuesta de mejora



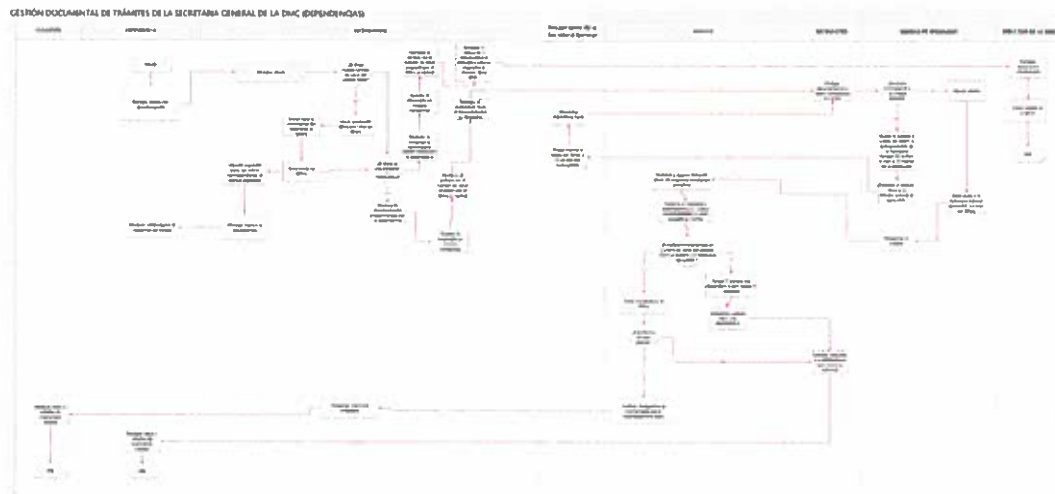
### Proceso de Gestión Documental de Trámites ingresados por dependencias

- Situación Actual



*Handwritten signature*

- **Propuesta de mejora**



La propuesta de mejora fue aprobada por el Sr. Director de la DMC y solicitó que se realicen las gestiones necesarias para implementarla a la brevedad posible.

Para implementar esta propuesta se hace necesario realizar una revisión de los equipos informáticos que se encuentran a disposición de la Secretaría y si su personal es el necesario para poder cubrir con las necesidades planteadas en la propuesta. Por otra parte, es necesario trabajar de la mano con el personal de talento humano a fin de evitar la resistencia al cambio que puede presentarse por el personal que trabaja en la Secretaría General de la DMC y llevar un control del proceso a fin de determinar si el mismo cumplió con el objetivo de mejora buscado.

## 9. OBSERVACIONES ADICIONALES

### a) *Observación*

En las administraciones anteriores de la DMC se tenía la práctica de emitir disposiciones de manera verbal, esta mala práctica ha generado informalidad en los procesos que se llevan a cabo en la DMC, gran parte del personal se encuentra acostumbrado a realizar sus pedidos de manera verbal, sin dejar sentado por escrito a través de un memo su pedido o disposición. Esta situación genera vulnerabilidades en los procesos, discrecionalidad e informalidad en la gestión del personal de la DMC.

### *Recomendación*

Se debe eliminar esta mala práctica y la máxima autoridad de la DMC debería a través de una comunicación circular indicar que todo pedido o disposición interna debe realizarse a través de memorandos a fin evitar que continúe la informalidad a la que está acostumbrada gran parte del personal de la DMC

*[Firma manuscrita]*



**b) Observación**

Se pudo observar que la DMC cuenta con una estructura orgánica aprobada mediante Resolución de Alcaldía, A 0108, que se presenta a continuación:



Imagen 9: Estructura aprobada de la DMC

Adicionalmente se proporcionó por parte de la DMC la siguiente estructura orgánica:



Imagen 10: Estructura funcional de la DMC

Observándose lo siguiente:

- Existen diferencias entre la aprobada mediante resolución de Alcaldía versus la proporcionada.
- En base al distributivo de personal que se venía manejando al 25 de abril de 2016 la cantidad de puestos de nivel jerárquico superior es de 8, si consideramos la estructura aprobada tendríamos un exceso de puestos directivos y si se toma la estructura de funcionamiento actual se debería contar con una mayor cantidad de puestos de nivel jerárquico superior.

*[Handwritten signature]*

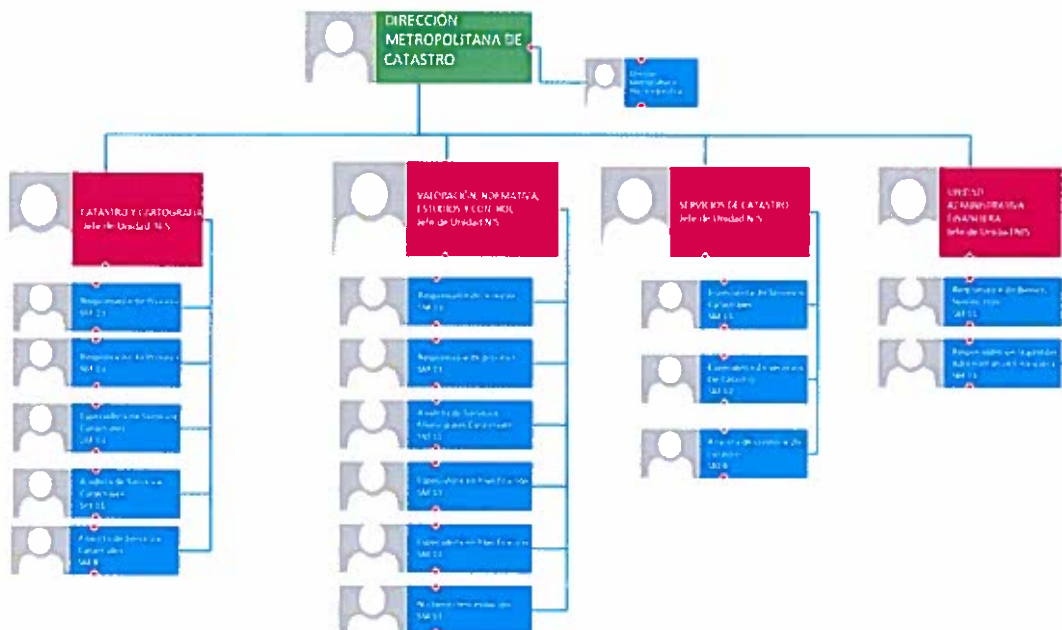
- La organización interna de cada unidad, tomando como referencia la estructura de funcionamiento, reflejaba un orden establecido sin el debido sustento técnico y legal.

**Recomendación**

Se debería formalizar la estructura orgánica conforme a las necesidades actuales de la DMC sustentando la creación y/o eliminación de unidades con sustento técnico y legal. Adicionalmente se debería realizar un estudio a fin de determinar la cantidad necesaria de personal que requeriría la DMC para realizar sus labores y en el momento en que las condiciones sean las adecuadas se soliciten partidas a fin de brindar estabilidad al personal que se encuentra bajo la modalidad de contratos.

**c) Observación**

La DMC mediante oficio No 0004390 de 29 de abril de 2016 en respuesta al pedido realizado a través de oficio Circular No 036 emitido por el Sr. Administrador General, se remite la información del levantamiento de perfiles de puestos directivos y técnicos de la DMC, el cual se presenta en el resumen a continuación:



**Imagen 11: Perfiles de puestos levantados**

Se enviaron un total de 19 perfiles de los cuales 2 pertenecen a puesto de nivel directivo y 17 a nivel técnico. En los 17 perfiles de nivel técnico solo constan los grados ocupacionales de servidores municipales 8, 11, 12 y 13.

Por otra parte, en base a la nómina y distributivo de personal de fecha 25 de abril de 2016 proporcionado por el personal de talento humano de la DMC se constata

*[Handwritten signature]*

que la institución cuenta con personal técnico en los grados ocupacionales de servidores municipales 3, 6, 7, 9 y 10. En base a lo antes señalado se evidencia una omisión en cuanto al levantamiento de perfiles ocupacionales de dichos puestos.

Adicionalmente cabe mencionar que no consta el levantamiento de perfiles de los puestos administrativos en ninguno de sus grados remunerativos.

**Recomendación**

Se debería iniciar el levantamiento de perfiles de todos los tipos de puestos de la DMC, conforme al subsistema de clasificación de puestos a fin de obtener el manual de puestos y posteriormente implementarlo en la DMC a fin de ubicar al personal de manera adecuada y no correr el riesgo de ser observados por organismos de control como Auditoría Interna del MDMQ y la Contraloría General del Estado.

**d) Observación**

Al iniciar esta nueva administración de la DMC se encontró con los siguientes problemas:

- Una excesiva cantidad de trámites represados
- Falta de estadísticas que permitan determinar la cantidad exacta de trámites pendientes de atención o que ya habían sido atendidos pero que aún no se había generado el oficio de respuesta a los mismos.

Para solventar este problema de represamiento de trámites fue necesario realizar movimientos de personal a fin de reforzar el trabajo en las Administraciones Zonales, este movimiento de personal no se lo pudo hacer de manera técnica debido a la presión por parte de los administrados que solicitaban constantemente que sus trámites sean atendidos.

**Recomendación**

Para los futuros movimientos de personal se debería contar con los debidos estudios técnicos que los sustenten a fin de llevar un mejor control de la gestión de la DMC.

**e) Observación**

Al solicitar la metodología utilizada para la detección de necesidades de capacitación con la cual se debió haber elaborado el plan de capacitaciones para el año 2016 del personal de la DMC, la respuesta obtenida fue que no se disponía de esa información debido a que el anterior responsable de talento humano no había realizado la entrega formal de su puesto.

**Recomendación**

Para la elaboración del plan de capacitación para el año 2017 el personal a cargo de talento humano de la DMC debería seleccionar la metodología de su preferencia que le permita realizar la detección de necesidades de capacitación del personal

de la DMC, a fin de contar con los debidos sustentos que respalden el plan elaborado.

**f) Observación**

Se pudo observar que existe informalidad en la entrega de puestos por parte de personal de la DMC, en varios de los casos no se entrega ningún informe de fin de gestión que detalle la situación en la que se entrega el puesto, pese a ser un requisito dentro de las normas de control interno, de la Contraloría General del Estado. Esta situación dificulta la labor del personal entrante al no tener una visión general de la situación del puesto del que se está haciendo cargo.

**Recomendación**

Se deberían realizar los controles necesarios para que el personal saliente de un puesto deje su respectivo informe de fin de gestión dando cumplimiento a las normas de control interno de la Contraloría.

Por otra parte, se debería poner en práctica la utilización de formularios de "Paz y salvo" o de "Salida", para el personal a fin de que se tenga el listado de requisitos que debe cumplir el personal al salir de un puesto, en el Anexo 2 se puede observar un ejemplo de formulario.

**g) Observación**

Se pudo observar de manera general que no se dispone de estadísticas sobre:

- Cantidad total de trámites ingresados.
- Cantidad de trámites por tipo de solicitud.
- Cantidad total de trámites atendidos
- Cantidad total de trámites pendientes

Esta situación no permite determinar la gestión del personal y de los recursos de la DMC.

**Recomendación**

Se deberían establecer las estadísticas de los puntos antes mencionados a fin de determinar la gestión del personal y de los recursos de la DMC.

**h) Observación**

De las visitas de campo se pudo observar que algunos de los trámites que ingresan a la DMC son consecuencia de errores en la data de la DMC, al realizar la consulta sobre las razones de estos errores, funcionarios de la DMC expresaron que los motivos de algunas de estas inconsistencias fueron provocados por una migración de información fruto de una consultoría realizada en las administraciones anteriores.

Entre los problemas más comunes presentados tenemos:

- Construcciones que han desaparecido de sus predios
- Predios que han sido movidos de su ubicación



- Construcciones que han sido ubicadas en predios a los que no pertenecen

Para corregir estos errores el ciudadano debe presentar una serie de requisitos que según su tipo provocan que este deba incurrir en gastos como por ejemplo el tener que presentar un plano de levantamiento topográfico georreferenciado de su predio cuyo costo inicia a partir de los \$100.

Se solicitó información acerca de esta consultoría, a fin de determinar si previa la migración ya se detectó que la misma iba generar problemas en la data de la DMC y también quienes fueron los funcionarios que dieron paso a la migración y si fue de su conocimiento los problemas que se generarían fruto del trabajo entregado por la consultora. Esta información no fue proporcionada.

### **Recomendación**

El Sr. Director de la DMC debería solicitar un informe sobre los problemas generados como consecuencia del trabajo realizado en esta consultoría a fin de que se tomen las acciones que correspondan.

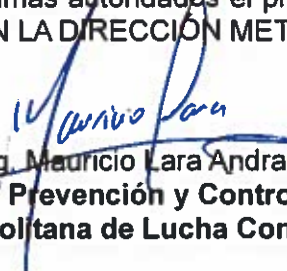
## **10. CONCLUSIONES**

La situación al momento del análisis de la DMC es preocupante ya que existen varios frentes que deben ser atendidos de manera inmediata. La cantidad de problemas que se presentan día a día de cierta manera entorpece las intenciones de cambio por parte del nuevo Director de la DMC, ya que su personal se encuentra apagando todos los incendios que se les presentan.

Cabe mencionar la total colaboración del personal de la Dirección Metropolitana de Catastro para dar las facilidades necesarias para el análisis de los diferentes procesos seleccionados y su preocupación por tomar en consideración las recomendaciones de mejora planteados a fin de dar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Pese a que la elaboración de este informe fue en el mes de junio de 2016 la entrega del mismo es realizada en el mes de septiembre de 2016 debido a que el mismo fue sujeto a un proceso de validación entre la CMLCC y la DMC.

Con la finalidad de aportar a la construcción de una cultura de honestidad y transparencia en la gestión pública municipal y siendo el "**Mejoramiento de los procesos municipales**", un eje importante de nuestra gestión preventiva, ponemos a consideración de las máximas autoridades el presente Informe correspondiente al proceso: "PROCESOS EN LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO".

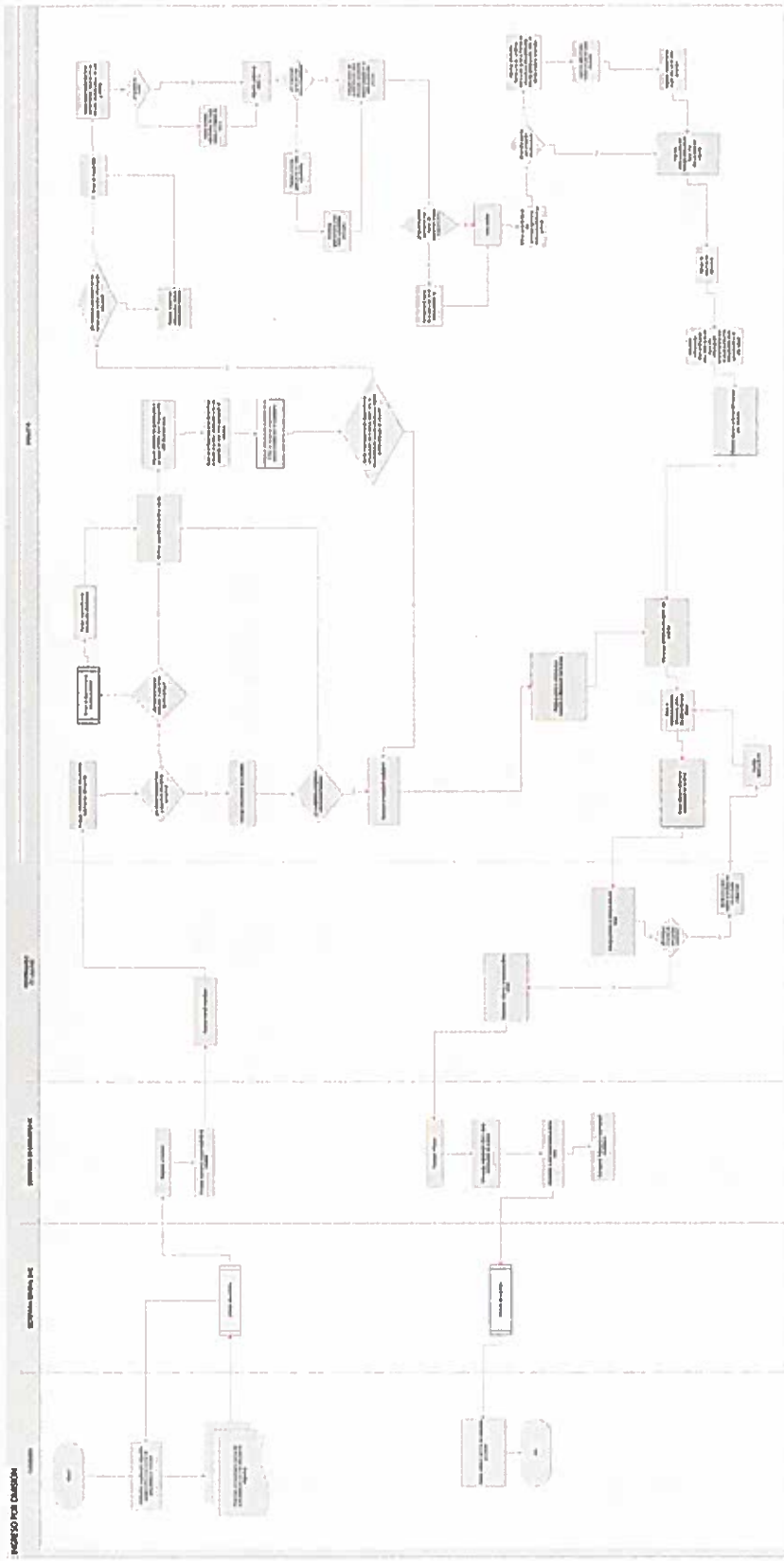
  
Ing. Mauricio Lara Andrade  
Director de Prevención y Control Social.(S)  
Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción



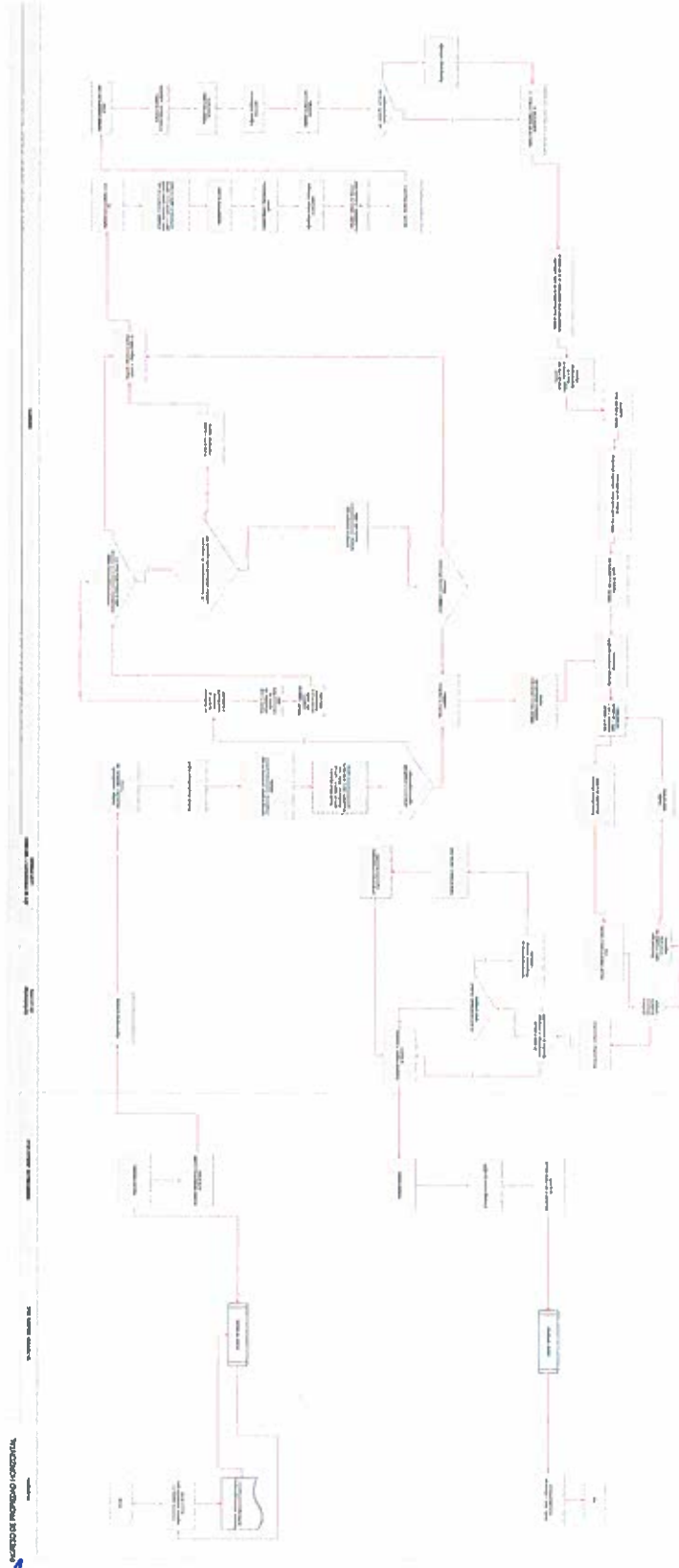
# ANEXO 1

**INGRESO POR OMISIÓN**

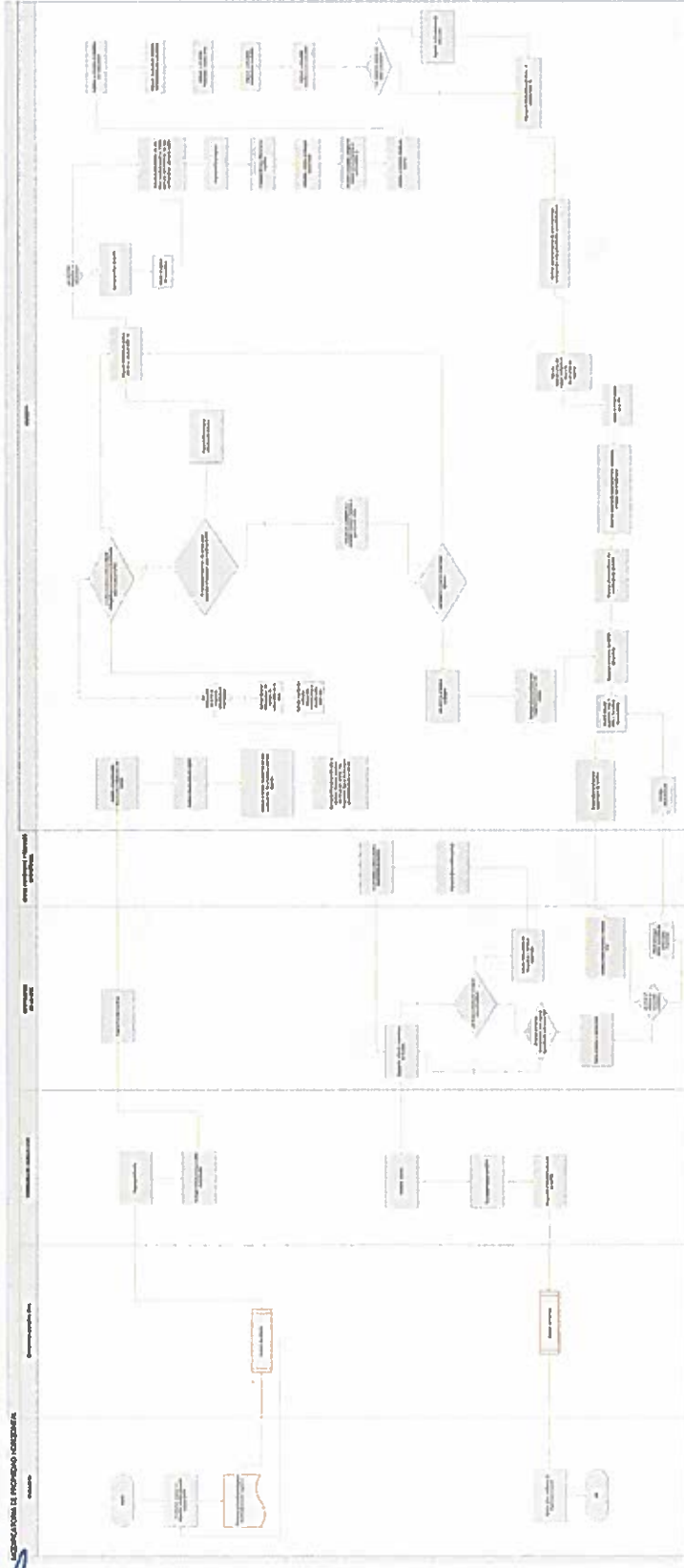
*Handwritten signature*



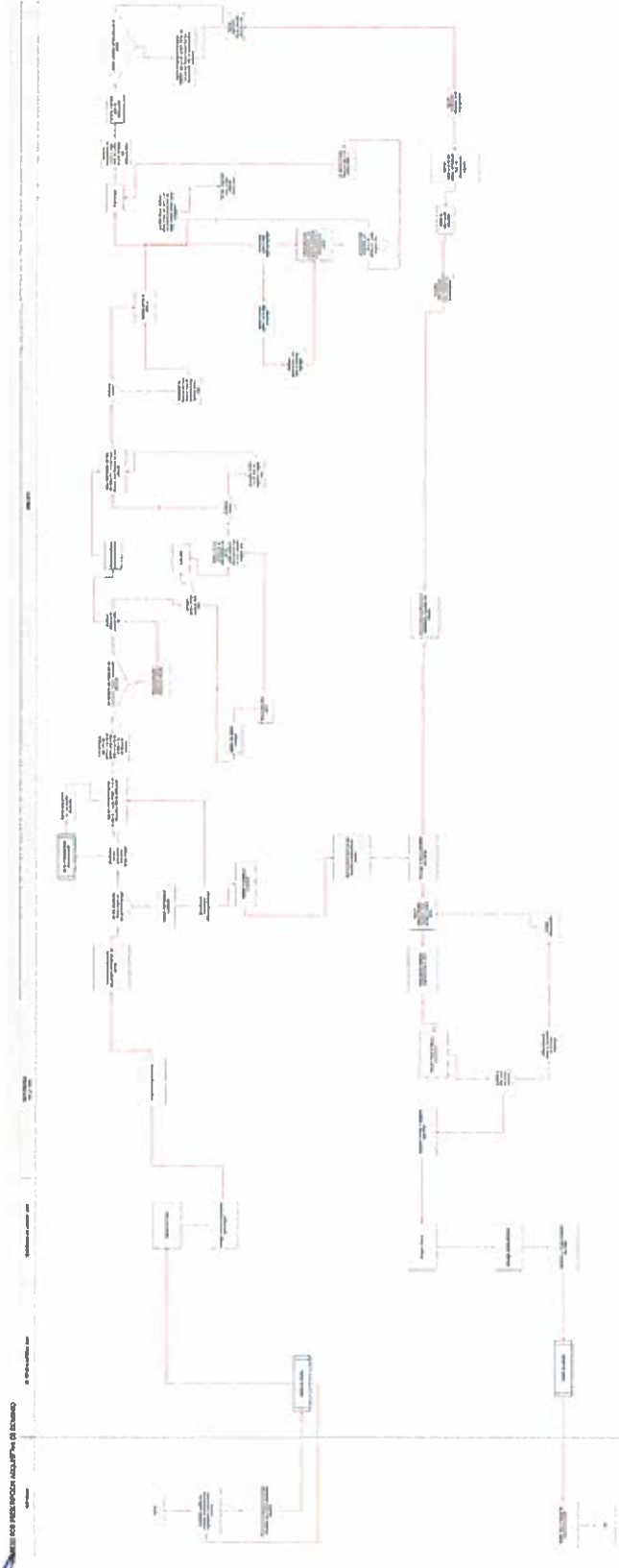
**INGRESO DE PROPIEDAD HORIZONTAL**



**MODIFICATORIA DE PROPIEDAD HORIZONTAL**



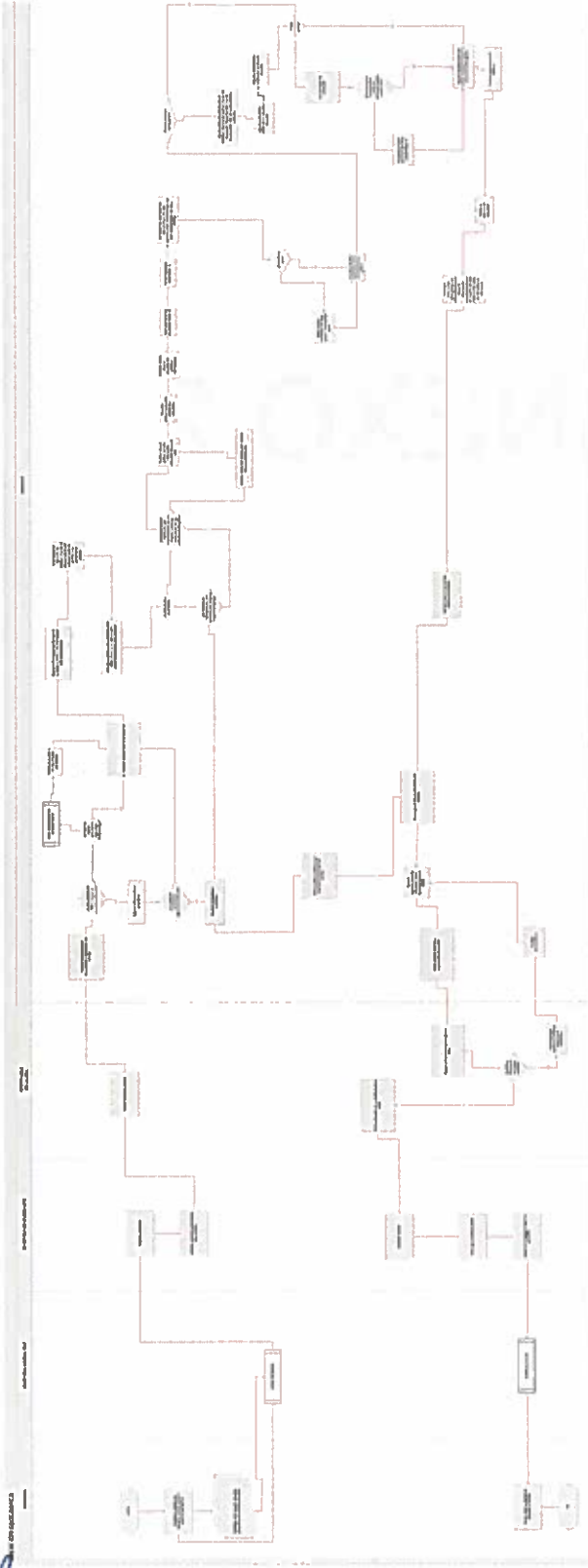
**PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA DE DOMINIO**





**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

*[Handwritten signature]*



# ANEXO 2

**ESTE FORMULARIO DEBE SER COMPLETADO OBLIGATORIAMENTE POR EL SERVIDOR Y DEBE SER DEVUELTO A LA CESE EN SUS FUNCIONES**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		<b>CI:</b>	
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA EN LA QUE LABORÓ:</b>			
<b>CARGO DESEMPEÑADO:</b>			
<b>INICIO DE GESTIÓN:</b>		<b>FIN DE GESTIÓN:</b> (si existe por actividad suspendida)	

Firma: \_\_\_\_\_

NOTA: De conformidad a lo que establece en los artículos 31, 110, 111, 255 del Reglamento a la LOSEP, en virtud de que he cesado en funciones, solicito se descuenten de mi liquidación de haberes, íntegramente los valores y montos a que hubieren lugar en caso de observaciones.

**DATOS DE LA UNIDAD DONDE PRESTABA SUS SERVICIOS**

Certifico que el señor(a) (ña) \_\_\_\_\_ entrega la siguiente información:

	SI	NO	OBSERVACIÓN				
Informe de fin de gestión, recibido							
Archivos generados físicos y digitales							
Claves de acceso de sistemas informáticos							
CD con los respaldos de información del computador							

**FIRMA: JEFE INMEDIATO**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

**EXPEDIENTES, DOCUMENTOS, TRÁMITES E INFORMES PENDIENTES**

	SI	NO	OBSERVACIÓN	FIRMA DEL RESPONSABLE
Unidades/Áreas/Jefaturas				
Unidades/Áreas/Jefaturas				
Unidades/Áreas/Jefaturas				
Unidades/Áreas/Jefaturas				
Unidades/Áreas/Jefaturas				

**DIRECCIÓN O UNIDAD ENCARGADA DE TEMAS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS**

**FINANCIERA**

	SI	NO	OBSERVACIÓN	VALOR	FIRMA DEL RESPONSABLE
Concesión de anticipos/préstamos pendientes					
Viáticos, pasajes o rendiciones pendientes					
Liquidación de fondos/otros valores pendientes					

*[Handwritten signature]*

**CERTIFICADO DE SALIDA (PAZ Y SALVO) PARA EL PAGO DE LIQUIDACIONES**

ADMINISTRATIVA	ENTREGA		OBSERVACIÓN	SALDO	FIRMA DEL RESPONSABLE
	SI	NO			
Entrega Bienes Muebles Equipos de oficina /otros					
Entrega Suministros/ dispositivo token					
Administradores de Contratos (Contratación Pública) últimos al día					
Pasajes Aéreos					
Entrega Equipos informáticos					
Entrega de llaves de muebles, escritorio, etc.					
<b>INFORMÁTICA</b>					
Inactivación de Sistemas Informáticos					
Inactivación de claves y contraseñas					
Respaldo de información digital					
<b>TALENTO HUMANO</b>					
Entrega Carnet Institucional / tarjeta de acceso					
Entrega Declaración Juramentada de Bienes					
Saldo de Vacaciones					
Entrega Copia renuncia (aprobada por la máxima autoridad)					
Entrega Copia Informe fin de gestión					
Entrega Uniformes					
<b>CAPACITACIÓN</b>					
	<b>DEVENGADA</b>				
Capacitación recibida los últimos tres meses					
Retroalimentación de conocimientos recibidos en la capacitación a la Unidad requeriente					
<b>FIRMA: DIRECTOR (A) DE ÁREA RESPONSABLE</b>					
Nombre: _____					

*Handwritten signature*

**MEMORANDO N° 050-DPCS-2017**

DPCS  
Fern, oficio DMC.  
S 29/6/17

**PARA:** Dr. Gastón A. Velásquez Villamar  
**PRESIDENTE GAD DMQ CMLCC**

**DE:** Ab. Juan Diego Mancheno S.  
**DIRECTOR DE PREVENCIÓN Y CONTROL SOCIAL**

**ASUNTO:** Solicitud aprobación de informe

**FECHA:** Quito D.M., 23 de junio de 2017

---

Con base en el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción y la Dirección Metropolitana de Catastro del MDMQ y en el marco del Eje de **“Mejoramiento de los Procesos Municipales”**, adjunto al presente sírvase encontrar el *“Segundo informe de resultados del análisis a procesos en la Dirección Metropolitana de Catastro”*, preparado por el Ing. Mauricio Lara, Analista de Procesos Municipales.

Solicitamos de su autoridad la revisión y firma de aprobación del informe anteriormente citado. De igual manera, recomendamos que este documento sea puesto en conocimiento del señor Director Metropolitano de Catastro.

Atentamente,



Ab. Juan Diego Mancheno S.  
**DIRECTOR DE PREVENCIÓN Y CONTROL SOCIAL**

**ADJ.:** Documento citado en texto (original firmado)

M. Ibarra

Recibido  
23.06-2017  
15:12  
MD







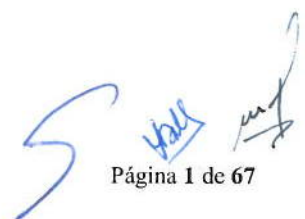
**Comisión Metropolitana  
de Lucha Contra la  
Corrupción**

Dirección de Prevención  
y  
Control Social

*Eje de Trabajo:*

*“Mejoramiento de  
procesos Municipales”.*

**SEGUNDO INFORME DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS  
A PROCESOS EN LA DIRECCIÓN METROPOLITANA  
DE CATASTRO.**



Página 1 de 67

## CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	JUSTIFICACIÓN .....	4
3.	OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DEL PROCESO.....	4
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
5.	BASE LEGAL .....	5
6.	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.....	6
6.1.	Listado de Procesos sujetos de análisis.....	6
6.2.	Trabajo realizado.....	7
7.	VULNERABILIDADES DETECTADAS.....	8
a)	Procesos.....	8
b)	Personal .....	8
c)	Sistema informático.....	8
d)	Trámites.....	9
e)	Contacto con el ciudadano.....	10
f)	Disposiciones.....	10
8.	CONCLUSIONES.....	11
	CONTROL DEL DOCUMENTO.....	11
	ANEXO 1 .....	12
	POSESIÓN EFECTIVA (HEREDEROS) .....	13
	DERECHOS Y ACCIONES (INGRESO O ACTUALIZACIÓN DE FICHA DE COOPROPIETARIOS).....	17
	INGRESO DE ADJUDICACIONES DEL MAGAP, INDA_ IERAC_ SUBSECRETARIA DE TIERRAS Y REFORMA AGRARIA.....	21
	INGRESO DE BARRIOS DE INTERÉS SOCIAL.....	25
a)	Informe técnico de cabidas, linderos, coordenadas y la certificación de borde superior de quebradas, lechos de ríos, taludes, etc.....	25
b)	Informe de emisión de predios y claves catastrales de áreas verdes, comunales, fajas de protección.....	26
c)	Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito para el caso de expropiaciones.....	27
d)	Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito a petición del ciudadano.....	28
e)	Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito de oficio por parte de la DMC.....	29
f)	Ingreso al catastro inmobiliario de Quito del barrio regularizado.....	30
g)	Prorrateo de deudas por liquidación de obras en el distrito.....	35
	UNIFICACIÓN DE ÁREAS DE TERRENO POR ADJUDICACIÓN DE FAJA MUNICIPAL.....	36
	INFORME DE BORDE DE QUEBRADA.....	39
	INFORME DE NIVEL NATURAL DE TERRENO.....	44
	CERTIFICADO DE ESTADO DE PROPIEDAD INDA_ IERAC_ SUBSECRETARIA DE TIERRAS Y REFORMA AGRARIA.....	47
	LEVANTAMIENTO DE PROHIBICIÓN DE ENAJENAR.....	51
	CONDICIÓN DE PREDIO AFECTADO POR COMISARIA, JUZGADOS E INCONSISTENCIA DE DATOS .....	54

CONDICIÓN DE PREDIO AFECTADO POR DECLARATORIA DE UTILIDAD PÚBLICA 56  
TOMA DE PUNTOS GPS ..... 60  
FICHA CATASTRAL DE AÑOS ANTERIORES DEL 2007 AL 2015 ..... 62  
CANON Y CERTIFICACIÓN DE ARRENDAMIENTOS. .... 65



## 1. INTRODUCCIÓN

- El 20 de abril de 2016 se firma el ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA COMISIÓN METROPOLITANA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN; Y, LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO cuyo objeto es el coordinar y articular acciones conjuntas que permitan el fortalecimiento de la Institucionalidad de la Dirección Metropolitana de Catastro, a través de las labores y actividades que se obligan y comprometen a desarrollar las partes, para una revisión y evaluación de los procesos implementados por la Dirección Metropolitana de Catastro en el ámbito de sus competencias. atribuciones y responsabilidades; con la finalidad de poder llegar a detectar posibles vulnerabilidades que se pudieren encontrar en dichos procesos y que pudieren dar apertura a la existencia de prácticas poco transparentes, susceptibles de ser catalogadas como actos de corrupción, de conformidad con lo establecido en el artículo innumerado quinto de la Ordenanza Metropolitana No. 0116.
- En el 7 de septiembre de 2016 mediante Oficio No 001267-CMLCC-DPCS-2016 se realiza la entrega formal del primer informe de procesos analizados a la máxima autoridad de la Dirección Metropolitana de Catastro.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción sobre la base del mandato contenido en la Ordenanza Metropolitana No. 116 de difundir los valores y principios de transparencia en el manejo de los asuntos públicos en todas las dependencias municipales del Distrito Metropolitano de Quito y la Dirección Metropolitana de Catastro, en base al Acuerdo de cooperación Interinstitucional suscrito entre las dos dependencias municipales, han considerado realizar un análisis de los procesos que se ejecutan en la Dirección Metropolitana de Catastro a fin de transparentar su gestión y detectar vulnerabilidades que puedan generar posibles actos de corrupción amparados en el numeral 1 de los Objetivos Específicos del artículo innumerado tercero de la Ordenanza Metropolitana No. 0116 que señala lo siguiente: “(...) formular observaciones encaminadas a lograr que los procesos de la administración municipal siempre sean transparentes; (...)”.

Es interés de la Comisión aportar con recomendaciones que permitan mejorar los procesos que se ejecutan en la Dirección Metropolitana de Catastro, a fin de que estos sean transparentes en beneficio de la ciudadanía y por ende del Municipio Metropolitano de Quito.

## 3. OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DEL PROCESO

Coordinar y articular acciones conjuntas que permitan el fortalecimiento de la institucionalidad de la Dirección Metropolitana de Catastro, a través de la revisión y evaluación de los procesos implementados por esta Dirección en el ámbito de sus competencias. atribuciones y responsabilidades; con la finalidad de poder llegar a detectar posibles vulnerabilidades que se pudieren dar apertura a la existencia de prácticas poco transparentes, susceptibles de ser catalogadas como actos de corrupción, de conformidad con lo establecido en el artículo innumerado quinto de la Ordenanza Metropolitana No. 0116.



#### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Continuar con el listado de procesos a ser analizados.
- Identificar las principales vulnerabilidades, problemas y oportunidades de mejora que podrían presentarse en los procesos sujetos de análisis.

#### 5. BASE LEGAL

- ✓ El artículo 53 de la Constitución señala: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.”*

*El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”.*

- ✓ El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución señala: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.*

- ✓ Art. 76, numeral 1 de la Constitución señala: *“Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:*

*1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.”.*

- ✓ El artículo 226 de la Constitución señala: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*

- ✓ El artículo 227 de la Constitución señala: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*

- ✓ El artículo 233 de la Constitución señala: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.”*

*Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por*



*delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas.”*

## 6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

Para continuar con el análisis de los procesos seleccionados, se tomó como fuentes de información los siguientes elementos:

- Reuniones de trabajo con personal de la DMC.
- Levantamiento de información en las visitas de campo realizadas.
- Información proporcionada en la primera etapa de análisis de procesos de la DMC.
- Base legal

### 6.1. Listado de Procesos sujetos de análisis

Como parte del proceso de cambio en el que se encuentra la Dirección Metropolitana de Catastro, se trabajó en la actualización del **CATÁLOGO DE TRÁMITES, CÓDIGOS Y REQUISITOS de la DMC.**

En base a la actualización del catálogo de trámites se estableció el listado de procesos que serían analizados en esta segunda etapa, dando como prioridad aquellos que aún se realizan en las oficinas de la DMC, dejando para una tercera etapa aquellos procesos que se ejecutan en las Administraciones Zonales.

A continuación, se detalla el listado de procesos sujetos de análisis:

- Posesión efectiva (HEREDEROS)
- Derechos y acciones (Ingreso o actualización de ficha de copropietarios)
- Ingreso de adjudicaciones del MAGAP, INDA\_ IERAC\_ SUBSECRETARIA DE TIERRAS Y REFORMA AGRARIA
- Ingreso de barrios de interés social
  - Informe técnico de cabidas.
  - Informe de emisión de predios y claves catastrales de áreas verdes, comunales, fajas de protección.
  - Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito para el caso de expropiaciones.
  - Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito a petición del ciudadano.
  - Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito de oficio por parte de la DMC.
  - Ingreso al catastro inmobiliario de Quito del barrio regularizado.
  - Prorrato de deudas por liquidación de obras en el distrito.
- Unificación de áreas de terreno por adjudicación de faja municipal
- Informe de borde de quebrada
- Informe de nivel natural de terreno
- Certificado de estado de propiedad INDA\_ IERAC\_ SUBSECRETARIA DE TIERRAS Y REFORMA AGRARIA
- Levantamiento de prohibición de enajenar

- Condición de predio afectado por comisaria, juzgados e inconsistencia de datos
- Condición de predio afectado por declaratoria de utilidad pública
  - Afectar
  - Quitar afectación por declaratoria de utilidad pública (Dependencia).
  - Quitar afectación por declaratoria de utilidad pública (Ciudadano).
- Toma de puntos GPS
- Ficha catastral de años anteriores del 2007 al 2015
- Canon y certificación de arrendamientos.

## 6.2. Trabajo realizado

A fin de continuar con el análisis de los procesos definidos para esta segunda etapa en la Dirección de Metropolitana de Catastro se aplicó la siguiente metodología de trabajo:

- Se mantuvieron reuniones de trabajo con la funcionaria designada como contraparte en el acuerdo suscrito entre la DMC y la CMLCC, a fin de establecer un listado de responsables con quienes se haría el levantamiento de información de cada uno de los procesos sujetos de análisis.
- Se mantuvieron reuniones de trabajo con el personal encargado de cada uno de los procesos sujetos de análisis para recabar información de cada uno de ellos.
- Se solicitó al personal encargado de los procesos sujetos de análisis el detalle de actividades que son ejecutadas en cada uno de los procesos.
- Con la información en el punto anterior se procedió a representar gráficamente el detalle de actividades de cada uno de los procesos sujetos de análisis.
- Se solicitó al personal encargado que señale los problemas que tiene al momento de realizar su trabajo.
- Con el producto obtenido en el punto anterior se procedió a comparar con la información proporcionada en la primera etapa de análisis de procesos de la DMC, teniendo en consideración lo siguiente:
  - Si todas las actividades que se encontraban en los flujos eran las que ejecutaban los analistas/técnicos.
  - Si se consideró los diferentes tipos de casos y situaciones que se pueden presentar en cada tipo de trámite.
  - Si la secuencia de pasos en los flujos era la que ejecutaban los analistas/técnicos.
  - Si los requisitos establecidos para los trámites analizados eran suficientes para el trabajo que realizan los analistas/técnicos.
- El detalle del resultado de la comparación de información se encuentra en el ANEXO 1
- Detección de vulnerabilidades en los procesos sujetos de análisis.




## 7. VULNERABILIDADES DETECTADAS

### a) *Procesos*

El levantamiento de procesos realizado por el personal de la DMC presenta las siguientes observaciones:

- Omisión de actividades al compararlos con el levantamiento de información realizado (Anexo 1).
- Asignación de tiempos a las actividades sin un sustento técnico que los respalde.
- No se han considerado las posibles tipologías que se pueden dar en cada uno de los trámites del catálogo de la DMC.
- Como consecuencia del punto anterior, al presentarse pedidos ciudadanos que no encajan en los trámites que constan en el Catálogo de trámites de la DMC, el personal técnico trata de enmarcarlos en el tipo de trámite que más se le parezca y según el caso procede a solicitar al ciudadano requisitos adicionales a fin de atender el pedido ciudadano.
- Los diagramas de flujo resultados del levantamiento de procesos realizado por el personal de la DMC no fue socializado con todo el personal operativo a fin de validarlos.
- Pese a que se han realizado una serie de cambios en la ejecución de los procesos analizados, la documentación de los mismos no ha sido actualizada.

El no contar con procesos bien definidos es una vulnerabilidad que puede dar paso al cometimiento de posibles actos de corrupción.

### *Recomendación*

La DMC debería trabajar en un nuevo levantamiento de sus procesos con el acompañamiento de la dependencia municipal que tiene a dentro de sus competencias esta labor.

### b) *Personal*

El personal operativo que ha ingresado a prestar sus servicios en la DMC no ha sido sujeto a un proceso de inducción, esto debido a la falta de procesos debidamente definidos. Esto ha provocado que el nuevo personal recurra al personal de planta para solventar sus dudas al momento de dar atención a los trámites que le son asignados, el problema que puede generar esta situación es que la información recibida no sea la adecuada y por ende se proceda al cometimiento de prácticas no adecuadas al momento de atender los trámites de la ciudadanía.

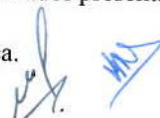
### *Recomendación*

Se debería trabajar en definir de manera adecuada los procesos de la DMC a fin de elaborar manuales de cada uno de los diferentes tipos de trámites, con el objetivo de que los mismos puedan ser entregados al nuevo personal que ingresa a la DMC e iniciar de esta manera un adecuado proceso de inducción.

### c) *Sistema informático*

El sistema informático SIREC-Q utilizado para dar atención a todos los procesos analizados presenta las siguientes vulnerabilidades:

- Maneja de manera independiente información alfanumérica y gráfica.





- La manera en que fue concebido el sistema no permite llevar una clasificación por el tipo de trámites que constan en el catálogo de trámites de la DMC
- Lo mencionado en el punto anterior provoca que no se puedan obtener reportes específicos de:
  - los tipos de trámites que han sido atendidos en un determinado período de tiempo
  - los cambios en la data que han realizado cada uno de los técnicos.

Esto provoca que no se pueda tener un control exacto sobre el trabajo que realiza en personal operativo.

- No cuenta con controles que alerten de cambios realizados en la data del sistema que puedan afectar de manera considerable a la información de un predio.
- No todo el personal conoce de manera completa el funcionamiento del mismo, debido a que los manuales del sistema no se encuentran actualizados.
- Existe un mal uso del sistema, para dar atención a un nuevo trámite en el sistema se debe generar un número de trámite y de solicitud para dar atención al mismo, en lugar de eso se reutiliza números de trámites y se generan un sin número de solicitudes atadas a un mismo número de trámite, afectando a los reportes de gestión que pueden obtenerse del sistema.
- No se cuenta con información completa del sistema, es decir toda la documentación relacionada a que hace el sistema, como lo hace y para quien lo hace (requerimientos iniciales para su desarrollo, casos de uso, secuencia, arquitectura (instalación y tecnología), entidad relación con comentarios, manual de usuario (validado y que se encuentre completo), entre otros).
- Errores en la data del sistema, esto se ha dado por migraciones masivas de información que han generado una serie de inconvenientes a la ciudadanía por ejemplo lotes que se sobreponen, predios duplicados o eliminados, construcciones que se han movido de lugar o que han desaparecido en determinados predios, entre otros problemas.
- Información incompleta y en algunos casos no es confiable, esta situación se presenta debido a que el personal al momento de ingresar información al sistema no tuvo la precaución de verificar la validez de la documentación presentada por los ciudadanos, por ejemplo, se presentan casos en que se ingresó información de escrituras que no contaban con la Razón de inscripción.

#### ***Recomendación***

Se debería realizar un análisis completo del sistema SIREC-Q y definir si el mismo cumple con las necesidades de la DMC y si brinda las seguridades necesarias para la información catastral del MDMQ.

#### ***d) Trámites***

La DMC ha tratado de reducir la cantidad de tipos de trámites en su catálogo, durante el levantamiento de información se pudo observar que ingresaban trámites que no se enmarcaban en ninguno de los tipos de trámites que constan en el catálogo y con el objetivo de dar atención a los mismos el personal técnico trata de encasillarlos en alguno de los tipos ya existentes. Esta situación genera discrecionalidad ya que dependerá del técnico el escoger el tipo de trámite y por ende los requisitos que el ciudadano deberá presentar.

***Recomendación***

Se debería realizar una revisión completa del catálogo de trámites de la DMC a fin de establecer si es necesario incluir, modificar o eliminar tipos de trámites que constan en el mismo a fin de evitar discrecionalidades.

***e) Contacto con el ciudadano***

Pese a existir una disposición expresa por parte de la máxima autoridad de la DMC de que el personal operativo no debe mantener contacto con los administrados, se pudo observar como esta disposición no era acatada por todo el personal.

***Recomendación***

Se debería mejorar los controles en cuanto al acceso de particulares a las oficinas de la DMC y en caso de que se detecte una situación de esta índole se proceda a aplicar las sanciones que correspondan a los funcionarios que infrinjan la disposición dada.

***f) Disposiciones***

Pese a que en el primer informe se señaló que se debe evitar dar disposiciones de manera verbal, al realizar el levantamiento de estos nuevos procesos, se pudo constatar que aún se sigue con esta mala práctica por parte de algunos funcionarios directivos que genera una serie de discrecionalidades.

***Recomendación***

Se debe evitar esta mala práctica, toda disposición debe ser realizada por escrito a fin de que los funcionarios cuenten con un respaldo al momento de ejecutar una determinada acción dispuesta por los funcionarios directivos.



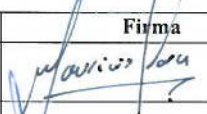
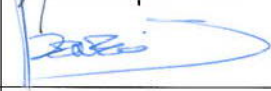
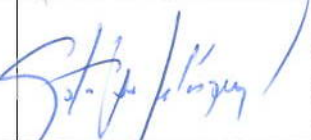
## 8. CONCLUSIONES

La Dirección Metropolitana de Catastro debe iniciar un proceso de implementación de acciones ya sean preventivas, detectivas o correctivas a fin de reducir el riesgo de que las vulnerabilidades detectadas puedan dar paso al cometimiento de posibles actos de corrupción generando un impacto negativo a la Dirección y por ende al MDMQ.

Cabe mencionar la total colaboración del personal de la Dirección Metropolitana de Catastro para dar las facilidades necesarias para el análisis de los diferentes procesos seleccionados y su preocupación por tomar en consideración las recomendaciones de mejora planteadas a fin de dar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Con la finalidad de aportar a la construcción de una cultura de honestidad y transparencia en la gestión pública municipal y siendo el “*Mejoramiento de los procesos municipales*”, un eje importante de nuestra gestión preventiva, ponemos a consideración de las máximas autoridades el presente Informe correspondiente al proceso: “PROCESOS EN LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO”.

### CONTROL DEL DOCUMENTO.

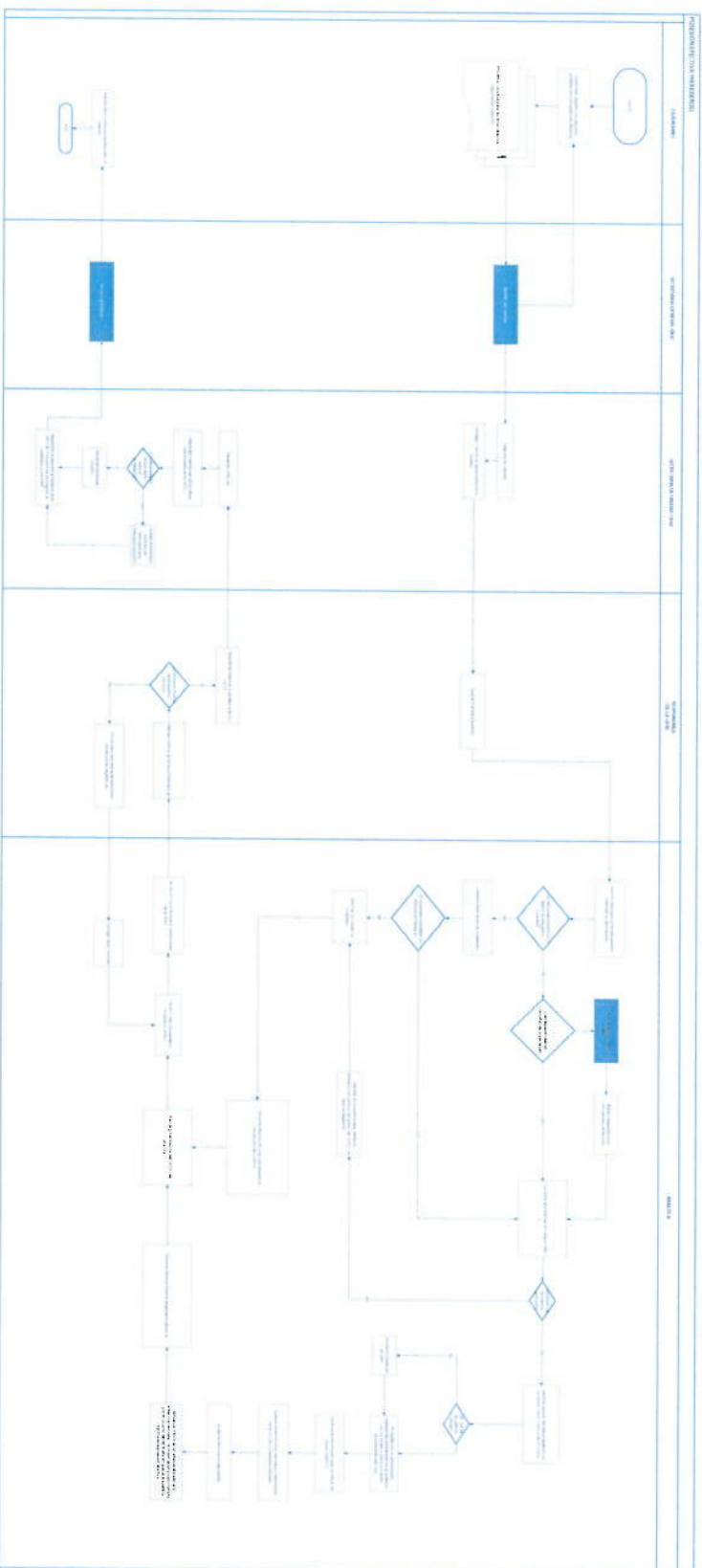
Control	Nombre / Cargo	Fecha	Firma
Entregado	Mauricio Lara Analista de procesos municipales	22/06/2017	
Revisado	Juan Diego Mancheno Director de Prevención y Control Social	22/06/2017	
Aprobado	Dr. Gastón A. Velásquez Villamar Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito Comisión Metropolitana de Lucha Contra La Corrupción. “Quito Honesto”	27/06/17	



**ANEXO 1**

**POSESIÓN EFECTIVA (HEREDEROS)**

Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.



*[Handwritten signature]*

Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

Nº	Actividad	Inicio	Fin	Responsable	Observación	Observaciones
1	Recepción solicitud					
2	Generar oficio	30 MIN		INTERVENCIENTE		
3	Entrega de tramite a la unidad pertinente	5 MIN		TECNICO DE VENTANILLA		
4	Recepción de tramite en la secretaría de la unidad	1-4 DÍAS		REGISTRADOR		
5	Tránsito de tramite a la unidad	1 DIA		SECRETARIA DE UNIDAD		
6	Tránsito de tramite a la unidad	2 DÍAS		SECRETARIA DE UNIDAD		
7	Consulta del Fondo en el SIGEC-Q	5 MIN				
8	Regreso del tramite en un mail/ejeci para proceso de validación	5 MIN				
9	Reserva del lote					
10	Copiar / Pegar Registro					
11	Ingresar al DMC					
12	Consultar el DMC y la información (Memoria Profesional/Carrito/Fecha de Protocolización / Fecha de Inscripción / Firma de Adjudicatario)	5 MIN		EJECUTOR		
13	Cerrar del tramite, se coloca al tipo de tramite y las observaciones del expediente	10 MIN				
14	Egreso del expediente en el sistema SIGEC-Q	5 MIN			Si la solicitud es sujeta en el nombre de propietario la palabra "REVISADO" no se agrega	
15	Verificación de lo actuado en referencia a los procedimientos del proceso	5 MIN				
16	Solicitud Terminada					
17	Impresión de la ficha modificada por Expediente				Se entrega toda la documentación del tramite a validador	
18	Entrega del expediente y ficha modificada por Expediente al Validador					
19	Tramite por correo electrónico de la información del expediente se anexa a la mail/ejeci (proceso de validación)	5 MIN				
20	El validador aprueba el tramite	1 DIA		VALIDADOR	Valida la información del sistema con la documentación, cuando procede coloca un sello donde indica el día de validación y la fecha	
21	Generación del Oficio para el Titular	10-15 MIN			El trámite realiza un respaldo de la documentación que se ingresó con el tramite	
22	Firma del Oficio por parte de la Jefe de Unidad			JEFE DE UNIDAD		
23	Deposito a la secretaría para envío a la Dirección					
24	Titulariza, actualiza y resalta				Se recibe en la secretaría de Asesoría de la Dirección Titulariza y valida de servicios y se tiene un tiempo de deposito de emisor (són laborales) según el cargo	SECRETARIA DE ASesorIA TRIBUNAL
25	Recepción de los informes técnicos enviados por (DMC / AZ) a la Dirección Titulariza					
26	Impresión de la solicitud en el SIGEC-Q					
27	Verificación del Informe con la información en el SIGEC-Q					
28	Verificación de consulta de obligaciones a partir del Informe					
29	Si todo es correcto se genera resolución (legal/ técnico)					
30	Se remite la resolución para firma del Director Titular					
31	Se envía la documentación al área de Resoluciones (Fondos) para que opere en el Sistema SIGEC-Q para Ejecución de resolución					
32	La Resolución se envía a DMC / AZ a Contingencia					ANALISTA DE ASesorIA TRIBUNAL
33	Si no corresponde la solicitud se genera un Oficio					
34	Se procede a devolver el oficio de solicitud a las DMC / AZ				Para la firma de este oficio se realiza el trámite de asesoría técnica	

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Observaciones

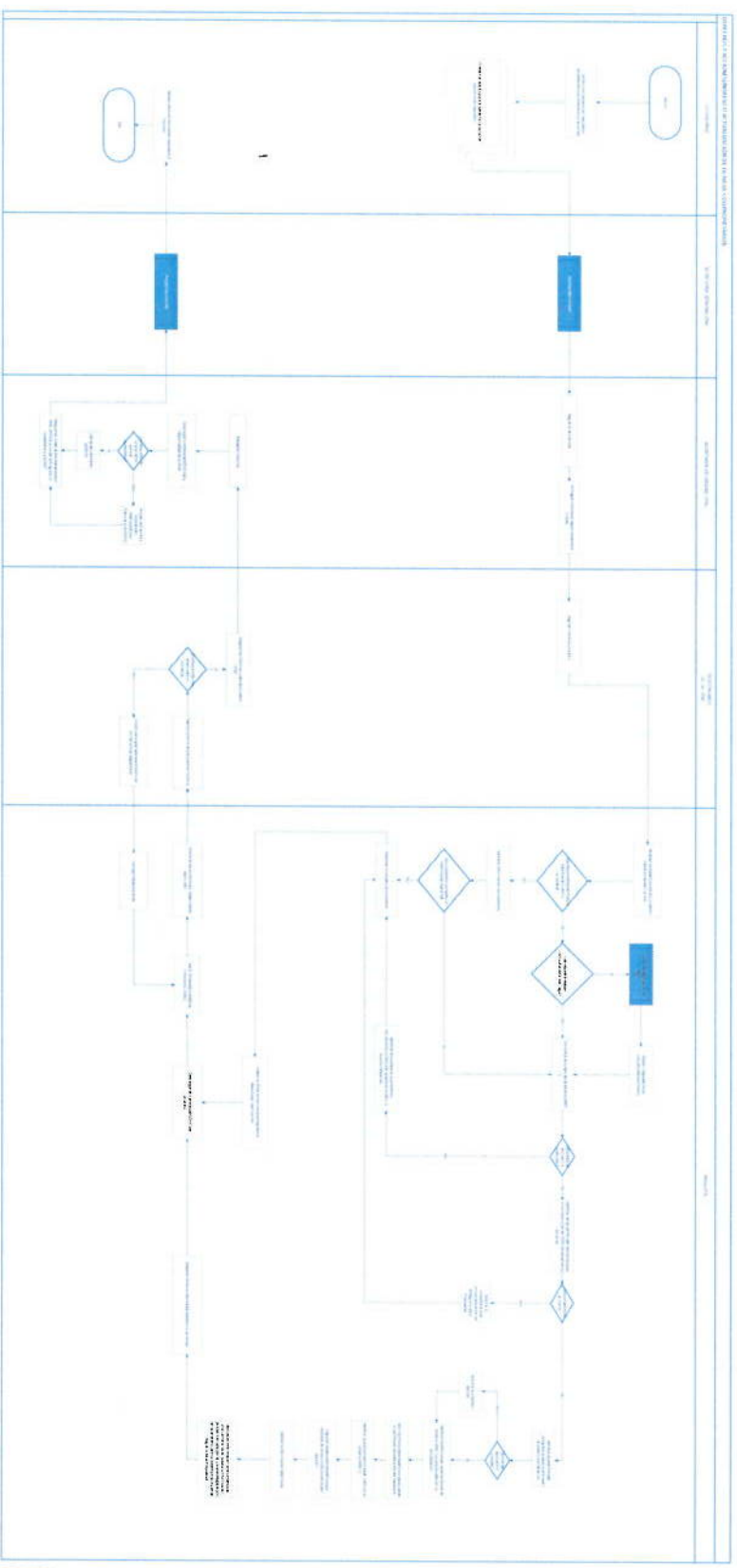
<p><b>Requisitos</b></p>	<p>En los requisitos de este trámite constaba la "COPIA DE ESCRITURA DE POSESIÓN EFECTIVA O SENTENCIA DE JUEZ.", según señalaron los técnicos se debería añadir el siguiente texto al requisito "INSCRITA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD" dejándolo de la siguiente manera "COPIA DE ESCRITURA DE POSESIÓN EFECTIVA INSCRITA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD O SENTENCIA DE JUEZ.", esto debido a que se han presentado casos en que los ciudadanos presentan copias de escrituras que no han sido inscritas en el Registro de la Propiedad y por este motivo se ve detenido su trámite.</p>
<p><b>Diagrama de Flujo</b></p>	<p>En el diagrama de Flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que corresponden a otras dependencias.</li> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• Los tiempos que han sido colocados en determinadas actividades consideran únicamente las situaciones en que no se presente ningún inconveniente al momento de atender el trámite.</li> <li>• En el flujo no se considera los casos en que se requiere criterios del orden legal y según señalaron los técnicos las consultas se las realiza de manera informal sin que quede un registro de las mismas.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite por ejemplo no se considera los casos en que el predio no se encuentre graficado en el sistema, situación que provocaría la devolución del trámite.</li> <li>• En el flujo constan actividades realizadas por un actor (VALIDADOR), al momento del levantamiento de información ya no existía este actor.</li> <li>• Los tiempos para que un trámite llegue a manos del personal técnico bordea los 6 días debido a los problemas de gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC</li> </ul>
<p><b>Ejecución del proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se ven en la necesidad de revisar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos tienen la potestad de solicitar información adicional al ciudadano a fin de atender su trámite, situación que podría generar discrecionalidades.</li> <li>• Se observa un desperdicio de recursos en cuanto a materiales de oficina, para este tipo de trámite se imprimen tres o más juegos del oficio e informe de respuesta (ciudadano, tributario, UFAC y uno más para el archivo personal del técnico), esto sin tener en cuenta en los casos en que sea necesario realizar correcciones al trabajo presentado.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	



**DERECHOS Y ACCIONES (INGRESO O ACTUALIZACIÓN DE FICHA DE COOPROPIETARIOS)**

Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.



*Handwritten signature and initials.*



Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

Nº.	Identidad	Inicio	Fin	Observación	Responsable
1	Recepción de solicitud	30 MIN			INTERINSTITUCIONAL
2	Recepción de DCM	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
3	Revisión de la solicitud	15 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
4	Revisión de acta de la reunión de la unidad	15 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
5	Asignar trámite	15 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
6	Análisis del requerimiento	30 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
7	Revisión en el SISEC-Q de la existencia del	15 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
8	Análisis de la documentación	30 MIN - 2 HORAS			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
9	Consulta del Delegado	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
10	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
11	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
12	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
13	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
14	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
15	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
16	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
17	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
18	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
19	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
20	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
21	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
22	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
23	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
24	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
25	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
26	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
27	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
28	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
29	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
30	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
31	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
32	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
33	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
34	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
35	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA
36	Revisión de la solicitud en el SISEC-Q de la existencia del	5 MIN			SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA

Observaciones

<p><b>Requisitos</b></p>	<p>Al momento del análisis de este tipo de trámites el analista realizó las siguientes observaciones sobre el requisito 12 (CERTIFICADO DE VENTAS EMITIDO POR EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD ACTUALIZADO) que consta en el FORMULARIO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS CATASTRALES URBANOS Y RURALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Este requisito es indispensable para atender los trámites de este tipo.</li> <li>- Se debe señalar que el mismo debe corresponder a las ventas globales que se hicieron sobre el predio.</li> <li>- Los certificados que emite el Registro de la Propiedad tienen un tiempo de vigencia, el término actualizado puede generar confusión ya que el ciudadano puede tener un certificado que se encuentre actualizado pero no vigente.</li> </ul> <p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC, presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que corresponden a otras dependencias.</li> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• Los tiempos que han sido colocados en determinadas actividades consideran únicamente las situaciones en que no se presente ningún inconveniente al momento de atender el trámite.</li> <li>• En el flujo no se considera los casos en que se requiere criterios del orden legal y según señalaron los técnicos las consultas se las realiza de manera informal sin que quede un registro de las mismas.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite por ejemplo no se considera los casos en que el predio no se encuentre graficado en el sistema, situación que provocaría la devolución del trámite.</li> <li>• En el flujo constan actividades realizadas por un actor (VALIDADOR), al momento del levantamiento de información ya no existía este actor.</li> <li>• Los tiempos para que un trámite llegue a manos del personal técnico bordea los 6 días debido a los problemas de gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> </ul>
<p><b>Diagrama de flujo</b></p>	<p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC, presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que corresponden a otras dependencias.</li> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• Los tiempos que han sido colocados en determinadas actividades consideran únicamente las situaciones en que no se presente ningún inconveniente al momento de atender el trámite.</li> <li>• En el flujo no se considera los casos en que se requiere criterios del orden legal y según señalaron los técnicos las consultas se las realiza de manera informal sin que quede un registro de las mismas.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite por ejemplo no se considera los casos en que el predio no se encuentre graficado en el sistema, situación que provocaría la devolución del trámite.</li> <li>• En el flujo constan actividades realizadas por un actor (VALIDADOR), al momento del levantamiento de información ya no existía este actor.</li> <li>• Los tiempos para que un trámite llegue a manos del personal técnico bordea los 6 días debido a los problemas de gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> </ul>
<p><b>Ejecución del proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se ven en la necesidad de revisar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> </ul>

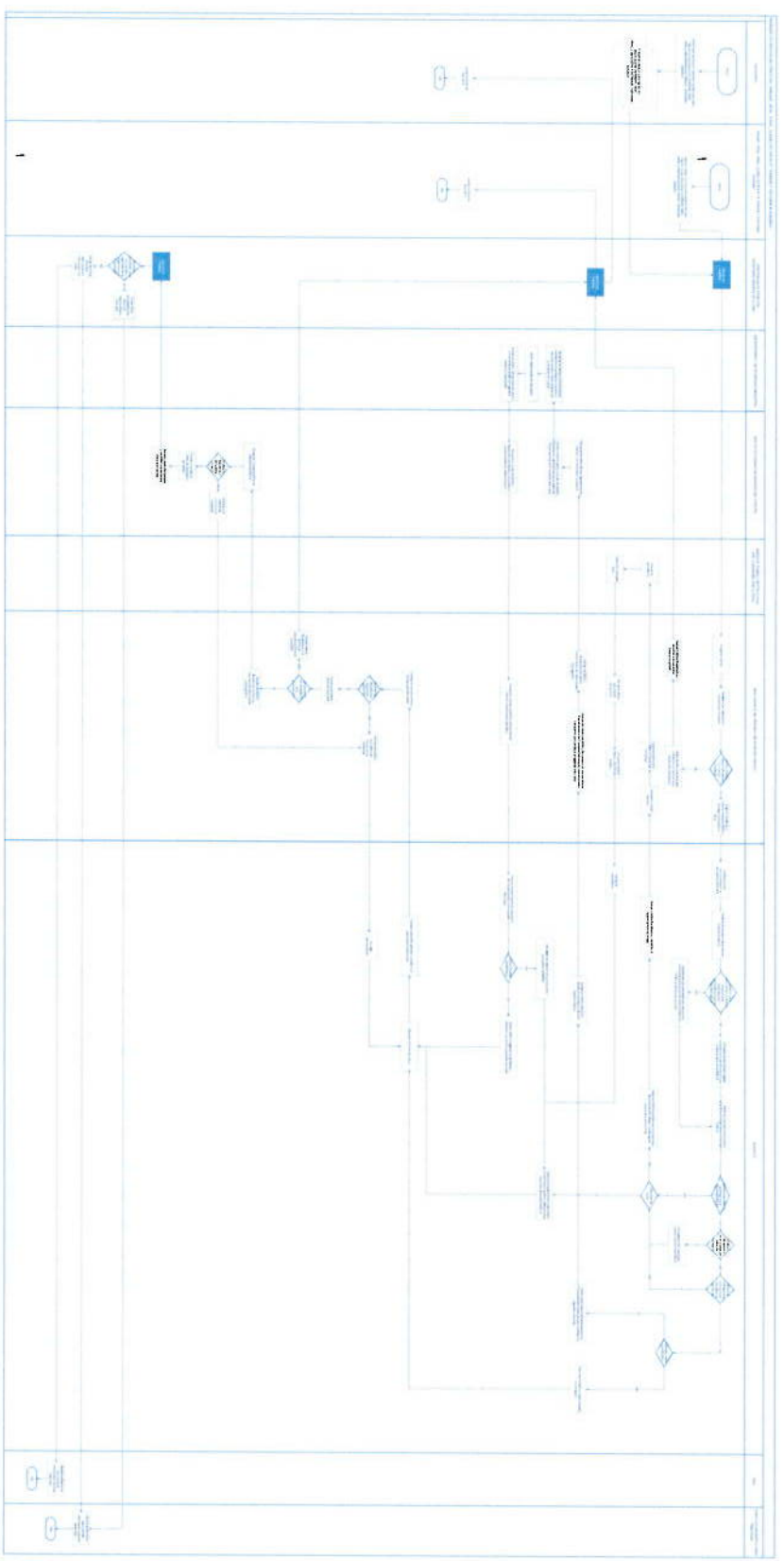
*[Handwritten signature and initials]*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos tienen la potestad de solicitar información adicional al ciudadano a fin de atender su trámite, situación que podría generar discrecionalidades.</li> <li>• Se observa un desperdicio de recursos en cuanto a materiales de oficina, para este tipo de trámite se imprimen tres o más juegos del oficio e informe de respuesta (ciudadano, tributario, UFAAC y uno más para el archivo personal del técnico), esto sin tener en cuenta en los casos en que sea necesario realizar correcciones al trabajo presentado.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	



**INGRESO DE ADJUDICACIONES DEL MAGAR, INDA, IERAC, SUBSECRETARIA DE TIERRAS Y REFORMA AGRARIA**

Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.



*[Handwritten signature]*

Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

N.	Actividad	Operación Manual	Operación en Sistema	Control Calidad	Demora	Almacena miento	INTERVENIENTE
1	Recepcionar solicitud de ingreso de adjudicaciones del INDA, IERAC, Subsecretaría de Tierras y reforma agraria	X					TECNICO DE VENTANILLA
2	Generar GDOOC		X				DIGITADOR
3	Entrega de trámite a la unidad pertinente	X	X				MENSAJERO
4	Registro de trámites en la secretaria de la unidad	X	X				SECRETARIA DE UNIDAD
5	Asignar trámite		X				JEFE DE UNIDAD
6	Generar solicitud sobre trámite ya existente		X				
7	Ingresar un nuevo predio		X				
8	Dibujar el nuevo predio con las coordenadas de la escritura		X				
9	Parroquias rurales que tienen áreas urbanas?						ANALISTA
10	Emitir el informe de que el predio es urbano	X					
11	Se realiza mesa de trabajo entre la Procuraduría, STHV y Catastro	X					
12	Emitir informe de la mesa	X					
13	Realizar acta de acuerdo a informe emitido por la mesa	X					COMITÉ: PROCURADURIA, STHV, DMC
14	Realizar informe final	X					
15	2. Si es que es rural, se ingresa al Catastro						ANALISTA
16	Enviar a la STHV	X					TECNICO DE VENTANILLA
17	Generar resolución				X		STHV
18	Realizar transferencia de dominio				X		TRANSFERENCIA DE DOMINIO
19	Realizar registro de propiedad				X		REGISTRO DE LA PROPIEDAD

FIN

Observaciones

<b>Requisitos</b>	<p>En los requisitos de este trámite consta la "COPIA DE ESCRITURA DE POSESIÓN EFECTIVA O SENTENCIA DE JUEZ.", según señalaron los técnicos se debería añadir el siguiente texto al requisito "INSCRITA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD" dejándolo de la siguiente manera "COPIA DE ESCRITURA DE POSESIÓN EFECTIVA INSCRITA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD O SENTENCIA DE JUEZ.", esto debido a que se han presentado casos en que los ciudadanos presentan copias de escrituras que no han sido inscritas en el Registro de la Propiedad y por este motivo se ve detenido su trámite.</p> <p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que corresponden a otras dependencias.</li> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• En el flujo no se considera los casos en que se requiere criterios del orden legal y según señalaron los técnicos las consultas se las realiza de manera informal sin que quede un registro de las mismas.</li> </ul>
<b>Diagrama de flujo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite por ejemplo no se considera los casos en que el predio no se encuentre graficado en el sistema, situación que provocaría la devolución del trámite.</li> </ul>
<b>Ejecución del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se van en la necesidad de revisar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaria General de la DMC.</li> <li>• Para este trámite no se ha considerado los casos en que sea necesario realizar un reversión a un proceso de adjudicación ya ejecutado y cuáles serían los requisitos necesarios para realizar esta acción.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p>
<b>Sistemas informáticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> </ul>

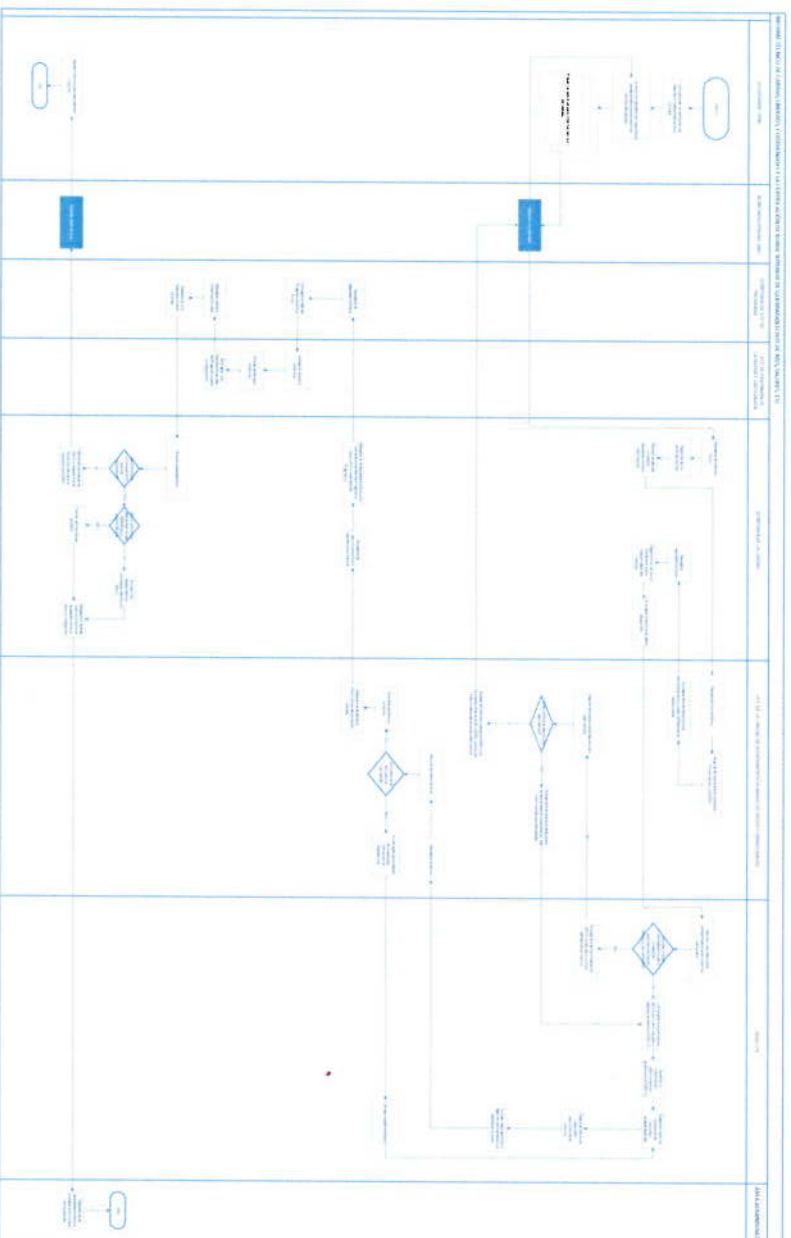


- La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.

**INGRESO DE BARRIOS DE INTERÉS SOCIAL**

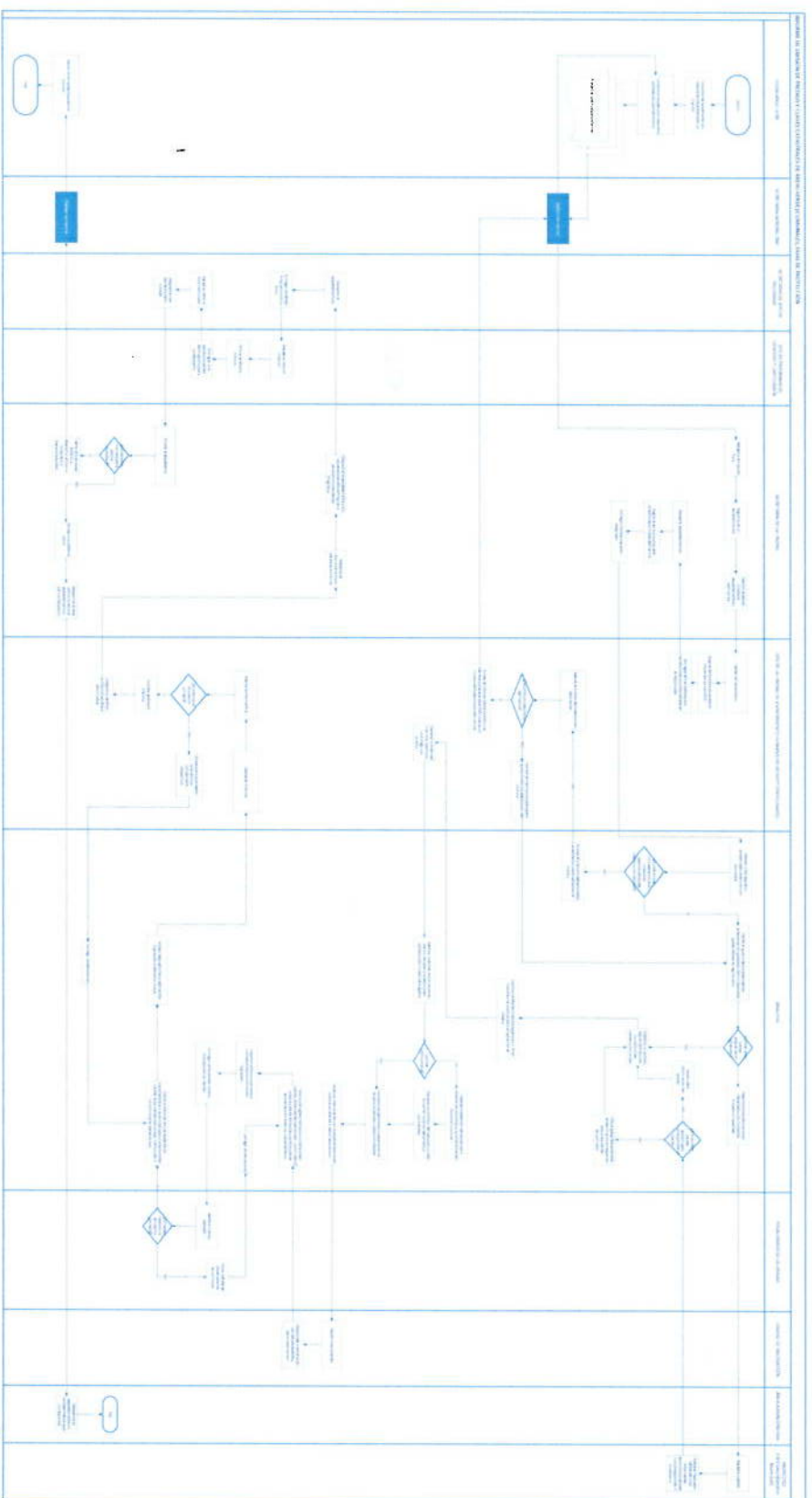
Para los procesos de los literales a) al e) y el g) no fueron proporcionados sus correspondientes diagramas de flujo, pese a que son insumos para este tipo de trámite.

a) *Informe técnico de cobijas, linderos, coordenadas y la certificación de borde superior de quebradas, lechos de ríos, taludes, etc*  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



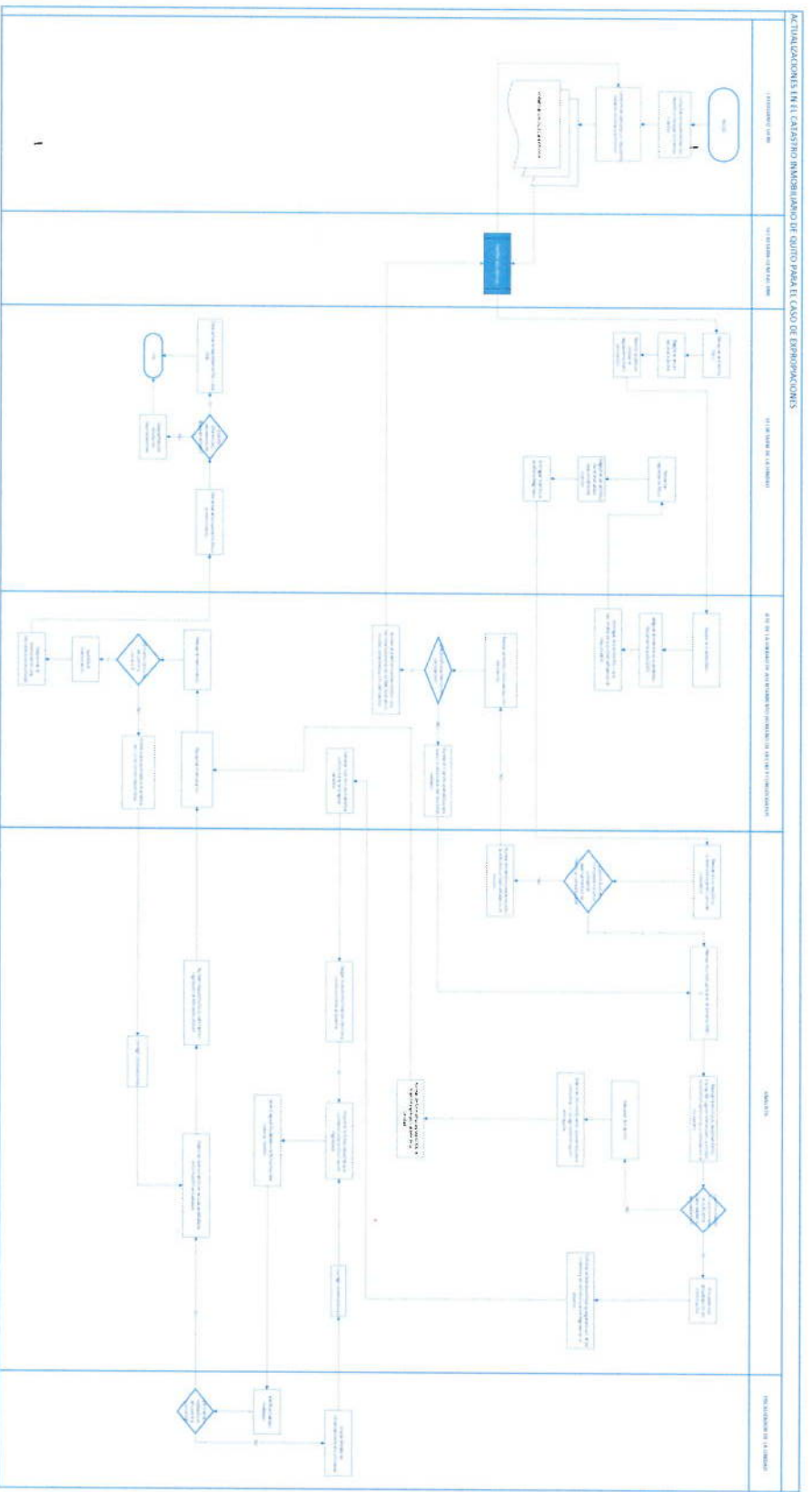


**b) Informe de emisión de predios y claves catastrales de áreas verdes, comunales, fajas de protección.**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



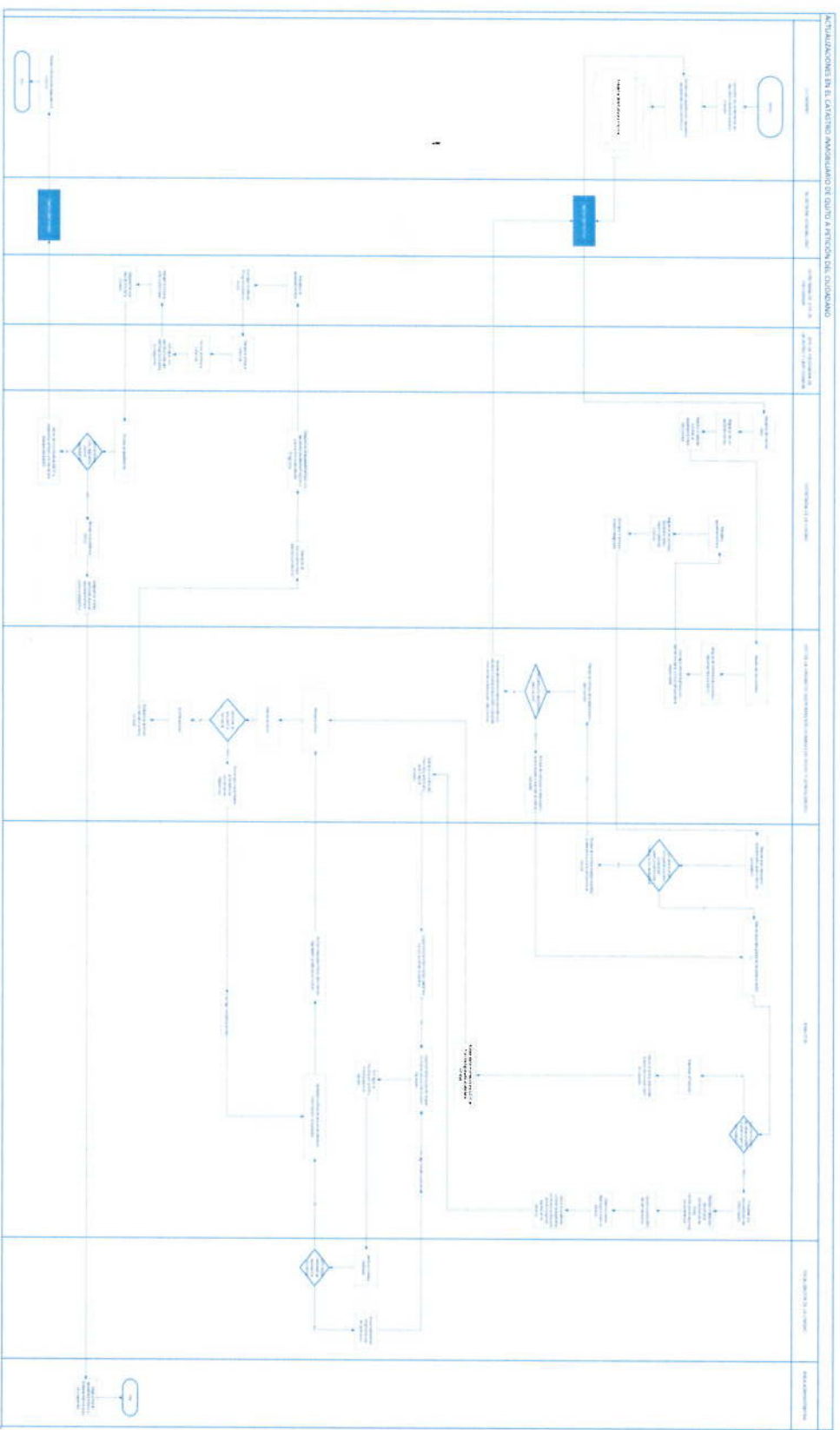
*[Handwritten signature]*

*c) Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito para el caso de expropiaciones.  
Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



*[Handwritten signature]*

**d) Actualizaciones en el catastro inmobiliario de Quito a petición del ciudadano.**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*







*D Ingreso al catastro inmobiliario de Quito del barrio regularizado.  
Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*

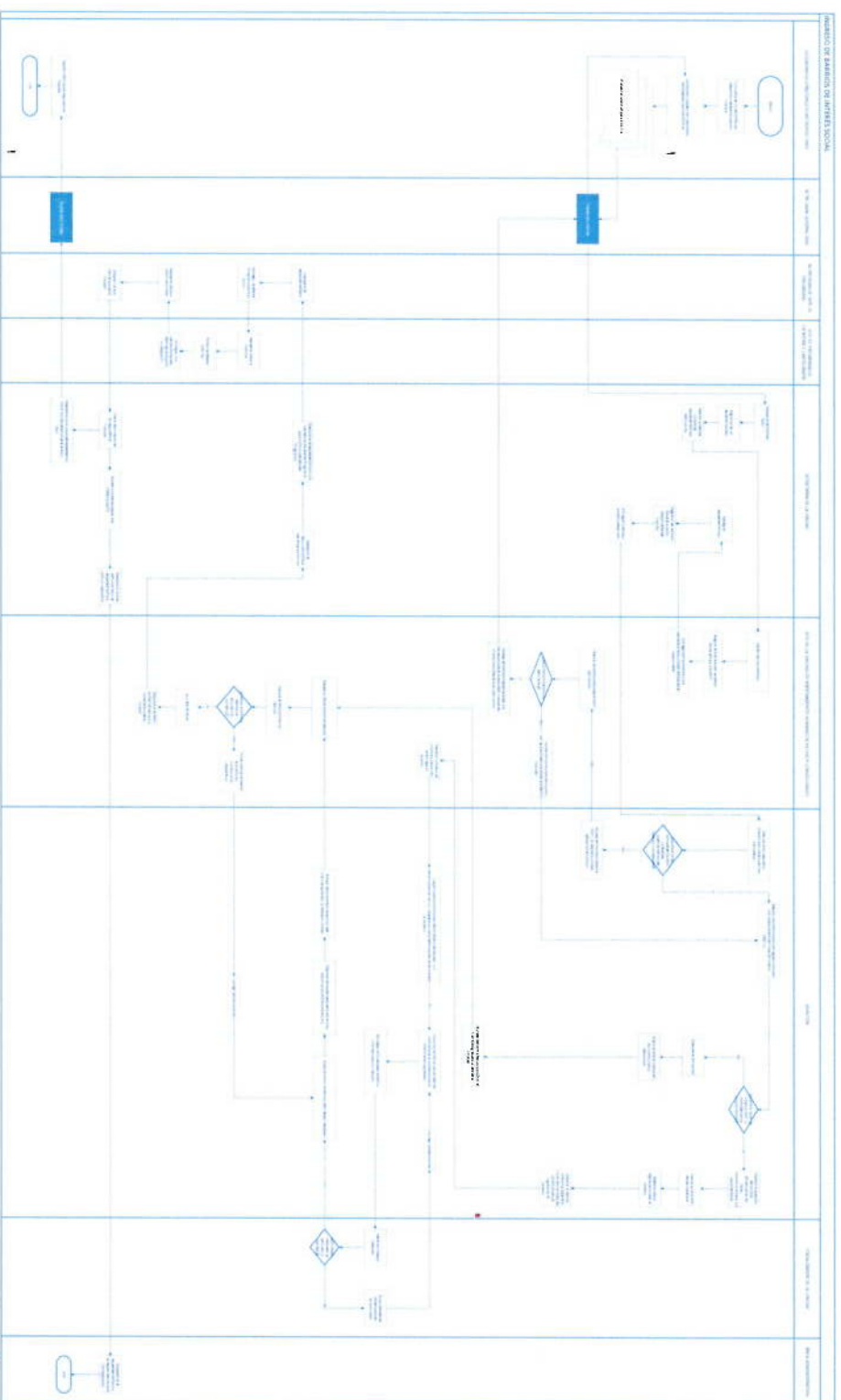


Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

N.	Actividad	Operación	Operación	Control	Demora	Almacenamiento	INTERVENIENTE
		Manual	en Sistema	Calidad			
1	Recibir solicitud de ingreso de barrio de interés social	X					TECNICO DE VENTANILLA
2	Generar GPOC		X				DIGITADOR
3	Entrega de tramite a la unidad pertinente		X				MESENJERO
4	Registro de tramites en la secretaria de la unidad		X				SECRETARIA DE UNIDAD
5	Asegurar tramite						JEFE DE UNIDAD
	Recibir la solicitud de parte de los dirigentes barriales para la generación de números prediales y claves catastrales		X				SECRETARIA DE UNIDAD
7	Generar solicitud		X				
8	Revisar la ordenanza protocolizada e inscriba en el registro de la propiedad y analizar el archivo digital y depurar información gráfica, previa su carga al SIRPC-Q	X	X				ANALISTA
9	SIRPC-Q	X	X				
10	Verificar si existe banda superior de quebrada y otros accidentes geográficos ingresar manualmente por manzanas el gráfico de predio; de barrios aprobados	X	X				
11			X				
12	Asignar claves catastrales		X				
13	Cuando es requerido generar recibos		X				
14	Individualizar los predios		X				
15	Generar el o los predios globales		X				
16	Usar las características de VIVA / Sector		X				ANALISTA
17	Economico		X				
18	Llevar las características de Predio: Propietario, Gallos asociados (Color)		X				
19	Usar características de Unidades Constructivas: Código Forma de Ocupación, Rpa/Estado/ Uso de construcción, Año de construcción		X				
20	Elaboración de informe técnico que compile todos los habilitantes y análisis		X				TECNICO DE CONTROL DE CALIDAD
21	Control de calidad de todas las fichas técnicas y documentos habilitantes		X				JEFE DE UNIDAD
22	Revisión de informe y firmas de responsable de proceso y jefe de		X				ANALISTA
23	Se almacena la documentación		X				SECRETARIA DE UNIDAD
24	Ordenación de información a secretaría		X				SECRETARIA DE UNIDAD
25	Enviar al Archivo General		X				SECRETARIA DE UNIDAD

Observaciones

<p><b>Diagrama de Flujo</b></p>	<p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución.</li> <li>• Se ha separado una actividad en varias actividades.</li> <li>• En el flujo no se considera los casos en que se requiere criterios del orden legal y según señalaron los técnicos las consultas se las realiza de manera informal sin que quede un registro de las mismas.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> </ul>
<p><b>Ejecución del proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de levantar la información relacionada con el trámite se presentaron una serie de observaciones por parte del personal técnico de la DMC en relación al trabajo que realiza la UNIDAD ESPECIAL REGULA TU BARRIO (UERB), indicando que no se revisan de manera previa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Temas de deudas</li> <li>○ Problemas judiciales</li> <li>○ Problemas en la sumatoria de derechos y acciones</li> <li>○ Problemas con temas de cabidas</li> </ul> </li> </ul> <p>Estas situaciones detienen el proceso de creación de predios de los barrios en proceso de regularización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego de que se ha terminado el trabajo por parte del analista y el mismo ha generado su informe, para que la respuesta del trámite llegue a manos del ciudadano debe atravesar varias instancias que en la práctica no generan un valor agregado a la respuesta dada por parte del analista, esto provoca un incremento en los tiempos de respuesta a los trámites.</li> </ul>
<p><b>Estadísticas</b></p>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p>
<p><b>Sistemas Informáticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> </ul>

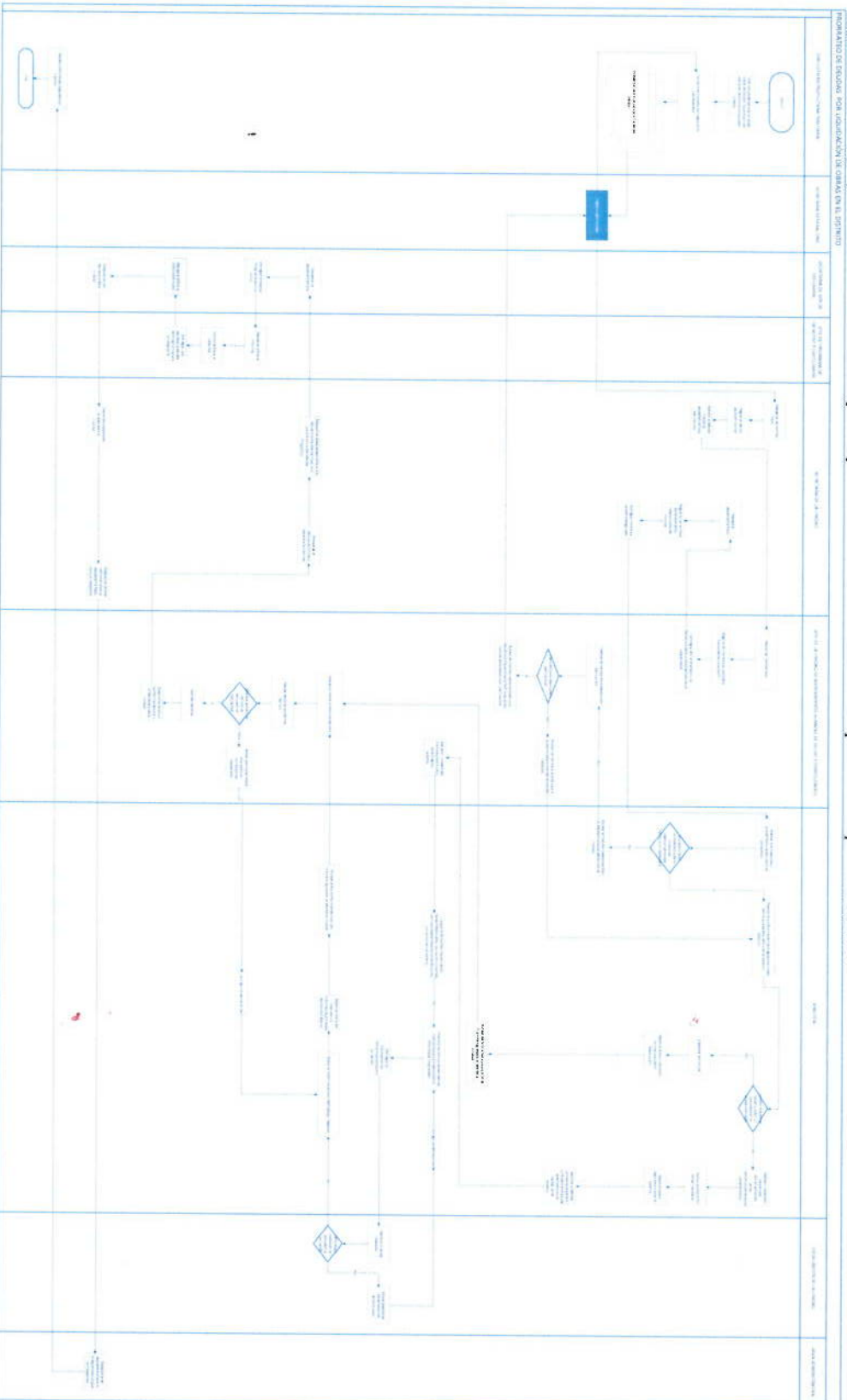
	<ul style="list-style-type: none"><li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li><li>• Dado el caso de que el Jefe de unidad no se encuentre para generar un número de trámite y solicitud, los analistas tienen la opción de reutilizar números de trámites anteriores, generando múltiples solicitudes ligadas a un mismo número de trámite pero que corresponden a diferentes barrios, situación que puede generar errores en los reportes de gestión que se pueden obtener del sistema.</li></ul>
--	--

*[Handwritten signature]*



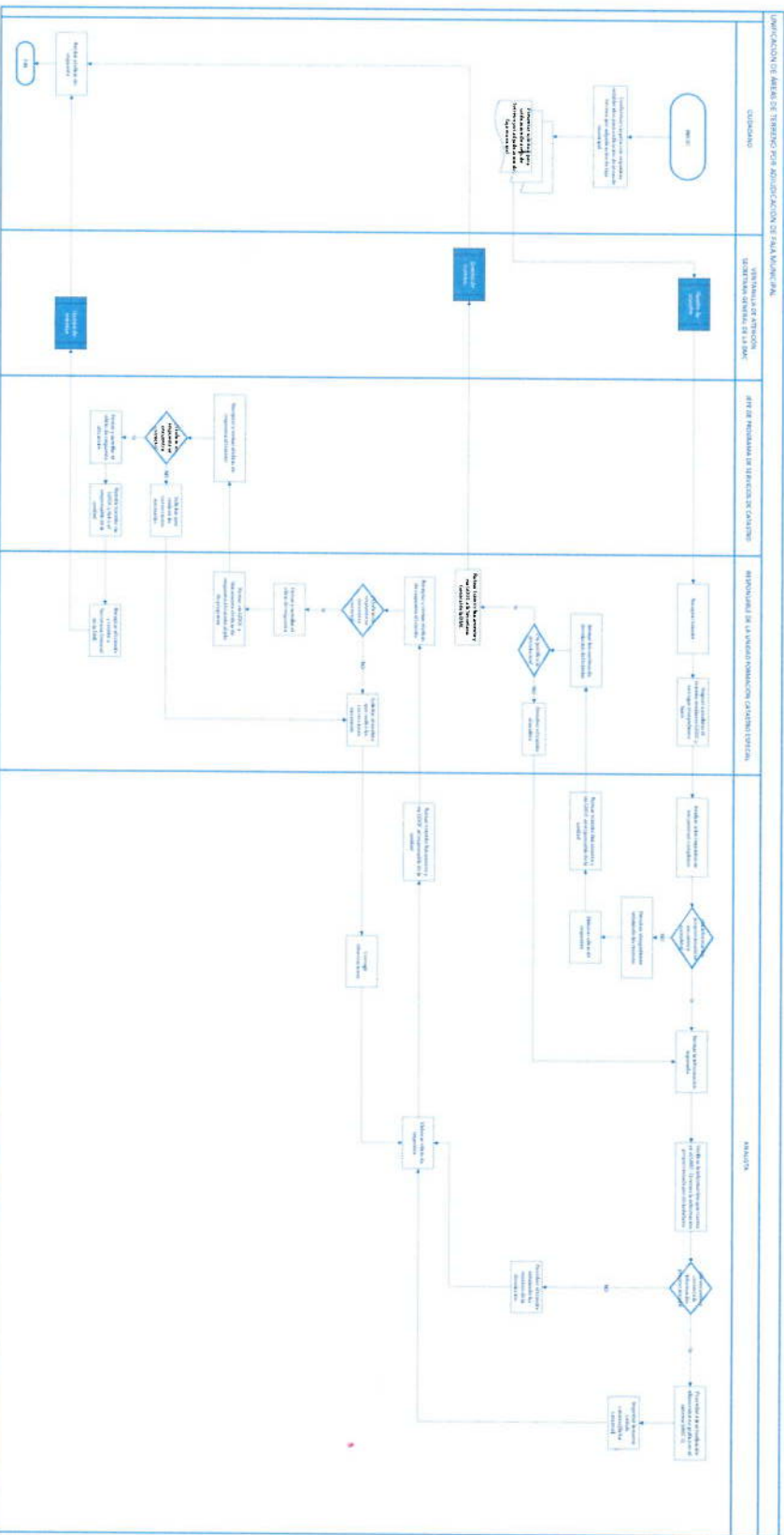


**g) Prorrateo de deudas por liquidación de obras en el distrito.**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



*[Firma]*

**UNIFICACION DE AREAS DE TERRENO POR ADJUDICACION DE FAJA MUNICIPAL**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



*[Handwritten signature]*

Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

N.	Actividad	Operación Manual	Operación en Sistema	Control Calidad	Demora	Almacenamiento	INTERVENIENTE
<b>PROCESO EXTERNO QUE REQUIERE FICHA TECNICA GENERADA POR LA DMC</b>							
	Solicitud de adjudicación						VARIAS ENTIDADES MUNICIPALES
	Elaborar informe incluyendo ficha técnica de la faja municipal						
	Elaborar informe de la Administración Zonal correspondiente						
	Elaborar informe de la Secretaría de Riesgos						
	Elaborar informe de Procuraduría						
	Legalizar el informe favorable						
1	Recepcionar solicitud de ingreso de adjudicaciones de faja municipal	X					TECNICO DE VENTANILLA
2	Generar GDOC		X				DIGITADOR
3	Entrega de trámite a la unidad pertinente	X	X				MENSAJERO
4	Registro de trámites en la secretaria de la unidad	X					SECRETARIA DE LA UNIDAD
5	Asignar trámite		X				JEFE DE UNIDAD
6	Verificación de documentación	X	X				
7	Sumar las áreas del predio y de la faja municipal adjudicada	X	X				
8	Ingresar datos alfanuméricos correspondientes, modificando área del lote		X				ANALISTA
9	Realizar el gráfico de la faja adjudicada		X				
10	Realizar informe	X	X				CONTRIBUYENTE
11	Pagar valor y realizar minuta del área total		X				
12	Informe final avalizado con la firma del jefe	X	X				JEFE DE UNIDAD
13	Registro del despacho del trámite	X	X				SECRETARIA DE LA UNIDAD
14	Envío a Secretaría de la DMC		X				
15	Despacho del trámite	X	X				TECNICO DE VENTANILLA
<b>FIN</b>							

Nota: Existe un proceso similar a este, que se refiere a la Venta de un Predio Municipal, este incluye las mismas actividades detalladas aquí con la diferencia de que el lote es llevado a subasta en la Junta de Remates (prensa)

*Observaciones*

<b>Diagrama de flujo</b>	<p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que corresponden a otras dependencias.</li> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> </ul>
<b>Ejecución del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se ven en la necesidad de verificar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	



**INFORME DE BORDE DE QUEBRADA**

*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*

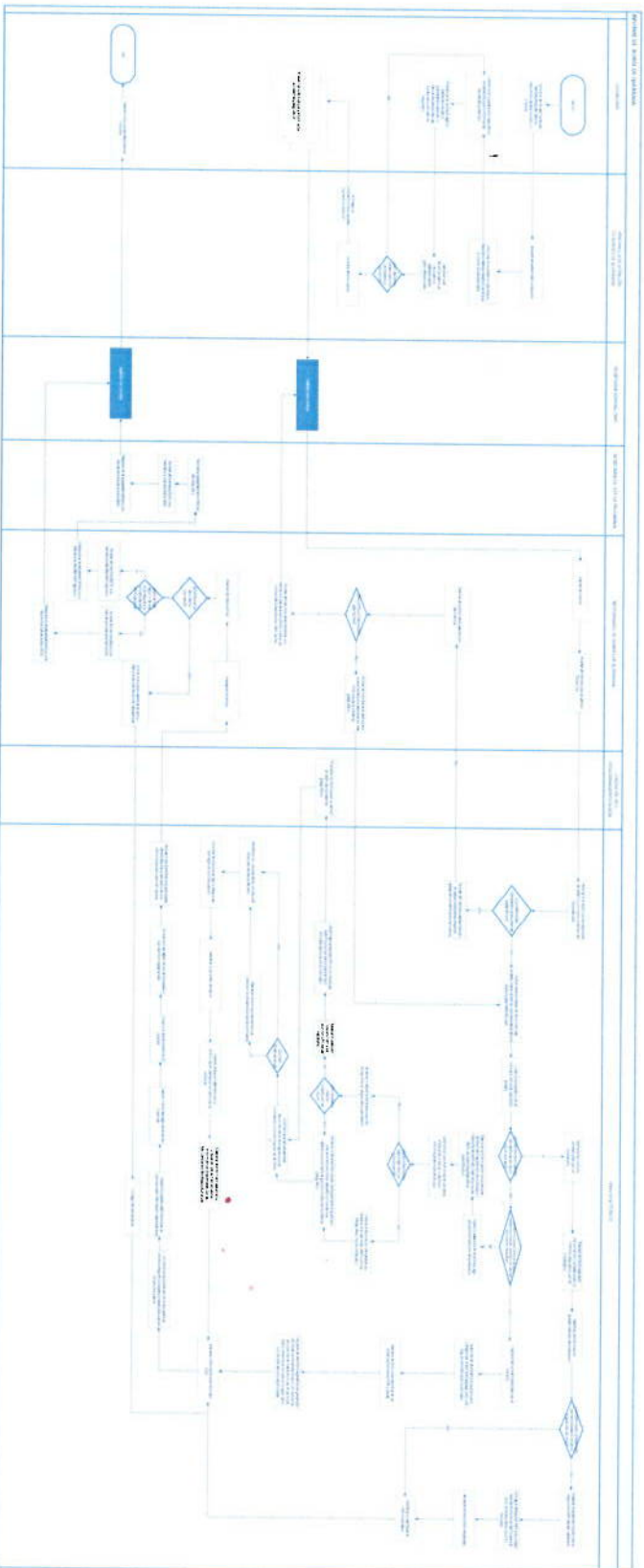
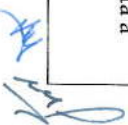


Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

N.	Actividad	Inicio	Fin	Observación	INTERVENIENTE
1	Recibir solicitud de informe de borde de				INTERVENIENTE
2	General GDOCC				TECNICO DE VENTANILLA DIGITALIZADOR
3	Entrega de tramite a la unidad pertinente				MENSAJERO
4	Asignar tramite				JEFE DE UNIDAD
5	Analizar completitud de documentos habilitantes del tramite				
6	Revisión del plano si esta perfeccionado en Microstation			Se realiza colocando un punto de la grilla del plano entrecruzado por parte del contribuyente, sin embargo se recomienda verificar con la grilla con el plano y la información de lotes que se tiene del Sistema SIREC-Q. Además se debe colinear los niveles del plano estructurados para que se agilice el procedimiento de revisión.	
7	Se coloca de referencia la información base (curvas de nivel)				
8	Generación de una carpeta con el número de ticket del GDOCC -predio				
9	Copiar y seleccionar el archivo dgn				
10	Eliminar la información del archivo dgn (límite del lote y borde de quebrada)				
11	Se coloca la información de los bordes de quebrada emitidos en años anteriores para revisar si se ha emitido un informe				
12	Se observa la información de la pendiente que se han emitido en los lotes adyacentes para que tenga continuidad.				
13	Se modifica los colores de los límites del lote y borde de quebrada			En la Unidad de Bordes se tiene un estándar del grosor de las líneas del lote y bordes de quebrada.	ANALISTA
14	Se guarda el archivo en dgn y luego para entregar al contribuyente				
15	Generación del informe mediante el aplicativo de Bordes de Quebrada (ArcGIS)				
16	Se guarda el informe en la carpeta del tramite				
17	Se cambia el ancho del límite de Bordes de Quebrada en ArcGIS y en el informe se coloca el Layout del lote con la información del levantamiento				
18	Se guarda el Layout				
19	Se analiza en stereoscopia con las fotografías aéreas la pendiente			Es una actividad eventual	
20	Se analiza en el SIREC-Q las cabidas y forma del lote para colocar observaciones en la ficha del Informe de Bordes de Quebrada				
21	El informe se guarda como pdf y el archivo dwg en la carpeta para envío al contribuyente				
22	Se copia la carpeta en la maquina del responsable de la unidad				
23	Se llena la matriz de asignaciones de tramites				
24	Envío de la carpeta con informe y archivo digital al centro electrónico del contribuyente				
25	Se incorpora el nuevo Bordo de Quebrada en la carpeta de gestión 2016				
26	Firmar del informe de Bordo de Quebrada por parte del Jefe de Programa			Se debe subir al sistema SIREC-Q los accidentes geográficos realizados por gestión.	JEFE DE UNIDAD
27	Dispositivo de información a secretaria				JEFE DE UNIDAD
28	Entrega de información al ciudadano				TECNICO DE VENTANILLA

<p><b>Requisitos</b></p>	<p>En la documentación presentada de este trámite consta el siguiente requisito: 1. Fotografía del accidente geográfico que colinda con el predio (se debe visualizar la pendiente que se genera desde el borde hacia la cota más baja) En la actualización del FORMULARIO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS CATASTRALES URBANOS Y RURALES se eliminó este requisito, según el analista este requisito no debió ser eliminado y además debería ser obligatorio, ya que puede servir de ayuda al momento de realizar su trabajo y podría evitarse la necesidad de realizar una visita de campo.</p>
<p><b>Diagrama de flujo</b></p>	<p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• Los tiempos que han sido colocados en determinadas actividades consideran únicamente las situaciones en que no se presente ningún inconveniente al momento de atender el trámite.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite.</li> <li>• Los tiempos para que un trámite llegue a manos del personal técnico bordea los 3 días debido a los problemas de gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC, pero este tiempo difiere al tiempo señalado en los diagramas de flujo de los demás procesos sujetos de análisis.</li> </ul>
<p><b>Ejecución del proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se ven en la necesidad de revisar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> <li>• Para los casos en que el ciudadano se encuentre inconforme con un informe previamente emitido, no se señalan los requisitos y pasos a seguir para solicitar una revisión del mismo.</li> <li>• Luego de que se ha terminado el trabajo por parte del analista y el mismo ha generado su informe, para que la respuesta del trámite llegue a manos del ciudadano debe atravesar varias instancias que en la práctica no generan un valor agregado a la respuesta dada por parte del analista, esto provoca un incremento en los tiempos de respuesta a los trámites.</li> </ul>





<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> <li>• Al momento del levantamiento de información se contaba con un nuevo sistema informático denominado Sistema Automático de Informes de Accidentes Geográficos, el mismo presentó las siguientes observaciones al momento de su análisis:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Al ejecutar el sistema se tiene la opción para generar un informe y nos presenta varias opciones de selección que permiten señalar en base a que fue emitido el informe, una de ellas es la opción "de otros", al seleccionarla esta opción no permitía colocar un detalle de a que se refiere "de otros"</li> <li>○ Otra de las funcionalidades que brinda el sistema es la de seleccionar el criterio técnico que fue utilizado por el analista para emitir su informe, sin embargo, el sistema no validaba que el usuario seleccione al menos un criterio técnico, pudiendo ocasionar que se genere un informe sin el respaldo de un criterio técnico para su emisión</li> <li>○ Otro de los campos que se debería llenar al momento de generar el informe es el de observaciones, el sistema no permitía ingresar información en el mismo, por tal motivo se procedía a generar el informe, pero en formato Excel para de manera posterior colocar las observaciones de ser necesario y de manera adicional colocar en el informe la imagen de la sumilla del responsable de emitir el mismo, número de oficio y GDOC relacionado al trámite</li> <li>○ Los técnicos señalaron que la información que consta en el sistema no es 100% confiable, debido a que el mismo fue alimentado con la información fruto del Proyecto Restitución Bordes 2014, el cual al momento de su fiscalización se realizó de manera aleatoria y de forma parcial, debido a esta situación se ven en la necesidad de ejecutar procedimientos manuales para verificar si los informes emitidos por el sistema se encuentran correctos.</li> <li>○ Posterior al Proyecto Restitución Bordes 2014, el personal de la Unidad de accidentes Geográficos había realizado actualizaciones de información o correcciones a la información fruto de este proyecto, estas correcciones no se habían cargado al sistema, esta situación provocaba que los técnicos nuevamente se vean</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	

	<p>en la necesidad de prescindir de la utilización del sistema o realizar las correcciones del caso a los informes generados por el mismo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Otro inconveniente que presenta el sistema al personal técnico es que el mismo tiende a colgarse, entorpeciendo su trabajo.</li><li>● Al realizar el levantamiento de información de este proceso, el personal técnico supo informar que tenían la disposición verbal de cerrar los trámites en el sistema GDOC al momento de finalizar su trabajo y rutar el expediente físico de manera que al final llegue a la Secretaría General de la DMC para su entrega al ciudadano. Esta situación no es la correcta, el trámite debe ser cerrado en el sistema GDOC en la última instancia en la que se encuentre el expediente físico, que vendría a ser la Secretaría General de la DMC.</li></ul>
--	---







Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC

Nº	Actividad	Inicio	Fin	Observación	Responsable
1	Recepción de solicitud de Nivel Natural del Terreno				INTERVENIENTE
2	Generar el DDC	10 MIN			TECNICO DE VENTANILLA
3	Entregar las carpetas a la unidad de terreno	5 MIN			DIGITADOR
4	Revisar el DDC	1 - 2 DÍAS			MESEALERO
5	Analizar completitud de documentos habilitantes del trámite	15 MIN			JEFE DE UNIDAD
6	Revisar del plano si está georreferenciado en Microstation	5 MIN		Se revisa solo colocando la información entregada por el contribuyente en microstation, sin embargo si no existe concordancia se coloca un punto de la gilla del plano entregado por parte del contribuyente.	
7	Se coloca de referentia la información base (curva de nivel, cartas topograficas)	1 MIN			
8	Generar un archivo de una carpeta con el numero de ficha del DDC - Medio	5 MIN		La estructura de las carpetas está estandarizada en toda la Unidad	
9	Digitalización de la curva de nivel que están en las cartas topograficas de los años 1984 y 1984	15 MIN - 1 H			
10	Comenzar y seleccionar el archivo .dgn	1 MIN			
11	Eliminar la información no necesaria del archivo .dgn	5 MIN		Estos puntos se realizan cuando el contribuyente entrega el plano georreferenciado y se tiene que estructurar para realizar el informe.	
12	Se coloca la información de los bordes de quebrada entintos en otros arroyos para revisar si se ha emitido un informe y colocar en el plano	20 MIN		Este punto se lo realiza si existe un borde de quebrada que involucra al medio de la solicitud.	
13	Se verifican las coburas de las líneas del lote, curvas de nivel y si existen bordes de quebrada en ArcGIS	20 MIN		En la Unidad de Bordes se tiene un estándar del grosor de las líneas del lote y bordes de quebrada.	ANALISTA
14	Se guarda el archivo en .dgn y .dwg para entregar al contribuyente	2 MIN			
15	Generación del Informe mediante el aplicativo de Bordes de Quebrada (ArcGIS)	5 MIN		De la ficha emitida como informe se edita en algunos casos la parte gráfica / Al numerarla cuando es impropiedad, sin embargo cuando es propiedad horizontal se edita toda, se presume que el aplicativo toma el primer registro.	
16	Se guarda el informe en la carpeta del trámite				
17	Se guarda el Layout	11 MIN			
18	Se analiza en el SIGRC las coburas y formateado para colocar observaciones en la ficha del informe de Nivel Natural del Terreno	5 MIN			
19	En el informe se coloca el Layout del lote con la información del levantamiento	2 MIN			
20	El informe se guarda como pdf y el archivo .dwg en la carpeta para envío al contribuyente	1 MIN			
21	Se copia la carpeta a en la maquina del responsable de la unidad	1 MIN			
22	Se llena la matriz de asignaciones de tramites	2 MIN			
23	Envío de la carpeta con informe y archivo digital al correo electrónico del contribuyente	1 MIN			
24	Entregar el informe al ciudadano con el informe de nivel natural del terreno.				TECNICO DE VENTANILLA

*[Handwritten signatures and initials]*

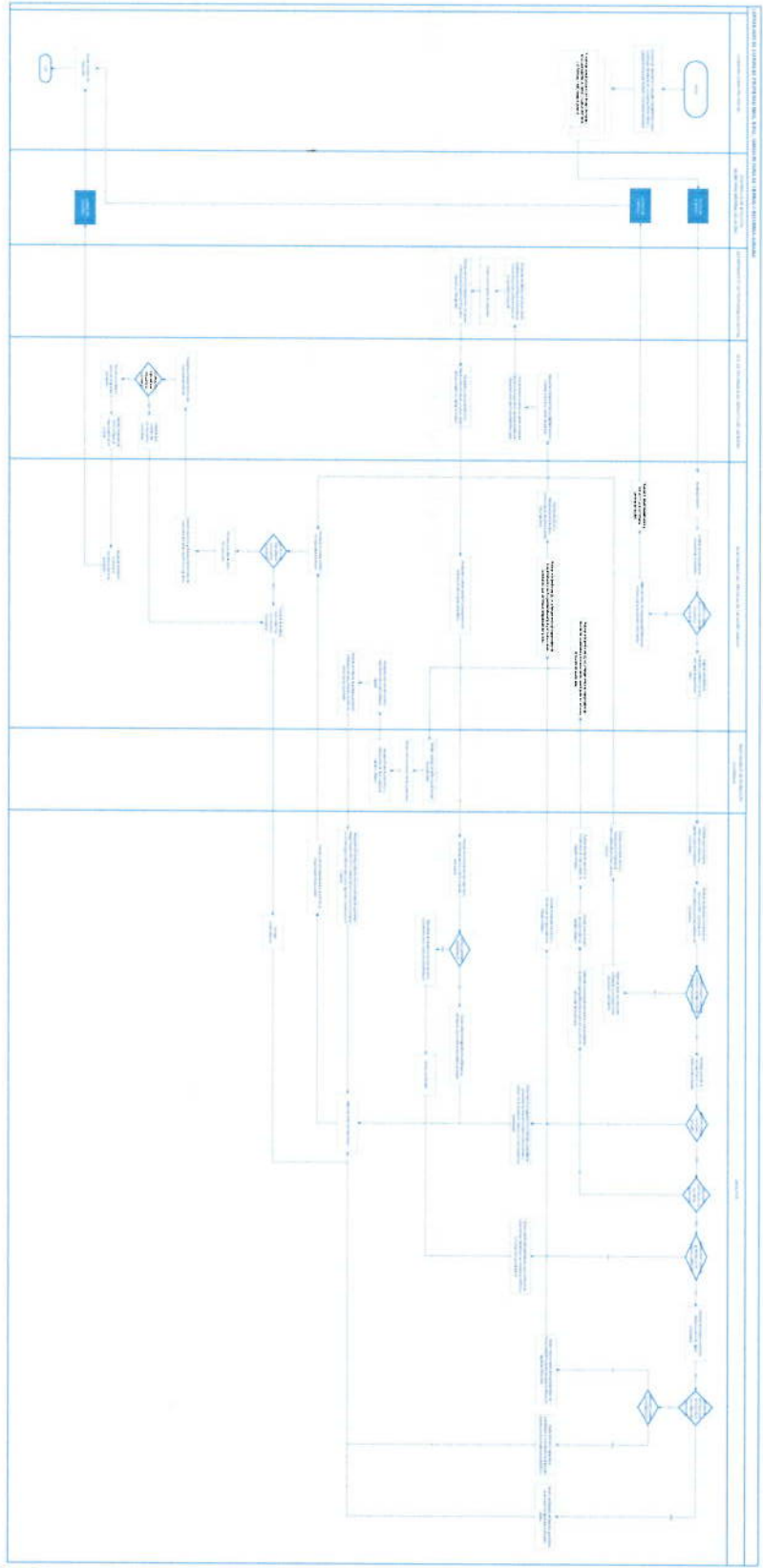
	<p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• Los tiempos que han sido colocados en determinadas actividades consideran únicamente las situaciones en que no se presente ningún inconveniente al momento de atender el trámite.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite.</li> <li>• Los tiempos para que un trámite llegue a manos del personal técnico bordea los 3 días debido a los problemas de gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC, pero este tiempo difiere al tiempo señalado en los diagramas de flujo de los demás procesos sujetos de análisis.</li> </ul>
<p><b>Ejecución del proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se ven en la necesidad de revisar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> <li>• Para los casos en que el ciudadano se encuentre inconforme con un informe previamente emitido, no se señalan los requisitos y pasos a seguir para solicitar una revisión del mismo.</li> </ul>
<p><b>Estadísticas</b></p>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> <li>• Al realizar el levantamiento de información de este proceso, el personal técnico supo informar que tenían la disposición verbal de cerrar los trámites en el sistema GDOC al momento de finalizar su trabajo y rutar el expediente físico de manera que al final llegue a la Secretaría General de la DMC para su entrega al ciudadano. Esta</li> </ul>
<p><b>Sistemas Informáticos</b></p>	

situación no es la correcta, el trámite debe ser cerrado en el sistema GDOC en la última instancia en la que se encuentre el expediente físico, que vendría a ser la Secretaría General de la DMC.

*[Handwritten signature]*

**CERTIFICADO DE ESTADO DE PROPIEDAD INDA\_IERAC\_SUBSECRETARIA DE TIERRAS Y REFORMA AGRARIA**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*





*[Handwritten signature]*

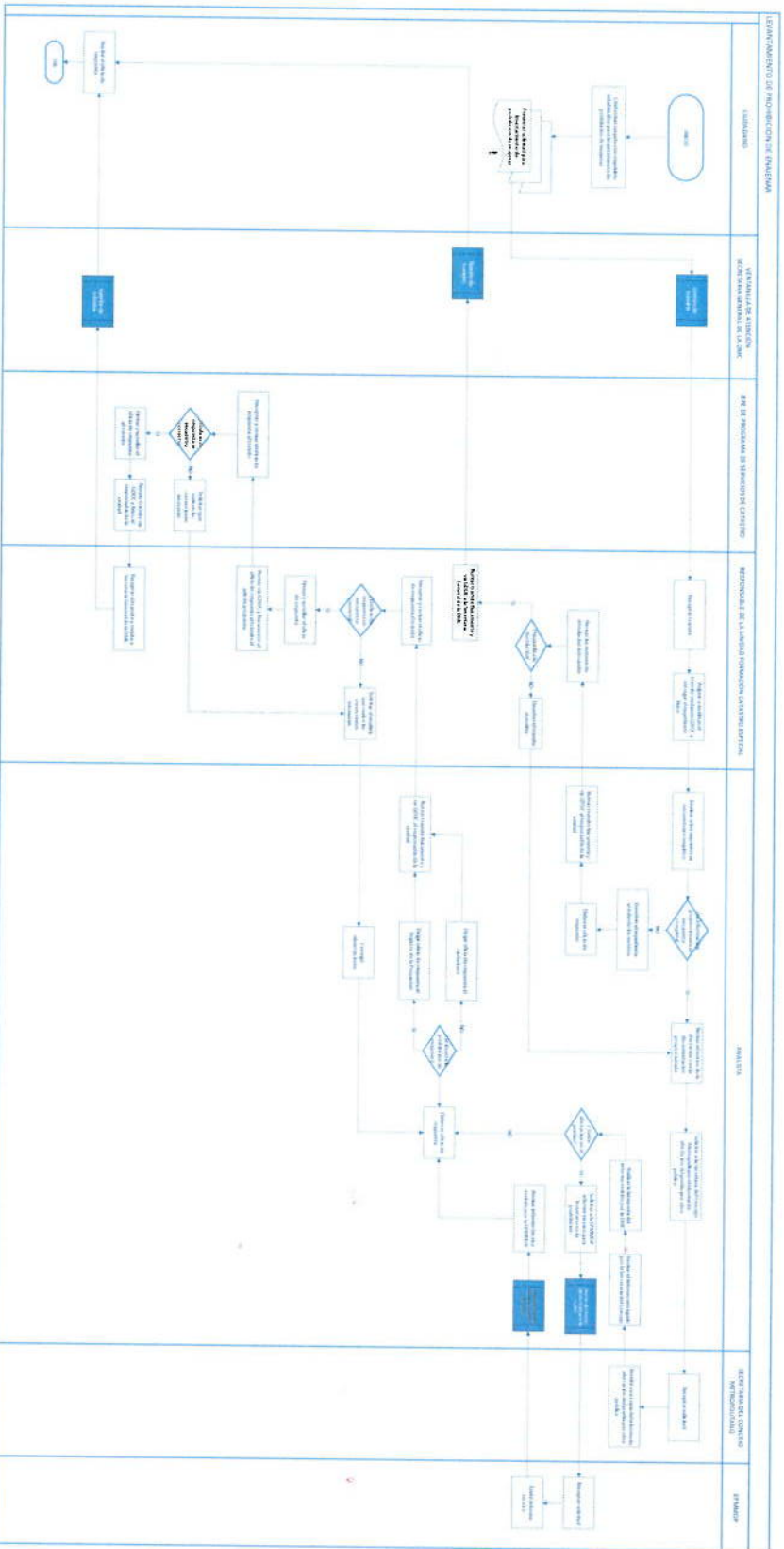




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> <li>• El orden de ejecución de actividades difiere al orden de ejecución en la práctica.</li> <li>• En el flujo no se está considerando situaciones que podrían afectar la atención del trámite.</li> <li>• Los tiempos para que un trámite llegue a manos del personal técnico bordea los 6 días debido a los problemas de gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC</li> </ul>
<b>Ejecución del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los técnicos o en ocasiones el responsable de la unidad, se ven en la necesidad de revisar verificar si documentación ingresada se encuentra completa, si corresponde el trámite a la unidad o si la solicitud planteada por el ciudadano se encuentra correcta, algunas de estas situaciones son causadas por los problemas en la gestión de trámites por parte de la Secretaría General de la DMC.</li> <li>• Luego de que se ha terminado el trabajo por parte del analista y el mismo ha generado su informe, para que la respuesta del trámite llegue a manos del ciudadano debe atravesar varias instancias que en la práctica no generan un valor agregado a la respuesta dada por parte del analista, esto provoca un incremento en los tiempos de respuesta a los trámites.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	

*[Handwritten signature]*

**LEVANTAMIENTO DE PROHIBICIÓN DE ENAJENAR**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



*Handwritten signature and initials*



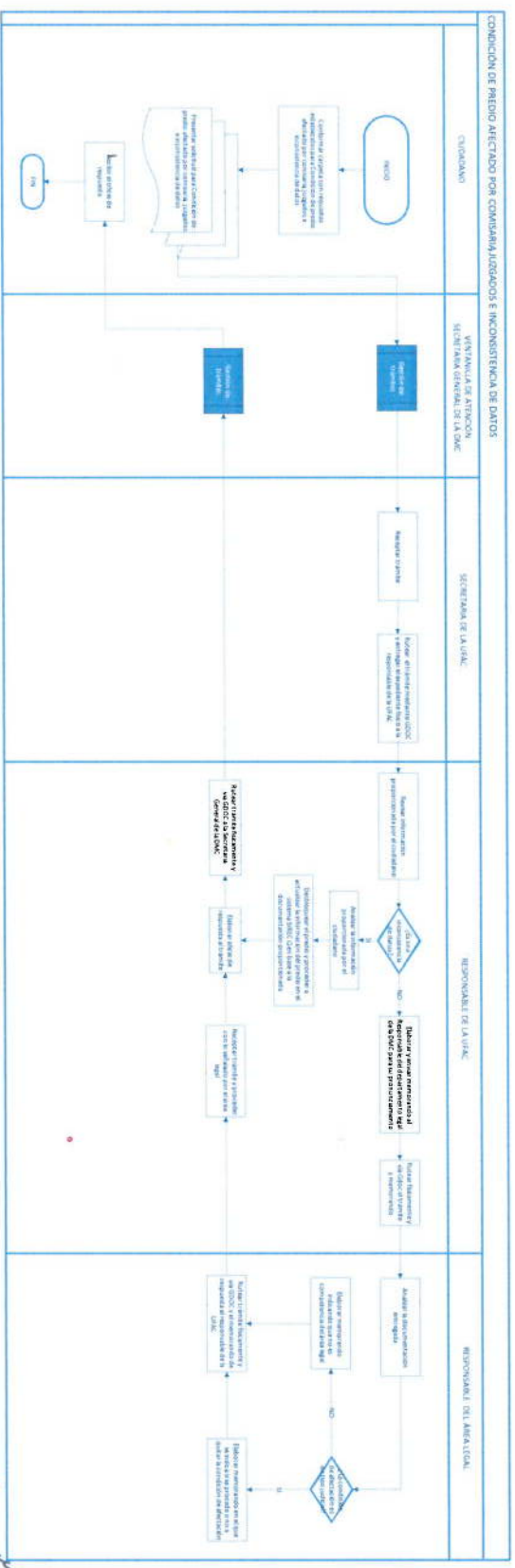


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego de que se ha terminado el trabajo por parte del analista y el mismo ha generado su informe, para que la respuesta del trámite llegue a manos del ciudadano debe atravesar varias instancias que en la práctica no generan un valor agregado a la respuesta dada por parte del analista, esto provoca un incremento en los tiempos de respuesta a los trámites.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	

*[Handwritten signature]*



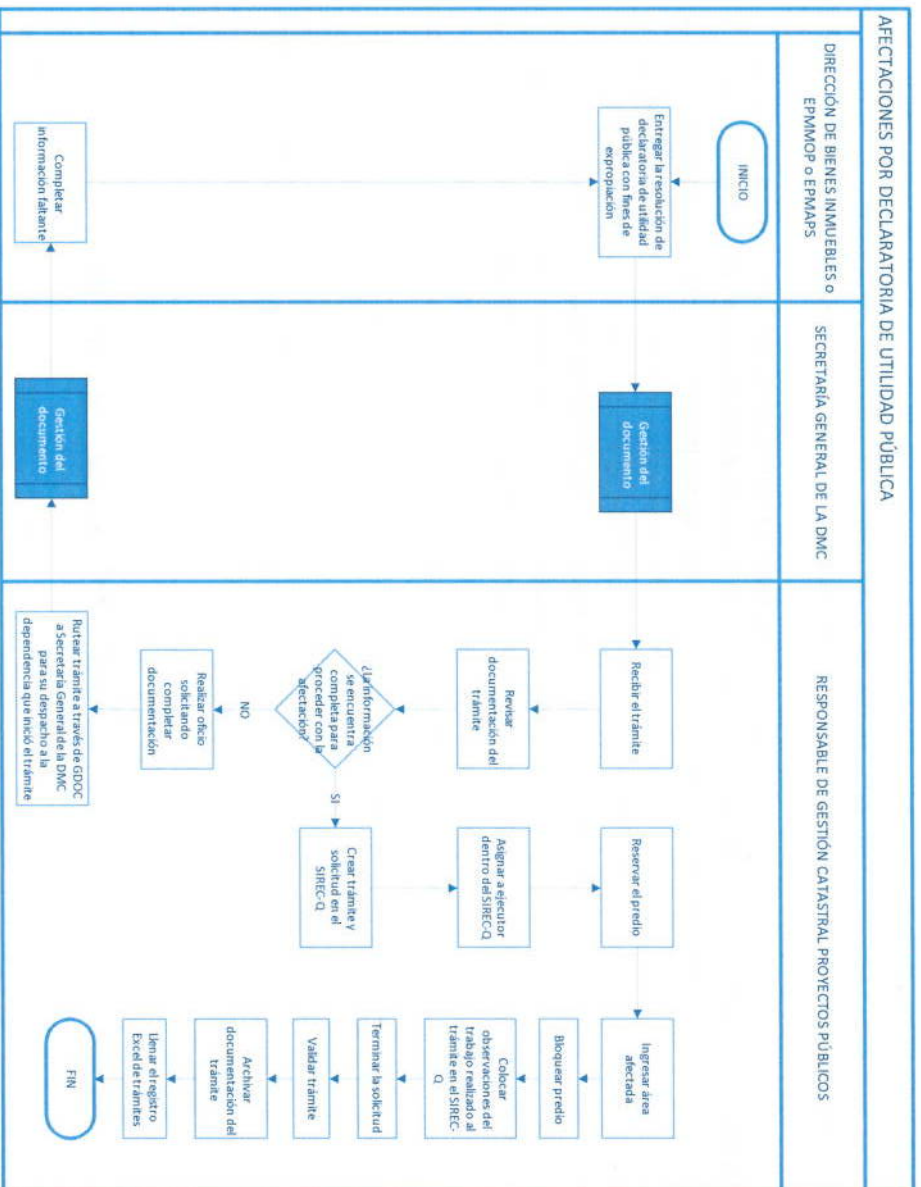
**CONDICIÓN DE PREDIO AFECTADO POR COMISARIA, JUZGADOS E INCONSISTENCIA DE DATOS**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



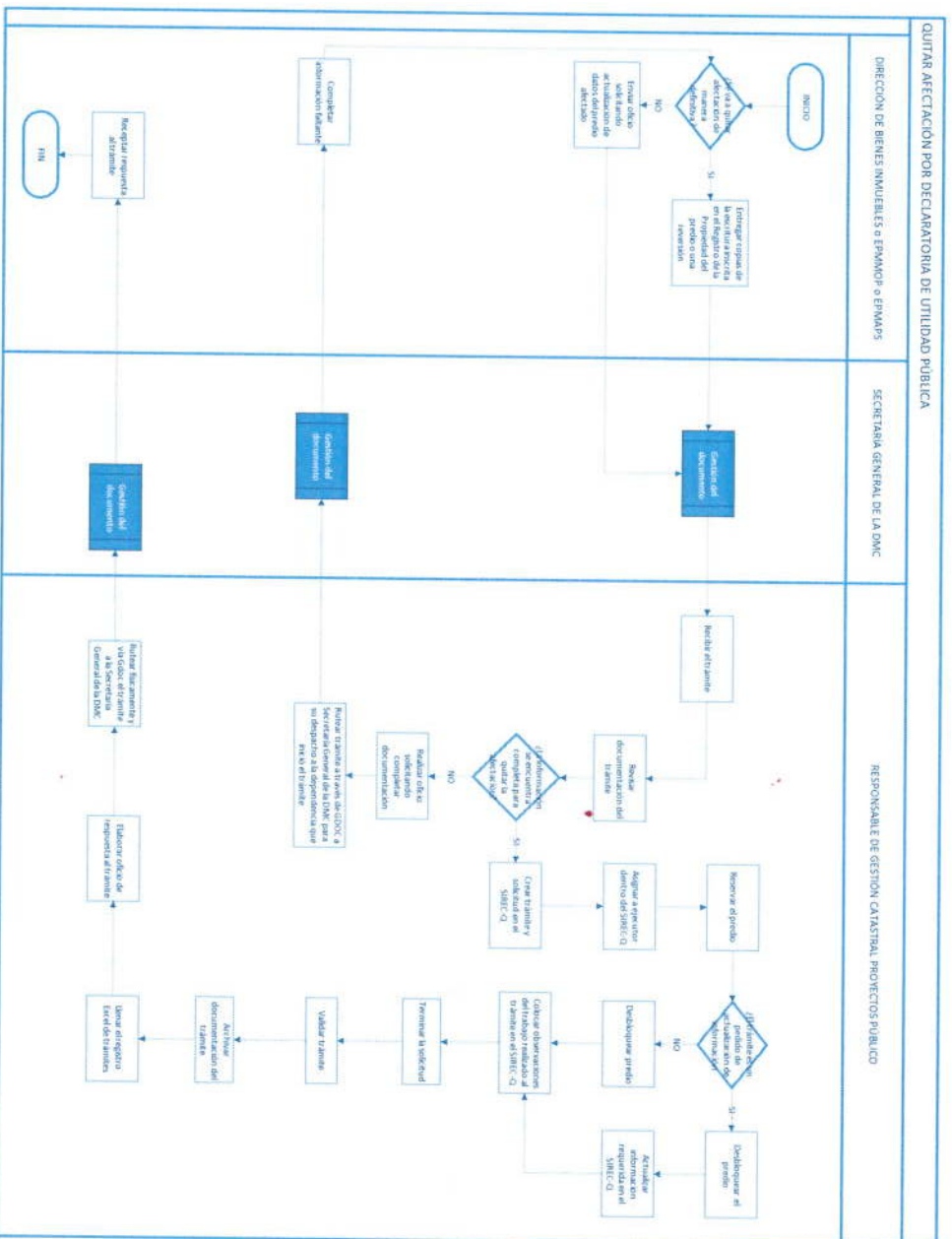


**CONDICIÓN DE PREDIO AFECTADO POR DECLARATORIA DE UTILIDAD PÚBLICA**  
*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*

○ Afectar



- Quitar afectación por declaratoria de utilidad pública (Dependencia).







*Observaciones*

<b>Diagrama de Flujo</b>	En el levantamiento de procesos del catálogo de trámites realizado por la DMC, no se consideró este tipo de trámite.
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> <li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li> </ul>
<b>Sistemas Informáticos</b>	

*[Handwritten signature]*



*Diagrama de flujo que consta en la documentación proporcionada por la DMC*

N.	Actividad						Tiempo	Observación	INTERVENIENTE
1	Ingreso de solicitud por ventanilla (Secretaría)	X					5 MIN		INTERVENIENTE TECNICO DE VENTANILLA
2	Generar GDOC				X		1 DIA	El responsable de área trabaja con el documento que llega a su correo electrónico, independiente de la entrega de físico por parte de secretaria	DIGITADOR
3	Entrega de tramite a la unidad pertinente								MENSALERO
4	Registro de tramites en la secretaria de la unidad		X						SECRETARIA DE UNIDAD
5	Asigna tramite			X					JEFE DE UNIDAD
6	Coordinacion con el contribuyente				X		10 MIN		
7	Salida de Campo para toma de puntos GPS		X				1/2 - 1 DIA		
8	Correccion de Puntos GPS		X				15 MIN		
9	Elaboración de Informe de Puntos GPS		X		X		10 MIN		ANALISTA
10	Graba CD con los puntos GPS solicitados		X				5 MIN		
11	Elaboración de orden de Pago		X				5 MIN		
12	Entrega del Informe / Orden de Pago y CD para firma del jefe de la Unidad		X				1 DIA		
13	Contribuyente solicita la orden de pago en secretaria		X				5 MIN		CONTRIBUYENTE
14	Pago por parte de contribuyente en el Balcon de Servicios		X						
15	Retiro del trámite en ventanilla de la secretaria		X						SECRETARIA DMC

*Observaciones*

<b>Diagrama de flujo</b>	<p>En el diagrama de flujo proporcionado por la DMC presenta las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en las cuales no constan los tiempos de ejecución y en otras sí.</li> <li>• Los tiempos que han sido colocados en determinadas actividades consideraran únicamente las situaciones en que no se presente ningún inconveniente al momento de atender el trámite.</li> <li>• Se han omitido actividades que los técnicos ejecutan al realizar este tipo de trámite.</li> </ul>
<b>Ejecución del proceso</b>	<p>La unidad de Geo Posicionamiento cuenta con una sola persona, esta persona se encarga de procesar la información tomada en campo por parte de otras unidades de la DMC y la que el mismo levanta dando cumplimiento a las actividades propias de su cargo, al momento del análisis del proceso uno de los equipos para procesamiento de información se encontraba dañado y los intentos por tratar de lanzar un proceso para repararlo habían resultado infructuosos, esta situación afecta directamente al trabajo que realiza en responsable de la unidad y a las unidades que requieren del procesamiento de información, esta situación genera incremento en los tiempos de atención al ciudadano.</p>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p>

<b>Sistemas informáticos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li><li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li><li>• La forma en que se encuentra concebido el sistema SIREC-Q permite a los analistas que habiliten las pestañas en las que se van a realizar cambios de información en el orden que deseen, sin mantener una secuencia, esto puede provocar que se omita la ejecución de determinada acción.</li></ul>
------------------------------	--

**FICHA CATASTRAL DE AÑOS ANTERIORES DEL 2007 AL 2015**

*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*







N.	Actividad						Tiempo	Observación	INTERVENIENTE
1	Solicitud de Ficha Catastral en ventanilla						2 MIN		INTERVENIENTE
2	Revisión de cédula de identidad	X	X				2 MIN		TECNICO DE VENTANILLA
3	Ingreso del número de predio		X				2 MIN		
4	Impresión de Ficha Catastral		X				2 MIN		

N.	Actividad						Tiempo	Observación	INTERVENIENTE
1	Solicitud de Ficha Catastral en ventanilla						2 MIN		INTERVENIENTE
2	Revisión de cédula de identidad	X	X				2 MIN		TECNICO DE VENTANILLA
3	Ingreso del número de predio		X				2 MIN		
4	Impresión de Ficha Catastral		X				2 MIN		

FIN

*Observaciones*

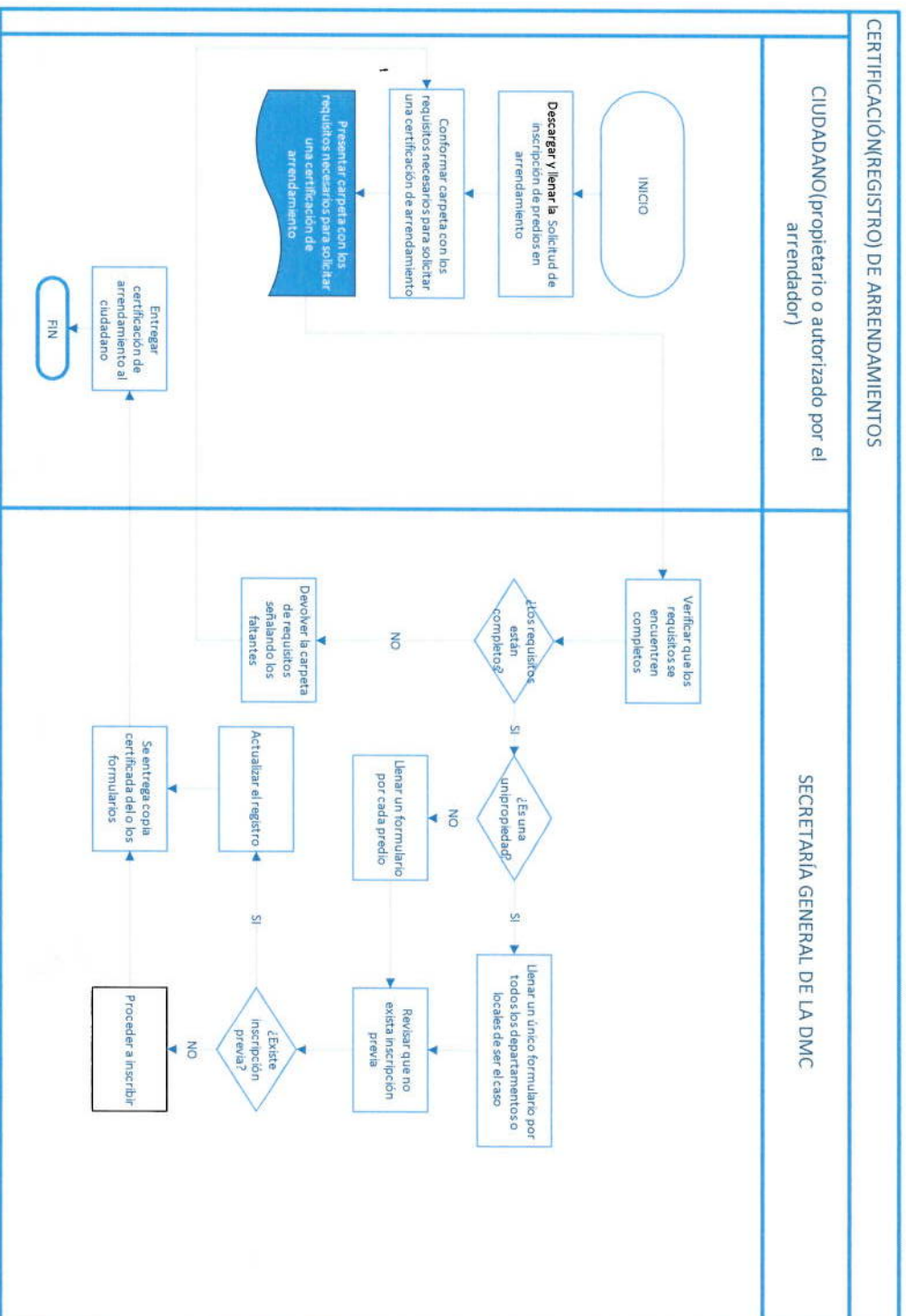
<b>Diagrama de flujo</b>	<p>En los diagramas de flujo de Ficha catastral y Ficha Catastral años anteriores, se puede observar que la o las fichas solicitadas por el ciudadano son entregadas en ese momento, en el manual del trámite FICHA CATASTRAL AÑOS ANTERIORES se incluye ciertas consideraciones que no fueron incluidas en el flujo pero que si son ejecutadas en la práctica, las cuales se enlistan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la cantidad de fichas solicitadas es superior a 3 o si el pedido corresponde a años anteriores al año 2007 debe ingresar como trámite a la UFAC</li> <li>- Para el caso de fichas de años anteriores al 2007 se realiza internamente un pedido al Centro de Atención Tecnológica para que se proporciones las fichas solicitadas.</li> </ul>
<b>Estadísticas</b>	<p>No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetidas quejas por parte de los técnicos en relación a que el sistema SIREC-Q no siempre está disponible o presenta demoras al momento de ejecutar el trabajo que realizan.</li> <li>• Cada técnico lleva un registro en Excel de los trámites que le son asignados, esto debido a que el sistema SIREC-Q no permite generar reportes por tipos de trámites atendidos</li> </ul>
<b>Sistemas informáticos</b>	

**CANON Y CERTIFICACIÓN DE ARRENDAMIENTOS.**

*Representación gráfica de las actividades que el personal técnico lleva a cabo para este tipo de trámite.*



CERTIFICACIÓN (REGISTRO) DE ARRENDAMIENTOS




Observaciones

<b>Diagrama de flujo</b>	En el levantamiento de procesos del catálogo de trámites realizado por la DMC, no se consideró estos dos tipos de trámites.
<b>Estadísticas</b>	No se cuenta con la cantidad exacta de trámites de este tipo que han ingresado a la DMC al momento del análisis.
<b>De orden general</b>	La certificación de arrendamientos, en realidad es una inscripción más no una certificación se debe utilizar términos que realmente correspondan al tipo de trámite que se brinda y así evitar confusiones al ciudadano

*[Handwritten signature]*

