

# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIDAD DE TITULACIÓN**

**REESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE  
INFORMES Y AUTORIZACIONES DE SEGURIDAD EFECTUADO  
POR LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA  
DEL MINISTERIO DEL INTERIOR. IMPLEMENTACIÓN EN SU I  
FASE**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE  
MAGISTER EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS**

**Milton Eduardo Monge Alcocer**  
[eduardo\\_monalco28@yahoo.com](mailto:eduardo_monalco28@yahoo.com)

y

**Lorena Fernanda Ñacato Inchiglema**  
[inacato@vacoyvaca.com](mailto:inacato@vacoyvaca.com)

**Director: Ing. Mauricio Rojas D, Msc.**  
[mauricio.rojas@epn.edu.ec](mailto:mauricio.rojas@epn.edu.ec)

**2017**

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación en la Reestructuración del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad efectuado por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior. Implementación en su I Fase, desarrollado por Lorena Fernanda Ñacato Inchiglema y Milton Eduardo Monge Alcocer, estudiantes de la Maestría de Sistemas de Gestión Integrados, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom, positioned above a solid horizontal line.

**Ing. Mauricio Rojas D, Msc.**

**DIRECTOR**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Lorena Fernanda Ñacato Inchiglema y Milton Eduardo Monge Alcocer, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



---

**Milton Eduardo Monge Alcocer**



---

**Lorena Fernanda Ñacato Inchiglema**

## **DEDICATORIA**

Para mi amada esposa, Sra. Alejandra Aguilar. Gracias amor, por su labor de una buena mujer, su irremplazable función de madre con nuestros hijos, su excelente deber de compañera y fiel confidente; por su sacrificio, paciencia y suplir mi ausencia del hogar mientras cursaba esta difícil pero no imposible prueba de superación, sobre todo por sus detalles que día a día hace que mi vida y la de nuestros hijos sean cargados de felicidad.

A mis padres Sra. Blanca Alcocer y Sr. Efren Monge, por su bondad y apoyo, siendo sus consejos el impulso necesario para alcanzar mis objetivos propuestos.

A mis hijitos Nicolás y Jain Monge Aguilar, por sus sonrisas y travesuras que se transformaron en el combustible necesario para mí, y de esta forma superar los momentos de cansancio y preocupación con sus tiernos momentos.

**Milton Monge**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza cada día, por ser mi refugio y fuerza en momentos difíciles.

A mis padres, Sra. Elizabeth Inchiglema y Sr. Patricio Ñacato, por la paciencia, apoyo incondicional y consejos en todo momento, por los valores que han fomentado en mí y que me han permitido ser constante y perseverante en el cumplimiento de mis objetivos.

A mi amada hija, Giuliana; la recompensa está en el esfuerzo diario, el resultado final solo dependerá de la dedicación con la que realicemos las diferentes actividades del diario vivir; lo que te propongas en la vida, debes cumplirlo con las adversidades que se puedan presentar en el camino.

**Lorena Ñacato**

## **AGRADECIMIENTO**

En agradecimiento a mi querido hermano Israel Monge, nunca olvidare tú hombro de apoyo en los momentos más difíciles de mi salud, estuviste a mi lado soportando en silencio mi dolor e impotencia al perder una materia de mi carrera injustamente, hermano mío no existe barrera para quien persevera, no existen límites para quien busca el éxito, los límites se los pone uno mismo.

A mi compañera, ya que emprender un trabajo de tesis en equipo requiere de constancia, responsabilidad, perseverancia y sobre todo respeto, por ello mi más sincero agradecimiento a mi compañera Lorena, ya que mutuamente nos hemos dado aliento en los días difíciles para culminar con el objetivo propuesto.

Y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de tesis.

Gracias totales.

**Milton Monge**

## **AGRADECIMIENTO**

Por el apoyo constante a mi madre Sra. Elizabeth que con su dulzura y amor logra que todos los inconvenientes tengan solución, a mi esposo Sr. Bryan Valle, me siento realmente agradecida contigo por llenarme de alegría, de amor, de ternura y de todo lo bueno que hay en tu corazón

A nuestros maestros por su apoyo constante, su tiempo compartido y cada enseñanza en las aulas.

Y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de tesis.

¡Gracias a todos!

**Lorena Ñacato**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS.....	I
LISTA DE TABLA.....	II
LISTA DE ANEXOS.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
<b>1. CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Pregunta de investigación.....	2
1.2. Objetivo general.....	2
1.3. Objetivos específicos .....	2
<b>2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
2.1. La gestión por procesos.....	3
2.2. Diferencia entre gestión de procesos vs gestión por procesos.....	5
2.3. Importancia de la gestión por procesos .....	5
2.4. Filosofía del mejoramiento continuo .....	11
2.5. Importancia del mejoramiento continuo en las instituciones públicas .....	12
2.6. Gestión de la calidad .....	13
2.7. La gestión de la calidad incrementa la productividad de las instituciones públicas .....	14
<b>3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA .....</b>	<b>16</b>
3.1. Normativa legal vigente .....	16
3.2. La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana .....	18
3.3. Descripción del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.....	20
Caracterización de proceso: Emisión de informes y autorizaciones de seguridad – Situación Actual.....	24
Flujograma: Generación de solicitud (Situación Actual) .....	25
Flujograma: Procesar solicitud de informe y autorización de seguridad de institución pública (Situación Actual) .....	26
Flujograma: Elaborar informe de seguridad (Situación Actual) .....	27
Informe de control de tiempo.....	29



1.4. Análisis interno y externo del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.....	33
3.4.1. Análisis interno – microambiente .....	33
3.4.2. Análisis externo – macroambiente .....	44
<b>4 CAPÍTULO IV: MEJORAMIENTO DE PROCESO DE EMISIÓN DE INFORMES Y AUTORIZACIONES DE SEGURIDAD. ....</b>	<b>50</b>
4.1. Análisis de marco legal vigente que regula el proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad a instituciones públicas, introducción de propuestas para reformas normativas.....	50
4.1.1. Antecedentes.....	50
4.1.2. Análisis de marco legal vigente que regula al proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.....	51
4.1.3. Propuestas a incorporar en la modificación del procedimiento que regula el proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad. ....	52
4.2. Diseño e implementación del sistema informático que soporte el proceso mejorado .....	53
Caracterización De Proceso De Emisión De Informes Y Autorizaciones De Seguridad – Automatización.....	57
4.2.1 Autenticar y generar trámite .....	58
4.2.1.1 Generación trámite primera vez .....	59
4.2.1.2 Generar trámite de renovación.....	60
4.2.1.3. Generar trámite de ampliación .....	61
4.2.1.4. Login.....	62
4.2.1.5 Crear usuarios.....	63
4.2.1.6 Asignar perfiles.....	64
4.2.1.7 Activar o desactivar usuario .....	65
4.2.2. Registrar información primera vez.....	66
Ingresar Información Y Documentación Solicitada.....	67
Ingresar Información Y/O Cargar Documentación Solicitada .....	68
4.2.2.1 Registrar información por renovación.....	69
visualizar los datos de identificación y campos de documentación .....	70
4.2.2.2 Registrar información por ampliación .....	71
4.2.3. Verificar información.....	72

4.2.4. Procesamiento información y autorización .....	73
4.3. Desarrollo de casos de uso del proceso de emisión de informes y autorizaciones - mejorado. ....	74
4.3.1. Caso de uso - Generación de trámite por primera vez.....	74
4.3.2. Caso de uso - Generación de trámite por renovación.....	75
4.3.3. Caso de uso - Generación de trámite por ampliación .....	76
4.3.4. Caso de uso - Creación de usuarios internos .....	78
4.3.5. Caso de uso - Registro de información por primera vez .....	79
4.3.6. Caso de uso - Registro de información por renovación .....	82
4.3.7. Caso de uso - Registro de información por ampliación.....	86
4.3.8. Caso de uso - Procesamiento de información y autorización .....	89
Indicadores de Gestión .....	94
<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>
5.1. Conclusiones .....	98
5.2. Recomendaciones .....	99
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>102</b>
ANEXO I. Matriz de información de seguridad.....	103
Anexo II. Informe técnico de seguridad.....	105
inspectoría general.....	105
Anexo III. Matriz De Medición De Proceso De Emisión De Informes Y Autorizaciones De Seguridad.....	107
Anexo IV. Encuesta MDI/DGSC - Satisfacción cliente interno .....	109
Anexo V. Gráficas encuesta cliente interno.....	110
Anexo VI. Encuesta MDI/DGSC – satisfacción cliente externo .....	113
Anexo VII. Gráficas encuesta cliente externo.....	115
Anexo VIII. Plan de implementación de proceso mejorado .....	119

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Alineando la Gestión por Procesos al Modelo de Calidad	3
<b>Figura 2:</b> Elementos de un proceso	4
<b>Figura 3:</b> Diferencias entre la gestión de procesos y gestión por procesos	5
<b>Figura 4:</b> Orquestación	7
<b>Figura 5:</b> Coreografía	7
<b>Figura 6:</b> Colaboración	8
<b>Figura 7:</b> BPM 360°	9
<b>Figura 8:</b> Tecnologías del BPM	10
<b>Figura 9:</b> Ishikawa (1994) División Filosofía de Mejoramiento Continuo	12
<b>Figura 10:</b> Etapas de la Gestión de la Calidad	14
<b>Figura 11:</b> Estructura Funcional (Situación Actual)	19
<b>Figura 12:</b> Caracterización de proceso: Emisión de informes y autorizaciones de seguridad (Situación Actual)	24
<b>Figura 13:</b> Flujograma: Generación de solicitud (Situación actual)	25
<b>Figura 14:</b> Flujograma: Procesar solicitud de informe y autorización de seguridad de institución pública (Situación actual)	26
<b>Figura 15:</b> Flujograma: Elaborar Informe de Seguridad en el Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada (Situación Actual)	27
<b>Figura 16:</b> Toma de tiempos a instituciones públicas	31
<b>Figura 17:</b> Autorizaciones e Informes de Seguridad Privada emitidas	33
<b>Figura 18:</b> Gasto Corriente de Instituciones Públicas a Nivel Nacional en Vigilancia y Seguridad Privada	44
<b>Figura 19:</b> FODA	47
<b>Figura 20:</b> Diagrama Causa/Efecto	48
<b>Figura 21:</b> Análisis de Acuerdo Ministerial Nro. 6231 y Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072	51
<b>Figura 22:</b> Caracterización de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – Automatización	57
<b>Figura 23:</b> Flujograma: Autenticar y generar trámite	58
<b>Figura 24:</b> Flujograma: Generación de Trámite por primera vez	59
<b>Figura 25:</b> Flujograma: Generar de trámite de renovación	60
<b>Figura 26:</b> Flujograma: Generar trámite de ampliación	61

<b>Figura 27:</b> Flujograma: Login	62
<b>Figura 28:</b> Flujograma: Crear usuario	63
<b>Figura 29:</b> Flujograma: Asignar perfiles	64
<b>Figura 30:</b> Flujograma: Activar y desactivar usuario	65
<b>Figura 31:</b> Flujograma: Registrar información primera vez	66
<b>Figura 32:</b> Flujograma: Ingresar información y documentación solicitada	67
<b>Figura 33:</b> Flujograma: Ingresar información y/o cargar documentación solicitada	68
<b>Figura 34:</b> Flujograma: Registrar información por renovación	69
<b>Figura 35:</b> Flujograma: Visualizar los datos de identificación y campos de documentación	70
<b>Figura 36:</b> Flujograma: Registrar información por ampliación	71
<b>Figura 37:</b> Flujograma: Verificar información	72
<b>Figura 38:</b> Flujograma: Procesamiento información y autorización	73
<b>Figura 39:</b> Automatización SEIAS - Login	92
<b>Figura 40:</b> Automatización SEIAS - Autenticar y generar trámite	92
<b>Figura 41:</b> Automatización SEIAS - Generar trámite primera vez	93
<b>Figura 42:</b> Automatización SEIAS - ¡Página en construcción!	93
<b>Figura 43:</b> Solicitudes realizadas a la DGSC por año, de oct-2015 con corte a may-2017	95
<b>Figura 44:</b> Encuesta Cliente Interno – Pregunta 1	110
<b>Figura 45:</b> Encuesta Cliente Interno – Pregunta 2	110
<b>Figura 46:</b> Encuesta Cliente Interno – Pregunta 3	111
<b>Figura 47:</b> Encuesta Cliente Interno – Pregunta 4	111
<b>Figura 48:</b> Encuesta Cliente Interno – Pregunta 5	112
<b>Figura 49:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 1	115
<b>Figura 50:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 2	115
<b>Figura 51:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 3	116
<b>Figura 52:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 4	116
<b>Figura 53:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 5	117
<b>Figura 54:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 6	117
<b>Figura 55:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 7	118
<b>Figura 56:</b> Encuesta Cliente Externo – Pregunta 8	118

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Descripción de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad ciudadana - Situación Actual	23
<b>Tabla 2:</b> Jornada Laboral	28
<b>Tabla 3:</b> Tabulación de Resultados de Medición de Trámites de la DGSC	31
<b>Tabla 4:</b> Instituciones y Dependencias Públicas	33
<b>Tabla 5:</b> Total puntos de servicios de vigilancia y seguridad privada	34
<b>Tabla 6:</b> Encuesta Clientes Internos	37
<b>Tabla 7:</b> Cálculo de la muestra	39
<b>Tabla 8:</b> Encuesta Clientes Externos	43
<b>Tabla 9:</b> Descripción de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad ciudadana – Mejora Continua/Automatización de proceso	56
<b>Tabla 10:</b> Caso de uso: Generación de Trámite por primera vez	74
<b>Tabla 11:</b> Caso de uso: Generación de Trámite por renovación	75
<b>Tabla 12:</b> Caso de uso: Generación de Trámite por ampliación	77
<b>Tabla 13:</b> Caso de uso: Creación de usuarios internos	78
<b>Tabla 14:</b> Caso de uso: Registro de Información por primera vez	79
<b>Tabla 15:</b> Caso de uso: Registro de información por renovación	82
<b>Tabla 16:</b> Caso de uso: Registro de información por ampliación	86
<b>Tabla 17:</b> Caso de uso: Procesamiento de información y autorización	91
<b>Tabla 18:</b> Estado de trámites receptados en la DGSC por año, de oct-2015 con corte a may-2017	95
<b>Tabla 19:</b> Indicador de productividad de trámites receptados en la DGSC por año, de oct-2015 con a may-2017	96
<b>Tabla 20:</b> Indicador de productividad del proceso mejorado de emisión de informes y autorizaciones de seguridad	97

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO I.</b> Matriz de información de seguridad	103
<b>ANEXO II.</b> Informe Técnico de Seguridad	105
<b>ANEXO III.</b> Tiempo promedio para la atención de solicitudes de Instituciones públicas a la DGSC	108
<b>ANEXO IV.</b> Encuesta MDI/DGSC - Satisfacción Cliente Interno	109
<b>ANEXO V.</b> Gráficas Encuesta Cliente Interno	110
<b>ANEXO VI.</b> Encuesta MDI/DGSC - Satisfacción Cliente Externo	113
<b>ANEXO VII.</b> Gráficas Encuesta Cliente Externo	115
<b>ANEXO VIII.</b> Plan de implementación de proceso mejorado	119

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como propósito la Reestructuración del Proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad Efectuado por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, para reducir el gasto corriente, los tiempos de respuesta, la excesiva tramitología que en la actualidad persisten, una vez realizada la toma de tiempos al flujo de actividades de los funcionarios responsables de la Gestión del Proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, dando como resultado que en la realización del proceso tienen una demora de 124 días; detectando varios factores que no le han permitido a la Dirección cumplir con las expectativas del cliente interno ni externo.

El mejoramiento del proceso permitirá proponer reformas al Acuerdo Ministerial Nro. 6231, emitido por el Ministerio del Interior que son de vital importancia para evitar que desde la emisión del Acuerdo existan vacíos como tiempo de vigencia del Informe y Autorización de seguridad, desplazamientos innecesarios de provincia a provincia para la obtención física del Informe por el carácter de confidencial, ingreso de la misma documentación cada vez que se solicita el trámite, entre otras, la finalidad del Acuerdo Ministerial es regular los procesos de Contratación Pública de los servicios de vigilancia y seguridad privada de las Instituciones Públicas y Organismos de la función Ejecutiva, Legislativa y Judicial, misma que con lo detallado en párrafos anteriores no se está cumpliendo.

Por otro lado la automatización de proceso permitirá a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior agilizar los trámites que se encuentran en espera y contribuirá a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad, lo que conllevará a que la atención prestada sea más efectiva, eficaz y segura, orientándose siempre a la satisfacción del usuario y en el marco de las normas del sistema.

**Palabras Claves:** Reestructuración, gestión del proceso, mejoramiento de procesos, automatización de proceso, mejora continua de la calidad.

## ABSTRACT

The present work of titling has as its purpose the restructuring of the process of issuing reports and security authorizations made by the Management of Citizen Security of the Ministry of the Interior, in order to reduce the current expenditure, response times, excessive tramitologia that currently persist, once the time to the flow of activities of officials responsible for the management of the process of issuing reports and Security Clearances, resulting in the management of the process have a delay of 124 days; detecting several factors that have not been allowed to meet the customer's expectations internal nor external.

The improvement of the process will propose reforms to the Ministerial Agreement No. 6231, issued by the Ministry of the Interior that are of vital importance to prevent that from the issuance of the Agreement gaps exist as a time of validity of the Report and security clearance, unnecessary journeys from province to province for obtaining physical of the report by the confidential, income in the same documentation every time it is requested, among other things, the purpose of the Ministerial Agreement is to regulate the procurement processes of surveillance and private security services of Public Institutions and Agencies of the Executive, Legislative, and Judicial Branches, same as with as detailed in the preceding paragraphs is not being fulfilled.

On the other hand, the automation process will allow the management of Citizen Security of the Ministry of the Interior expedite proceedings are pending and will contribute to strengthening the processes of continuous quality improvement, which will lead to that attention be more effective, efficient and safe, aiming always to the satisfaction of the user and in the framework of the norms of the system.

**Homepage:** Restructuring, process management, process improvement, process automation, continuous improvement of the quality.



## **1. CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

El planteamiento y desarrollo del presente trabajo de titulación, se enfoca en la Reestructuración del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad efectuado por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, mediante la Gestión por procesos, mejora continua, herramientas de calidad y automatización del proceso; con el fin de estandarizar el conocimiento para evitar la pérdida de información cuando un servidor público se desvincula, y reducir el gasto corriente a través del mejoramiento de la calidad para no generar uso de recursos innecesarios.

En el primer capítulo se abordará la Normativa Legal Vigente, también se revisará aspectos generales de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, su estructura funcional, sus atribuciones y responsabilidades, se describirá como se encuentra el proceso actualmente, cómo se desarrolla de forma manual y los problemas que esto conlleva, como la falta de personal, tecnología y coordinación y las inconsistencias generadas entre el Ministerio del Interior y el SERCOP.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico objeto de la investigación para ser aplicado al proceso reestructurado, conceptos y definiciones importantes para el desarrollo del mismo.

En el tercer capítulo se mostrará las propuestas de mejora, que consiste en la propuesta de modificación al actual Acuerdo Ministerial Nro. 6231, emitido por el Ministerio del Interior, así como la reestructuración del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, mediante el diseño de la arquitectura del nuevo proceso automatizado, que consiste en el levantamiento de procesos y elaboración del flujo de trabajo (workflow), que luego de haber analizado el proceso de manera general y determinado los tiempos de respuesta que tiene el usuario al solicitar el Informe que es un requisito fundamental para la contratación, por ultimo mediante la ejecución de un Plan detallado se implementará el nuevo proceso.

Finalmente, en el cuarto capítulo se incluirá conclusiones y recomendaciones, entre las que destacan la necesidad de automatizar el proceso, de proponer reformas a la Normativa Legal, para que el proceso reestructurado se refleje en un servicio oportuno y de calidad tanto para el cliente interno como externo.

### **1.1. Pregunta de investigación**

¿Por qué se ocasionan demoras en la atención de solicitudes de instituciones públicas y en la realización del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad efectuado por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior?

### **1.2. Objetivo general**

Reestructurar el proceso de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad efectuado por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, a través de la intervención e implementación de la gestión de procesos en su I fase.

### **1.3. Objetivos específicos**

- 1.3.1. Analizar la Normativa vigente que regula el proceso actual de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad y proponer reformas para su correcta aplicación.
- 1.3.2. Analizar e implementar un sistema informático para el proceso de emisión de informes y autorizaciones de Seguridad a entidades públicas, reduciendo el tiempo de respuesta, (<http://190.11.20.41:8080/webseias/index>), página en construcción.
- 1.3.3. Determinar la documentación necesaria para la operación del proceso de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad mejorado.

## 2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. La Gestión por procesos

Es importante tener claro los conceptos de gestión y proceso, para el desarrollo del trabajo planteado, para lo cual se definirá los siguientes conceptos:

**Gestión:** son las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación C.A., 2008, pág. 9).

**Proceso** es: (...) una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de “flecha del tiempo”. El período de tiempo es hoy el punto crítico de trabajo para incrementar la productividad (Bravo, 2008, pág. 27).

La Administración por procesos consiste en la planeación y administración de las actividades necesarias para lograr un elevado nivel de desempeño del proceso y satisfacer a los clientes. (Evans, 2000)



**Figura 1:** Alineando la Gestión por Procesos al Modelo de Calidad  
**Fuente:** Material Didáctico

Para que se puedan gestionar los procesos, es importante que la gestión y los procesos dentro de la organización se complementen e integren recíprocamente. Por tanto, es necesario que los procesos se caractericen por interactuar entre ellos y que puedan ser gestionados. (Pérez, 2004).

### Elementos de un proceso

Todo proceso se caracteriza por estar conformado por los siguientes elementos:



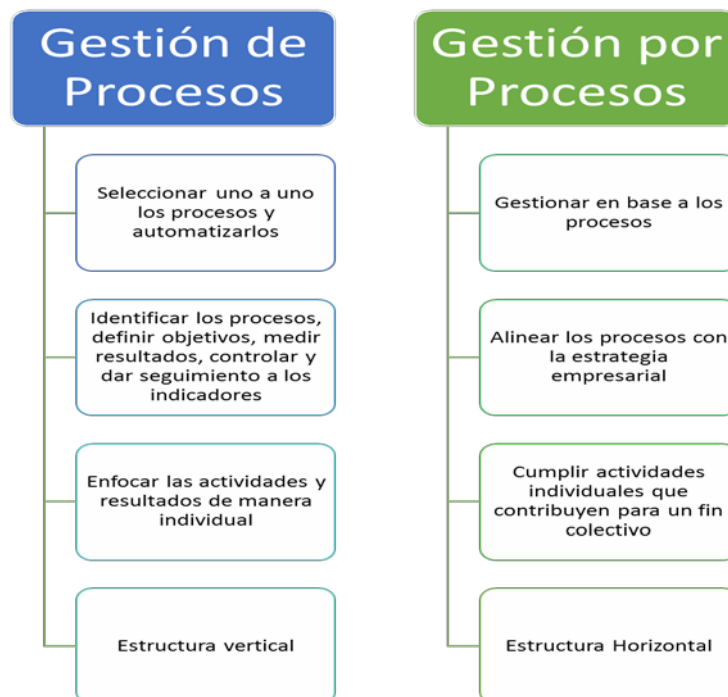
**Figura 2:** Elementos de un proceso  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

- **Elementos de entrada:** Son generalmente resultados de otros procesos o materia prima – INPUT. (ISO 9000:2005, 2005)
- **Controles:** Son los mecanismos que permiten la ejecución de actividades de forma detallada y específica y estas pueden ser leyes, normas, procedimientos, etc.
- **Recursos:** Son los medios empleados para la realización del proceso

- **Salida:** Es el resultado de un proceso output

## 2.2. Diferencia entre Gestión de procesos vs Gestión por Procesos

La gestión por procesos es la evolución de la forma en que son vistos los procesos por parte de las organizaciones, donde cada proceso es considerado como un conjunto de actividades que se enfocan a la obtención de resultados, y que debe ser tratado de manera individual pero que se integran entre sí, para cumplir los objetivos de la empresa. Mientras tanto la gestión de procesos constituye la forma en que son administrados cada uno de los procesos de manera individual.



**Figura 3:** Diferencias entre la gestión de procesos y gestión por procesos  
**Fuente:** Milton Monge y Lorena Nacato

## 2.3. Importancia de la Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos se vuelve importante para la empresa, debido a que permite la identificación y delimitación de cada proceso, contribuyendo a que no se malgasten los recursos. Gracias a la alineación que se obtiene por la aplicación de procesos, se vuelve más fácil alcanzar los objetivos

empresariales, satisfacer a los clientes y retroalimentar al procedimiento al corregir las fallas detectadas.

En la actualidad existen varias herramientas, metodologías para el modelado de procesos y la adopción es cada vez mayor por la notación BPM, que a continuación detallaremos:

### **Historia y Objetivos de BPMN**

En el 2001, BPML.org<sup>1</sup> comenzó a desarrollar BPML (Lenguaje de Modelado de Procesos de Negocio, un lenguaje XML de ejecución de procesos) y surgió la necesidad de una representación gráfica. Las personas y los proveedores involucrados en ese momento decidieron que una notación orientada hacia las necesidades del usuario era necesaria, es decir, no una notación que represente directamente el lenguaje de ejecución en desarrollo. Esto significa que sería necesaria una traducción de la notación orientada al negocio, al lenguaje técnico de ejecución. (Stephen A White y Phd Derek Miers, 2009).

### **¿Qué es BPM?**

BPM es un conjunto de herramientas, tecnologías, técnicas, métodos y disciplinas de gestión para la identificación, modelización, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de negocio. Las mejoras incluyen tanto cambios de mejora continua como cambios radicales. (Club-BPM, 2009)

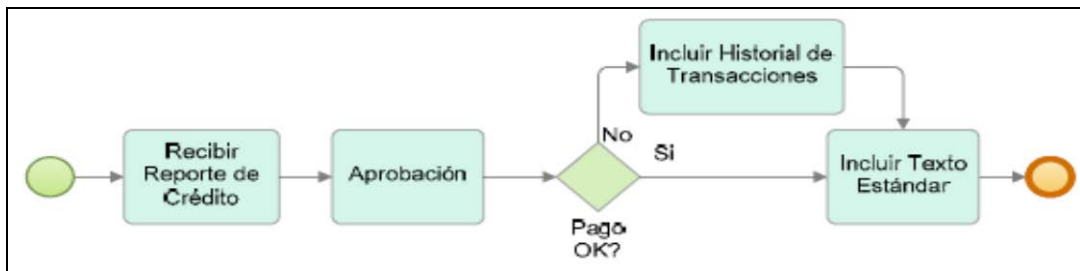
En un mundo donde las tres “C”, Comunicación, Colaboración y Coordinación ya es la normalidad, se requieren de tecnologías que orquesten los procesos, la organización, los sistemas, y los clientes, colaboradores y otros entes externos.

Desde su descripción, BPMN ha tratado de dar soporte a tres categorías principales de Procesos:

---

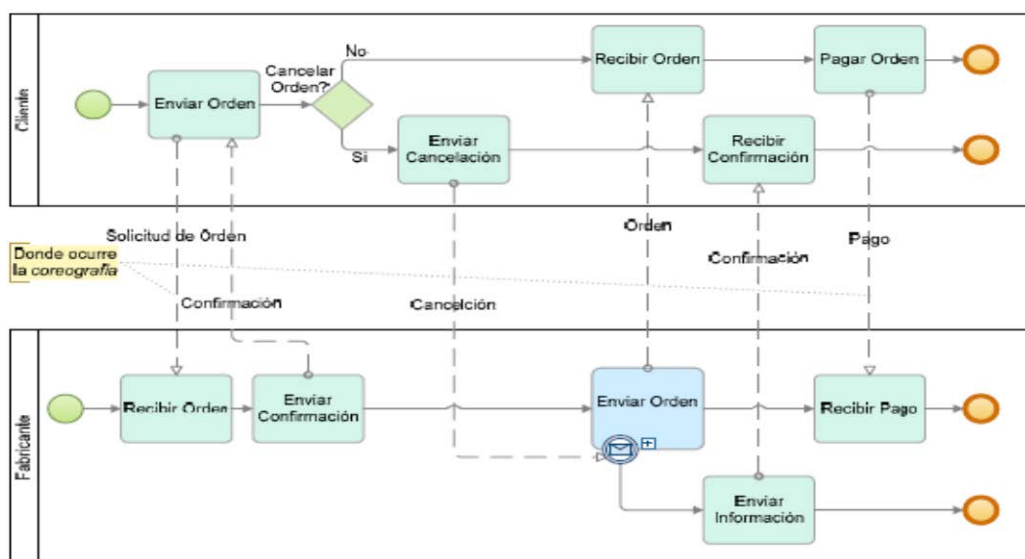
<sup>1</sup> Iniciativa de Gestión de Procesos de Negocio

- **Orquestación:** En BPMN, los modelos de orquestación tienden a implicar una perspectiva única de coordinación. un Proceso de orquestación describe como una única entidad de negocio lleva a cabo las cosas. Una orquestación está contenida por un Pool y normalmente en un contexto bien definido. Ejemplo:



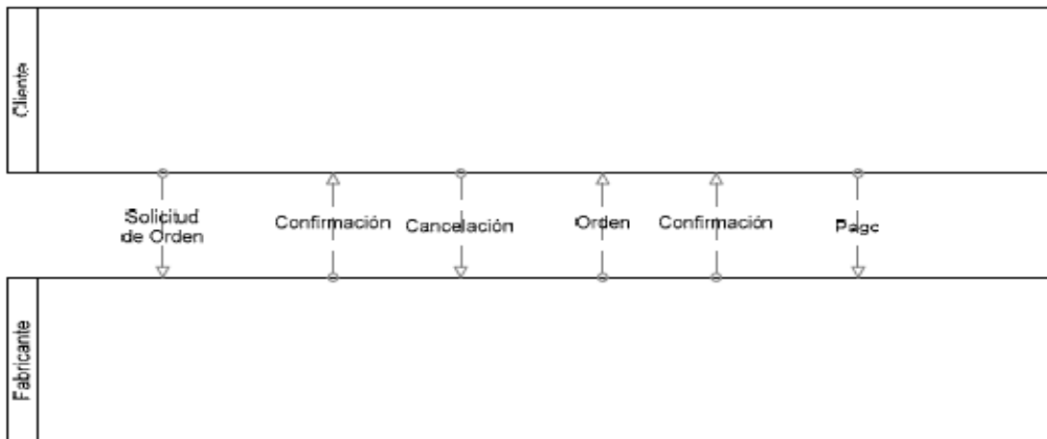
**Figura 4:** Orquestación  
**Fuente:** (Sthepen A White y Phd Derek Miers, 2009)

- **Coreografía:** En un modelo de proceso de coreografía es una definición del comportamiento esperado (una clase de contrato procedimientos o protocolo) entre los participantes que interactúan. Una coreografía no existe dentro de un contexto bien definido o centro de control. No hay mecanismo central que guíe o mantenga trazo de una coreografía. Por lo cual no hay datos compartidos disponibles para todos los elementos de la coreografía. Ejemplo:



**Figura 5:** Coreografía  
**Fuente:** (Sthepen A White y Phd Derek Miers, 2009)

- **Colaboración:** La colaboración tiene un significado específico en BPMN, mientras que la coreografía muestra el conjunto ordenado (protocolo) de interacciones entre los participantes. Una colaboración puede contener también una coreografía (cuando esté disponible en BPMN) y una o más orquestaciones.



**Figura 6:** Colaboración

**Fuente:** (Stephen A White y Phd Derek Miers, 2009)

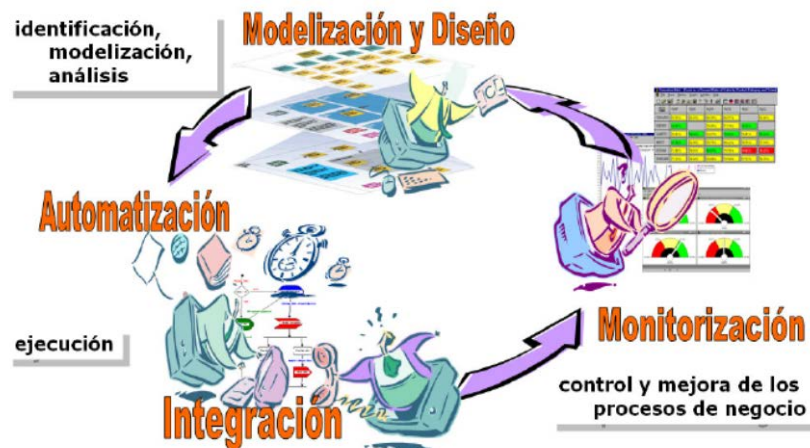
Estos términos han variado, usualmente con conflictivos significados en los distintos contextos de negocio en los que son aplicados. Se ha tratado de definirlos para los propósitos de BPMN, y luego aplicarlos consistentemente en este libro. Versiones futuras de BPMN harán distinciones más claras entre estos tipos de procesos, incluyendo un robusto soporte de diagramas para cada aspecto.

Por lo expuesto BPM procura detectar cargas de trabajo, cuellos de botella, ineficiencias, puntos de mejora, buenos resultados, a través de un análisis de 360° mediante las siguientes fases:

1. Analizar los procesos actuales o nuevos para conocer cómo definirlos (definición de tareas, cómo ejecutar dichas tareas, quién realiza las tareas, dónde se realizan, qué datos utiliza, qué reglas de negocio deben cumplirse).
2. Diseño de Procesos: Diseñar los procesos de negocio siguiendo una notación BPM.



3. Ejecución de los procesos de negocio: automatizar los procesos con un motor de workflow e integrar las aplicaciones y datos para que exista una orquestación adecuada.
4. Monitorización y Análisis: Monitorizar las actividades de negocio y relacionar la información de los procesos con la estrategia empresarial para conocer si nos encaminamos a los objetivos o no, y así tomar decisiones reactivas.



**Figura 7:** BPM 360°  
**Fuente:** (Club-BPM, 2009)

## BPM y Workflow

El BPM se origina de los sistemas de workflow que existen desde el fin de la década de 80. Se trata de un conjunto de softwares, donde están incluidos los procesos utilizados para administrar el performance de la empresa (como elaboración de estrategias, presupuestos y proyecciones), las metodologías que direccionan a algunos procesos (como el Balanced Scorecard, o gestión con base en el valor) y los indicadores usados para medir el performance, de acuerdo con los objetivos estratégicos y operacionales. Independientemente de que nació del workflow, la propuesta de BPM no pretende substituir otras soluciones de TI.

La base de trabajo del antiguo **workflow** era la automatización del flujo de trabajo. El BPM debe permitir que los usuarios reciban sus tareas en cajas de entrada semejantes a las del correo electrónico y puedan recibirlas con las instrucciones correspondientes y los links para los documentos que necesitan

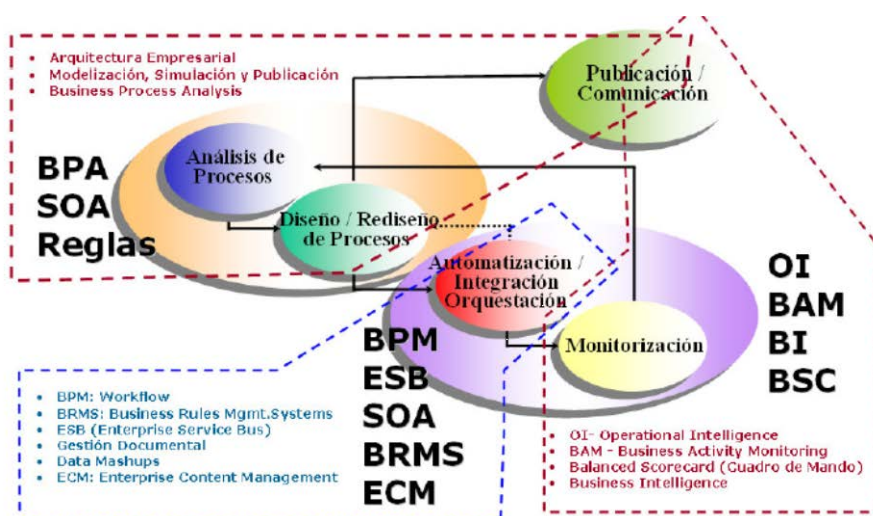
consultar para la ejecución de estas tareas. Elimina, así, la necesidad del usuario levantar de la mesa y buscar documentos que están archivados en lugares desconocidos.

El workflow posibilita automatizar los flujos de los procesos por medio de herramientas de Tecnología de Información. Las más comúnmente utilizadas son el e-mail y la intranet, pero diversas otras de workflow están disponibles en el mercado. Herramientas de BPM más sofisticadas consiguen unir el Mapear y el Control de los Procesos al workflow.

### Alcance del BPM

El alcance del BPM está conformado por un conjunto de soluciones de software especializado que logra automatizar de una manera eficiente todo el ciclo de vida de los procesos, reglas y servicios de negocio, desde la identificación y modelización, hasta la monitorización, permitiendo así un entorno de Mejora Continua totalmente automatizado.

La siguiente figura muestra las distintas tecnologías del BPM por cada una de las etapas del ciclo de vida de la gestión de los procesos del negocio, definiendo así el alcance del mismo.



**Figura 8:** Tecnologías del BPM  
Fuente: (Club-BPM, 2009)

## **Beneficios del BPM**

Entre los beneficios de la utilización de las técnicas de BPM, se identifican los siguientes:

- Eliminación/reducción de tareas manuales
- Eliminación de esfuerzos en duplicidad
- Reducción del lead time de los procesos
- Mejoría de servicios al cliente
- Seguridad de que las reglas del negocio están siendo realmente seguidas en la práctica
- Direccionamiento automático de problemas/excepciones para los gerentes/responsables por los procesos
- Camino de la auditoría completa de los procesos realizados en la empresa
- Satisfacción de los niveles de servicio combinados con clientes
- Aumento de la ventaja competitiva de la empresa
- Integración de sistemas desconectados. (NextGeneration, S/R)

### **2.4. Filosofía del Mejoramiento Continuo**

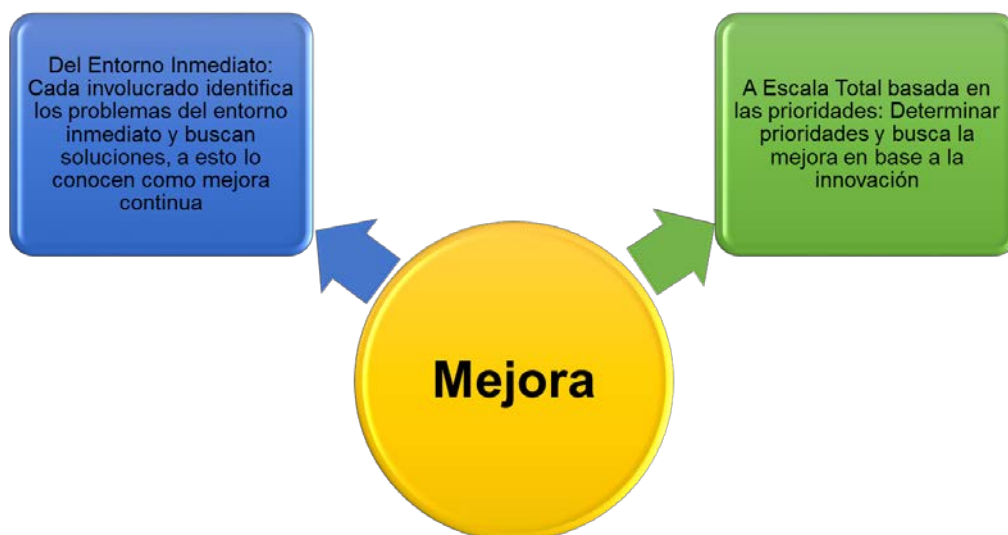
El mejoramiento continuo implica ejecutar actividades direccionadas a la satisfacción de los requerimientos del usuario, es por ello que su importancia tiene trascendencia en su aplicación como norma o filosofía en las empresas.

La mejora en las organizaciones está relacionada con aquellas medidas o pasos para incrementar las capacidades que existen, por lo tanto, la mejora está encaminada a detectar los problemas y buscar una solución. (Ishikawa, 1994, pág. 76)

Esto exige a las organizaciones que dediquen sus esfuerzos a la obtención de resultados por medio del aumento continuo de la satisfacción del cliente. La creación de una cultura de mejora continua en la empresa conlleva cambiar la mentalidad, hábitos, técnicas y conocimientos de los colaboradores de la

misma, que solo es posible si se cuenta con un liderazgo firme, asignación de los recursos necesarios y la participación activa del personal.

Conforme a lo expuesto por Ishikawa (1994) la mejora se divide en dos tipos:



**Figura 9:** Ishikawa (1994) División Filosofía de Mejoramiento Continuo  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

El mejoramiento continuo se entiende como un acervo de acciones que posibilitan la superación consecutiva y gradual de un determinado proceso, marcando un estándar de los resultados obtenidos en una de las mejoras, estos parámetros a su vez permiten llegar a niveles cada vez más avanzados de calidad. (Gutiérrez, 2004, pág. 101)

## **2.5. Importancia del Mejoramiento Continuo en las instituciones Públicas**

Dentro del paradigma de la nueva gestión pública, la mejora continua juega un papel clave, puesto que los gobiernos buscan constantemente transformar la percepción que tienen los ciudadanos sobre las instituciones del Estado, para lo cual se enfocan en los resultados. Esto exige a los administradores públicos asumir una visión de futuro donde la eficiencia de la institución es el fin máximo.

Dentro del Estado la idea de mejora continua, se encuentra enlazada con la nueva gestión pública, la cual busca volver al Estado en un ente descentralizado, con menos control jerárquico y con mayor rendición de cuentas. Además, defiende la participación como un insumo vital en la generación de resultados y en el aseguramiento del éxito y la efectividad. Por tanto, exige de una mayor capacidad de análisis estratégico, de comunicaciones activas de manera horizontal, el potenciamiento de las capacidades de las instituciones y la integración entre entes del Estado.

Esta nueva visión implica que dentro de las organizaciones públicas se generen nuevos procesos, valores y pautas para el desempeño del sector público. Además, obliga a que se genere una nueva cultura de gestión, lo que implica dejar de lado todas aquellas costumbres y reglas no establecidas que practican los funcionarios públicos, y que se han convertido durante años en el principal freno para el desarrollo de planes y programas de modernización (Moyado, 2002, pág. 2).

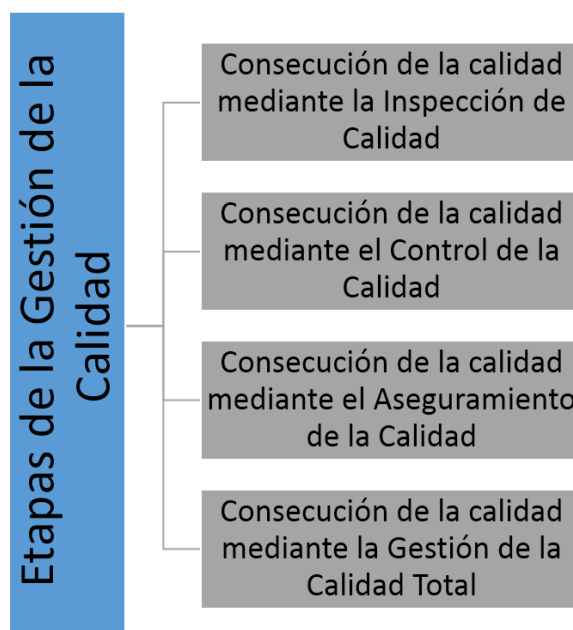
## **2.6. Gestión de la Calidad**

Los autores Fontalvo y Vergara (2010), definen a la calidad “(...) como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”.

Para Juran, (1990) la calidad son “(...) las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Se observa un común denominador en los conceptos citados, el cual radica en que la calidad está encaminada a la satisfacción de cliente, por lo tanto las organizaciones crearán los mecanismos necesarios para cumplir con dicho propósito, en base a esto la reestructuración de informes y autorizaciones de seguridad estará enfocada a satisfacer las expectativas de prontitud y agilidad de los usuarios.

La Gestión de la Calidad se da como un proceso de evolución para conseguir la mejora de la calidad de los productos y servicios, su historia se define en cuatro etapas:



**Figura 10:** Etapas de la Gestión de la Calidad (Universidad Complutense, 2017)  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

Las instituciones que trabajan en base a una gestión de calidad se enfocan en sus usuarios, tomando en consideración sus requerimientos, lo que esperan recibir y adecuan sus procesos para lograrlo, entendiendo la situación actual en cuanto al desempeño del servicio que se presta y contrastándola con la expectativa del usuario, el conocer lo que espera el usuario es base de información para poder mejorar un determinado proceso en la organización. (Summers, 2006, págs. 63,64).

## **2.7. La Gestión de la Calidad incrementa la productividad de las instituciones públicas**

Antes de la teoría de Deming se consideraba que la calidad y la productividad tenían una relación negativa, debido a que al aumentarse la calidad se tendía a reducir la productividad, ya que la calidad implica que se empleen más recursos en el proceso de producción.

Sin embargo, Deming, fue quien por primera vez en la historia encontró una relación positiva y directa entre la calidad y la productividad, la cual consistía en que la calidad tendía a reducir los costos, debido a que disminuían los errores y por ende los reclamos por parte de los clientes (ISOTools, 2015).

En relación a la información presentada se puede decir que, la calidad tiene una conexión directa con la productividad, no solo en las organizaciones privadas sino también en las públicas, puesto que la aplicación de un sistema de Gestión de Calidad permite a las entidades públicas volverse más eficientes y productivas, ya que se mantienen en permanente control y mejora de los servicios y productos que ofrecen a los usuarios. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, 2013- Registro Oficial Nro. 60).

### 3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA

#### 3.1. Normativa Legal Vigente

##### Antecedentes

- La Primera Constituyente, reunida en Riobamba el 14 de agosto de 1830, al dictar la primera Carta Fundamental de la República del Ecuador, se consagró al Ministerio del Interior y Exterior, que como su nombre lo indica se encargaba del manejo de la cosa pública dentro del país, y las relaciones internacionales del mismo;
- Durante su primer siglo de vida tuvo por lo menos cinco denominaciones: Ministerio de Estado, Ministerio del Interior y Exterior, Ministerio del Interior, Ministerio de Gobierno y Relaciones Exteriores, y Ministerio de Gobierno y Previsión Social;
- Para 1956 se lo empezó a llamar de manera no oficial con el nombre de Ministerio de Gobierno y Policía, hasta que el 27 de abril de 1971, durante el IV gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra, sancionó los decretos correspondientes por medio de los cuales se organizó a esta Cartera de Estado y se le nombra definitivamente como **Ministerio de Gobierno**, que cuenta con dos subsecretarías: La de Gobierno propiamente dicho y la de Policía, y entre sus funciones principales está el decidir las acciones necesarias para la adecuada ejecución de la política formulada por el Jefe de Estado; y mantener en el país el orden, la tranquilidad y la paz, como factores del desarrollo económico y social del Estado, propendiendo a que permanezca incólume el principio de autoridad y el respeto a la ley. (Avilés Pino, 2016);
- Según lo dispuesto en la Ley de Seguridad Pública, Registro Oficial 35, del 28 de septiembre de 2009, Art. 11, literal b) expresa: “La protección interna,



el mantenimiento y control del orden público tendrán como ente rector al Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos”;

- Mediante Decreto Ejecutivo 410, Registro Oficial 235, del 14 de julio de 2010, dispone: Cámbiese la denominación del Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, por la de Ministerio del Interior;
- Mediante Acuerdo Ministerial 1784, Registro Oficial Edición Especial 102 de 17 de diciembre 2010, el Ministerio del Interior aprueba su Estatuto Orgánico por Procesos;
- Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 632 del 17 de enero de 2011, la absorción de funciones y competencias como son: la representación legal, judicial y extrajudicial de la Policía Nacional, asumida por el Ministerio del Interior, quien a su vez podrá delegar dichas atribuciones de conformidad con la ley;
- Mediante Resolución Nro. RE-SERCOP-2015-000041, del 24 de septiembre de 2015, expide: Las Disposiciones para la Contratación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada por parte de las Entidades Contratantes y establecidas en dicha resolución;
- Mediante Acuerdo Ministerial Nro. 6231 del 05 de octubre de 2015, expide: Los documentos habilitantes a emitir por dicha Cartera de Estado, como requisitos previos a la Contratación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada por parte de las Entidades Contratantes, así como también prohibiciones y sanciones del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad;
- Mediante Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto de 2016, expide: La codificación y actualización de las resoluciones emitidas por el servicio nacional de contratación pública, describiendo las principales directrices a las Entidades Contratantes de los servicios de vigilancia y seguridad privada;

- Mediante Resolución SERCOP Nro. RE-SERCOP-2016-000073, del 30 de septiembre de 2016, expide: Las reformas a Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto de 2016.

### **3.2. La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana**

La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana dentro del Organigrama Funcional del Ministerio del Interior depende jerárquicamente de la Subsecretaría de Seguridad Interna, y ésta, del Viceministerio de Seguridad Interna. La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, es una unidad que se encarga de apoyar y ejecutar procesos misionales y proporcionar servicios tanto para *clientes internos* como *clientes externos*, constituyéndose sus actividades en fundamentales dentro del Ministerio del Interior, para lo cual a continuación se describe lo siguiente:

**Misión:** Ejecutar e instrumentar políticas, planes, programas, proyectos y acciones que mejoren la seguridad ciudadana, prevengan el delito y la violencia y protejan la población, fomentando su participación, control y cooperación en coordinación con los diferentes órganos e instituciones del Estado. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, 2013- Registro Oficial Nro. 60)

A continuación, se muestra el orgánico funcional de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana:

**Estructura funcional:**



**Figura 11:** Estructura Funcional (Situación Actual)  
**Elaborado por:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

**Atribuciones y Responsabilidades**

Dentro de las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana se detallan las principales:

1. Apoyar en el diseño e implementación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana;
2. Apoyar en la elaboración del Plan Nacional de seguridad ciudadana.
3. Direcccionar y propiciar el fortalecimiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana;
4. Proponer temas de estudios e investigaciones relacionados a la seguridad ciudadana;
5. Fomentar la participación ciudadana en la planeación, ejecución, evaluación y transparencia de programas y proyectos de seguridad

- ciudadana, así como en la generación de una conciencia de respeto al marco legal y una cultura de paz;
6. Coordinar interinstitucionalmente el intercambio sistemático de información, mecanismos de intervención y buenas prácticas en materia de seguridad ciudadana, a nivel nacional, provincial y cantonal;
  7. Proponer reformas para actualizar el marco legal en materia de seguridad ciudadana;
  8. Proponer y coordinar la implementación de políticas del control de tenencia y porte de armas y materiales controlados;
  9. Proponer proyectos de normativa para regular el control, uso y tenencias de armas y materiales controlados;
  10. Proponer políticas institucionales de control a empresas de seguridad privada en lo relativo seguimiento y control, permisos de operación y funcionamiento;
  11. Elaboración de actos administrativos de registro y permisos de operación, juzgamientos de infracciones de las empresas de seguridad privada;
  12. Asesora a las autoridades del Ministerio del Interior en el área de su competencia;
  13. Elaborar informes en el ámbito de su competencia; y,
  14. Las demás atribuciones que le sean delegadas por la autoridad competente. (Ministerio del Interior A. M., 2010)

### **3.3. Descripción del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad**

Actualmente el proceso de Emitir Informes y Autorizaciones de Seguridad es realizado de forma manual, el mismo que consiste en el envío de solicitudes por parte de las Instituciones Públicas del Estado a quienes se los denomina como **clientes externos** de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, quienes se rigen por las disposiciones regulatorias vigentes del Acuerdo Ministerial 6231, del 05 de octubre de 2015, emitido por el Ministerio del Interior.

Dichas solicitudes son dirigidas al Ministerio del Interior de forma física (oficio) o magnética (Quipux y Correo Institucional Zimbura). Es en esta actividad donde empieza los cuellos de botella, debido a que las solicitudes son direccionadas a diferentes autoridades del Ministerio del Interior y Policía Nacional, ocasionando demoras en la recepción de solicitudes a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana responsable por norma de la ejecución del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad. Esto genera repeticiones de solicitudes cinco (5) o más veces por parte del cliente externo en sus diferentes niveles jerárquicos, o por pérdida de solicitudes o simplemente la no generación de solicitudes en el sistema Quipux.

Una vez que el documento es receptado en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, se procede a asignar el trámite a uno de los dos (2) analistas de la unidad, dando inicio a la retroalimentación entre la Dirección y el cliente externo; para lo cual mediante oficio en físico, el analista responde a la solicitud y remite una matriz en Excel denominada Matriz de Seguridad ([Ver Anexo I](#)), que es una plantilla de Excel que contiene varios campos a rellenar en 5 hojas electrónicas diferentes y de forma manual, sujeta a posibles errores de tipeo o registro de información equivocada por parte del cliente externo.

Luego de que el cliente externo llena dicha matriz, remite nuevamente vía magnética (Quipux y Correo Institucional Zimbura), adjuntando contratos del año pasado, contratos complementarios del año presente, convenios de pago u órdenes de compra. El propósito de solicitar dicha documentación consiste en diagnosticar a la Institución Pública requirente en temas de seguridad, a fin de determinar el incremento o reducción de personal de seguridad privada y del gasto público realizado en dicha Entidad.

Con los insumos requeridos y proporcionados por el cliente externo, se procede a elaborar el oficio, dirigido al Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP), de la Policía Nacional, por cada requerimiento y detallando el número de inmuebles a inspeccionar. A la par se remite mediante mail a la dirección de correo electrónico [COSP-DAVID-INFORMES/grupodavid2015@gmail.com](mailto:COSP-DAVID-INFORMES/grupodavid2015@gmail.com), los insumos receptados: Matriz de

Seguridad, Contratos, Convenios de pago u Órdenes de Compra. El jefe del Departamento asigna a uno de sus ocho (8) técnicos (Policías), quienes toman la información remitida por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana para proceder a la inspección ocular, el análisis y soporte en sistemas informáticos de la Policía Nacional y la elaboración del Informe Técnico de Seguridad de la Institución Pública requirente.

Una vez elaborado el Informe Técnico de Seguridad es remitido mediante oficio del Departamento -COSP, a la Dirección-DGSC. El analista de la Dirección-DGSC y responsable de la solicitud inicial, receipta el insumo (Informe Técnico de Seguridad [ver Anexo II](#)) y procede a la elaboración del Oficio de Autorización de Seguridad dirigido al cliente externo.

Finalmente, elaborado el Informe Técnico de Seguridad y Autorización de Seguridad se procede a contactar al cliente externo vía mail o llamada telefónica para que se acerquen a la Dirección-DGSC a retirar los documentos solicitados.

A fin de describir el flujo de actividades del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad a instituciones públicas, a continuación se presenta el proceso modelado de acuerdo a la notación BPM 2.0.

### Información básica – Situación Actual

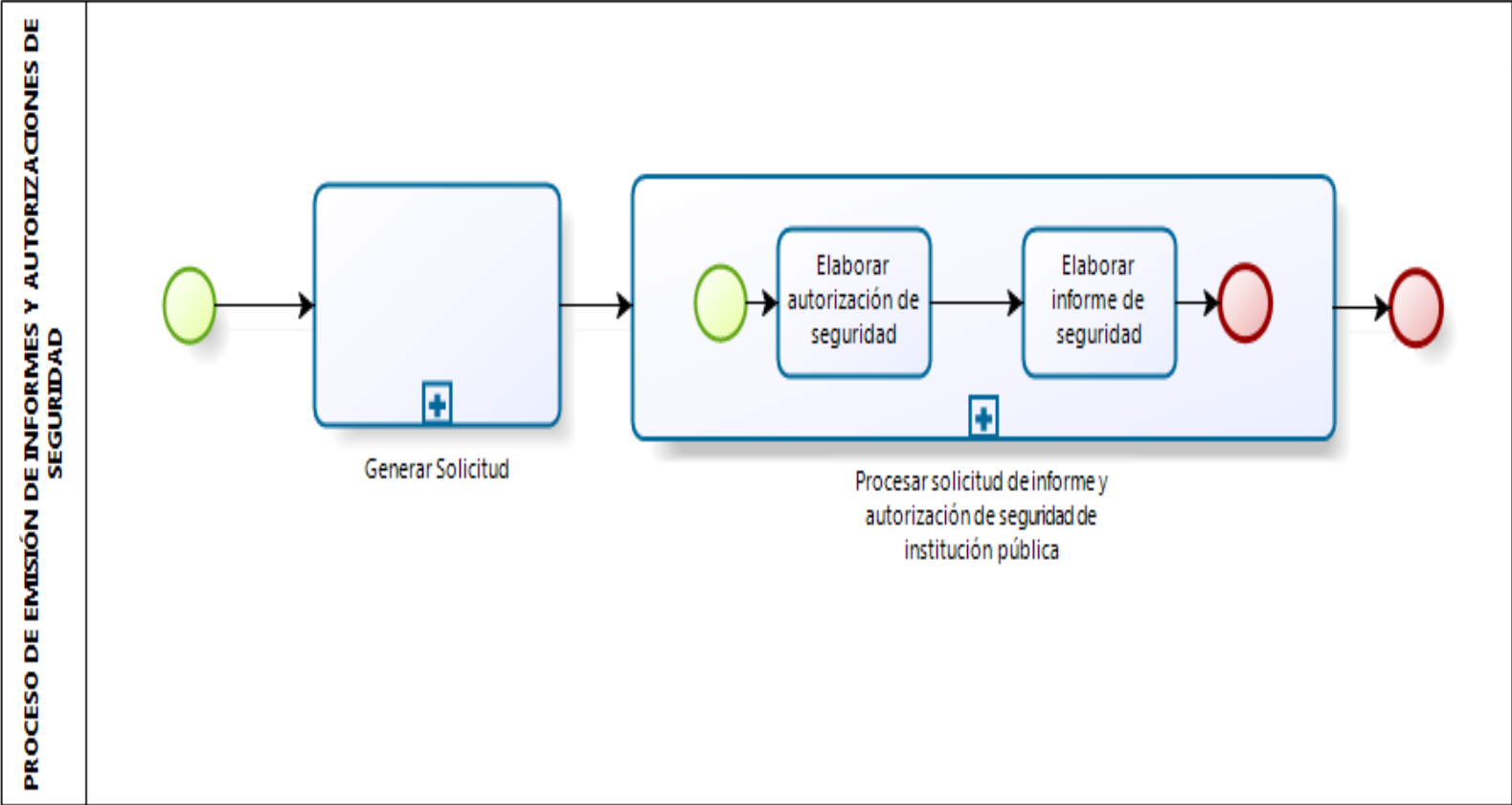
<b>Proceso:</b>	Emisión de informes y autorizaciones de seguridad ciudadana. Situación Actual
<b>Descripción:</b>	<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Regular el requerimiento de puntos de servicio de vigilancia y seguridad privada y reducir el gasto corriente destinado a la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada por parte de las instituciones públicas.</li> </ul> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitudes receiptadas mediante Quipux, Ofició en físico, Zimbra (mail) o fotos de whatsapp vía celular.</li> </ul> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdo Ministerial Nro. 6231 del 05 de octubre de 2015.</li> <li>❖ Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto</li> </ul>

	de 2016. <b>SUBPROCESOS:</b> ❖ Generar Solicitud. ❖ Procesar solicitud de informe y autorización de seguridad de institución pública. ❖ Elaborar informe de seguridad.
<b>Productos/Servicios del Proceso:</b>	❖ Autorización de Seguridad Privada. ❖ Informe técnico de Seguridad Ciudadana.
<b>Tipo de Proceso:</b>	Habilitante
<b>Unidad responsable del Proceso:</b>	Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana
<b>Tipo de cliente:</b>	Externo – Instituciones Públicas a nivel nacional
<b>Marco Legal:</b>	❖ Ley de Administración de bienes. ❖ Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. ❖ Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. ❖ Acuerdo Ministerial Nro. 6231 del 05 de octubre de 2015. ❖ Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto de 2016.

**Tabla 1:** Descripción de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad ciudadana - Situación Actual

**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

**Caracterización de proceso: Emisión de informes y autorizaciones de seguridad – Situación actual**

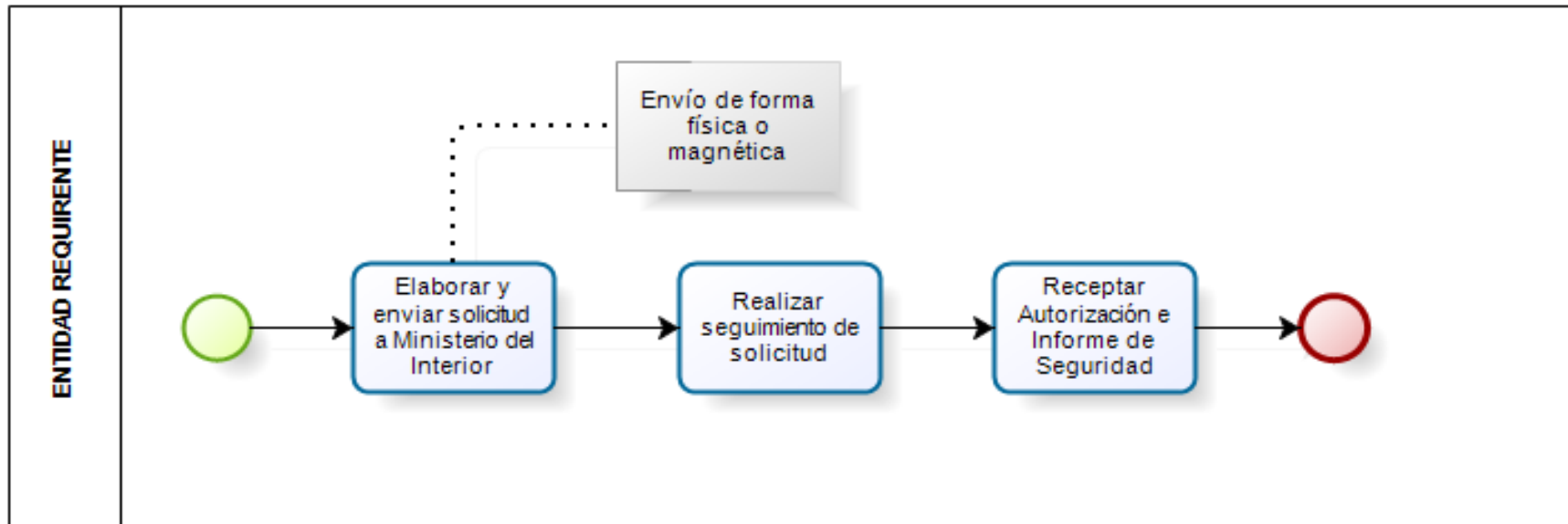


**Figura 12:** Caracterización de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – Situación actual  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato



### Flujograma: Generación de solicitud (Situación actual)

Es un subproceso externo que realiza la entidad requirente para la obtención del informe y autorización de seguridad.



**Figura 13:** Generar Solicitud (Situación Actual)  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

## Flujograma: Procesar solicitud de informe y autorización de seguridad de institución pública (Situación actual)

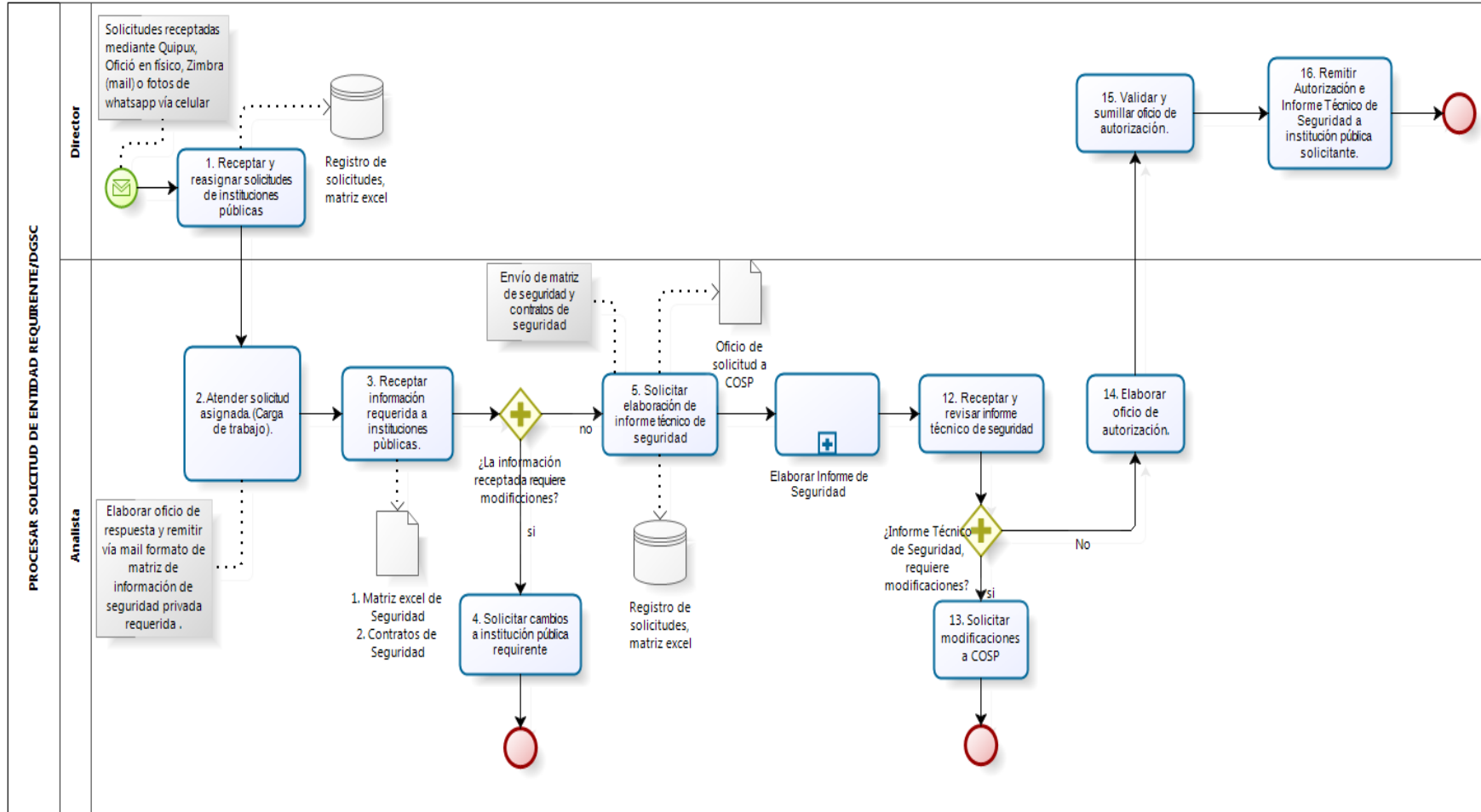
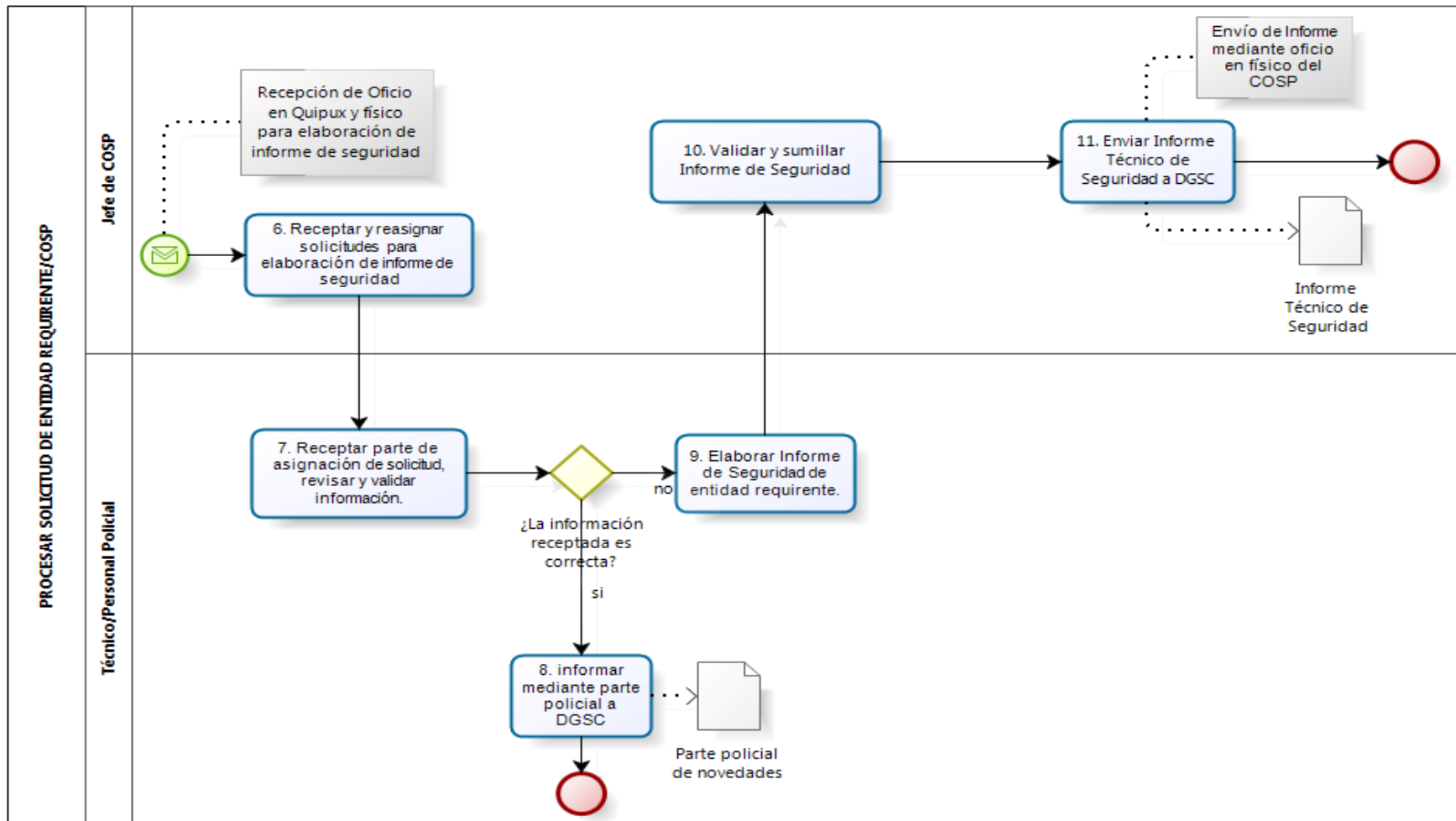


Figura 14: Procesar solicitud de informe y autorización de seguridad de institución pública (Situación Actual)

Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

## Flujograma: Elaborar Informe de Seguridad (Situación actual)



**Figura 15: Elaborar Informe de Seguridad (Situación Actual)**  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Nacato

Con el propósito de determinar el tiempo que conlleva la emisión de informes y autorizaciones de seguridad, se procedió a la medición en días de 5 instituciones públicas; analizando las principales actividades del flujo de proceso, tomando en cuenta la jornada laboral en el sector público, principales actores, herramientas de trabajo, recursos, nivel de desconcentración de la entidad requirente y criterios de selección para la emisión de informes y autorizaciones de seguridad.

Según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, literal a, expone: Jornada Ordinaria; es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo.

Según encuesta dirigida a los usuarios (ciudadanía) a nivel nacional, por parte de la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP), respecto a los servicios que proporcionan el Ministerio del Interior y Policía Nacional, se identificó que la hora real y efectiva de trabajo de los servidores públicos es del 85% de efectividad hora hombre, como se describe a continuación:

<b>JORNADA LABORAL DIARIA (a)</b> <b>Fuente:</b> Ley Orgánica de Servicio Público	<b>PORCENTAJE DE EFICIENCIA (b)</b> <b>Fuente:</b> Secretaría de Administración Pública SNAP	<b>a*b=c JORNADA REAL DE TRABAJO (c)</b>
8:00:00	85%	6:48:00

**Tabla 2:** Jornada Laboral  
**Fuente:** Secretaria de Administración Pública-SNAP/Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

Como resultado de la actividad realizada en la medición de tiempos por cada trámite analizado, se desprende el siguiente informe que contiene el método utilizado, herramientas de gestión y resultados de la medición.

## INFORME DE CONTROL DE TIEMPO

### Proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad

#### 1. ANTECEDENTES

Mediante disposiciones legales descritas en la Ley Orgánica de Servicio Público, la jornada laboral comprende 8 horas diarias y 40 a la semana; por otra parte del estudio realizado por la Secretaría Nacional de Administración Pública determinó que el porcentaje de eficiencia y eficacia por hora hombre es del 85% que al ser calculado por 8 horas diarias de labores el tiempo real de servicio en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana es de 6 horas y 48 minutos por técnico.

En virtud de lo expuesto se procedió a la toma de tiempos en la transformación del proceso de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad de 5 instituciones públicas, tomando como referencia el tiempo de recorrido del documento en la herramienta de gestión documental Quipux y los respaldos de archivos respondidos y receptados en carpetas compartidas por los analistas responsables de cada trámite, siendo estas:

- **TRÁMITE 1:** *MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DIRECCIÓN DISTRITAL TARQUI 3;*
- **TRÁMITE 2:** *MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA, DIRECCIÓN PROVINCIAL AGROCALIDAD;*
- **TRÁMITE 3:** *MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, DIRECCIÓN DISTRITAL DE PATATE;*
- **TRÁMITE 4:** *MINISTERIO DEL AMBIENTE, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOJA, y*
- **TRÁMITE 5:** *FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, DIRECCIÓN PROVINCIAL DE MANABÍ.*

A continuación se presentan los resultados obtenidos del control realizado.

## **1.1.OBJETIVOS**

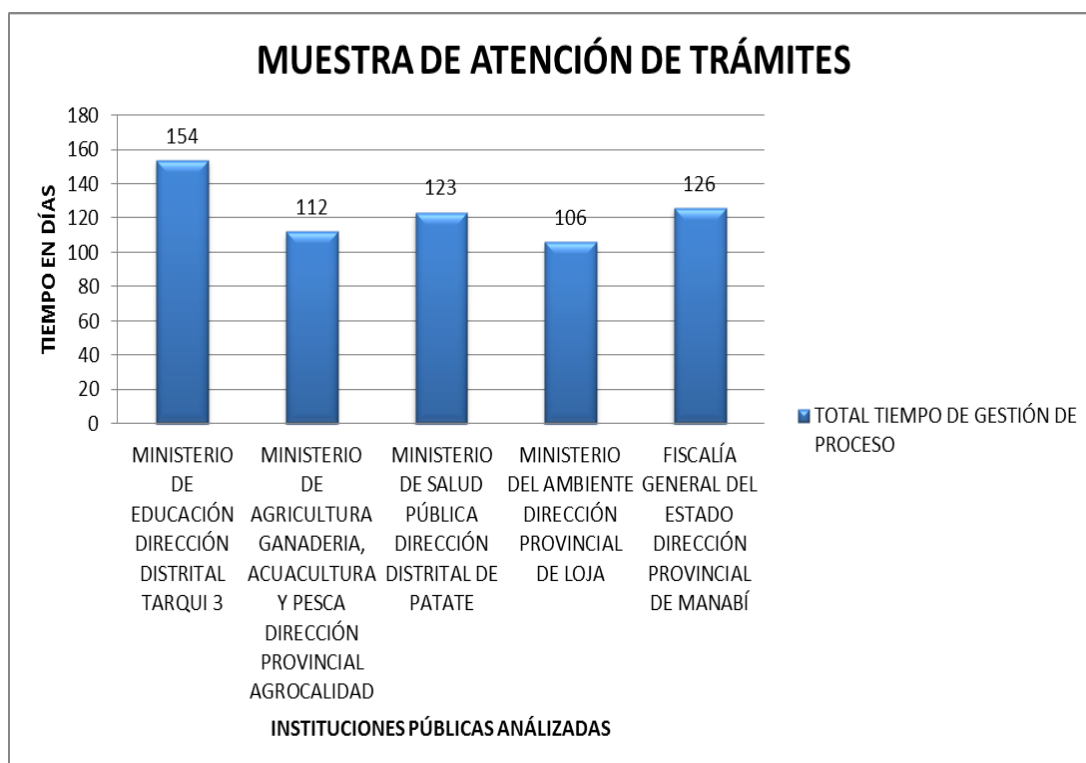
- Identificar y analizar el tiempo que demora en la recepción de las solicitudes emitidas por las instituciones públicas para la obtención de la autorización e informe de seguridad previo a la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Identificar el tiempo real en el que los analistas de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana emiten los informes y autorizaciones de seguridad a las instituciones públicas requirentes.

## **1.2.METODOLOGÍA**

En este sentido, para ejecutar la verificación correspondiente, se realizaron las siguientes actividades:

1. Selección de trámites de instituciones públicas requirentes y despachados sus informes y autorizaciones de seguridad respectivamente, considerando los siguientes criterios de selección:
  - Trámites normales – 1 sola dependencia de la misma institución pública;
  - Trámites considerables – 2 a 10 dependencias de la misma institución pública;
  - Trámites complejos – 50 a 300 dependencias de la misma institución pública;
2. Analizar el recorrido de recepción y despacho de tramites (solicitudes) de instituciones públicas en el sistema documental Quipux, Zimbra (mail), oficio en físico y fotos whatsApp enviados vía celular.
3. Analizar los respaldos de documentos generados en carpetas de archivos compartidos por los analistas de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana.

4. Elaboración de matriz de medición de tiempos mediante matriz y diagramas de barras ([ver Anexo III](#)).



**Figura 16:** Toma de tiempos a instituciones públicas  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

5. Tabulación de resultados de medición.

	Fecha ingreso de solicitud	Fecha salida de solicitud	Demora del proceso	Dias Feriados					
Trámite 1 (TARQUI 3)	04/12/2015	05/04/2016	154	25/12/2015	31/12/2015	01/01/2016	08/02/2016	09/02/2016	25/03/2016
Trámite 2 (AGROCALIDAD)	07/03/2016	30/05/2016	112	25/03/2016	24/05/2016				
Trámite 3 (D.D. PATATE)	17/01/2017	13/02/2017	123						
Trámite 4 (D.P. LOJA)	03/01/2017	14/02/2017	106						
Trámite 5 (FISCALÍA MANABI)	28/01/2016	26/04/2016	126	08/02/2016	09/02/2016	25/03/2016			
			<b>124</b>	<b>Tiempo promedio de gestión del trámite</b>					

**Tabla 3:** Tabulación de Resultados de Medición de Trámites de la DGSC  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

### 1.3. Conclusiones

Las conclusiones sobre el control de tiempos fueron los siguientes:

- La media promedio en demoras de atención de trámites en días considerando sábados, domingos y feriados es de 144 días, es decir casi 5 meses para la gestión del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.
- El tiempo promedio en días hábiles según LOSEP para la atención de trámites es de 18 días por cada uno, es decir que si existen 2 o más trámites en la misma entidad este se multiplica por el tiempo promedio y para lograr con esta medida se procedió aplicar la siguiente fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Tiempo proceso en días hábiles} = \text{Total tiempo en días (sab, dom y feriados)}}{\text{Total días hábiles – según LOSEP (22 días laborables)}}$$

$$\frac{\text{Promedio: Trámite 1 + Trámite 2 + Trámite 3 + Trámite 4 + Trámite 5}}{5 \text{ (Número de instituciones públicas objeto de estudio)}}$$

- Uno de los principales problemas que afecta el proceso es la excesiva tramitología en la asignación de solicitudes a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana una vez que la institución pública emite su requerimiento. Llegando a demorar un promedio de 106 días hábiles, esto se debe al traspapeleo de documentos, perdidas de las solicitudes, problemas en la generación de trámites en el Quipux, envío de solicitudes a correos institucionales (Zimbra) de analistas de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana equivocados, falta de atención de los analistas responsables de cada trámite o porque la solicitud de la institución pública no es receptada en la unidad responsable del proceso.



- Finalmente se concluye que sumado la medición de días hábiles empleados por cada trámite (18 días) más los tiempos de desperdicios por excesiva tramitología (106 días), por cada trámite un analista de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana se demora 124 días hábiles en atender un requerimiento de una institución pública requirente.

#### 1.4. Análisis Interno y Externo del Proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad

##### 3.4.1. Análisis Interno – Microambiente

De octubre de 2015 a enero 2017, el total de trámites solicitados y registrados en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana (MDI-DGSC) es de 2.031 Instituciones Públicas y/o dependencias del Estado, que a continuación se representa.

<b>INSTITUCIONES Y DEPENDENCIAS PÚBLICAS</b>	<b>TOTAL</b>
TOTAL, INSTITUCIONES Y DEPENDENCIAS PÚBLICAS	7.045
<b>Fuente:</b> Registro de SERCOP en el Sistema Informático Business Objects existen un aproximado de +/- 7.045 entidades y dependencias del Estado.	
AUTORIZACIONES ENTREGADAS – DGSC/MDI	2.031

**Tabla 4:** Instituciones y Dependencias Públicas

**Fuente:** Registro de Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior



**Figura 17:** Autorizaciones e Informes de Seguridad Privada emitidas

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

El requerimiento puntual de las instituciones públicas consiste en un *Informe Técnico de Seguridad* que tiene el carácter de información reservada, el mismo que contiene el número de guardias de vigilancia y seguridad privada conocidos como “**Puntos de Servicios**”; dicho informe a su vez se constituye en el insumo para la elaboración de la *Autorización de Seguridad*, en función del total de requerimientos realizados a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana por parte de las instituciones públicas, a continuación se describe una tabla con la reducción de *Puntos de Servicios* de vigilancia, de octubre de 2015 a enero de 2017:

<b>PUNTOS DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA</b>	<b>TOTAL</b>
(+) PUNTOS DE SERVICIOS EXISTENTES (AÑO 2015, 2016 y 2017)	1.478
(-) PUNTOS DE SERVICIOS RECOMENDADOS POR EL DEPARTAMENTO-COSP (AÑO 2015, 2016 y 2017)	1.431
<b>DIFERENCIA ENTRE EXISTENTES Y RECOMENDADOS</b>	<b>47</b>

**Tabla 5:** Total puntos de servicios de vigilancia y seguridad privada

**Fuente:** Registro de Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

A fin de analizar los problemas que se generan en el proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, se procedió a elaborar **dos tipos de encuesta tanto para clientes internos** (servidores públicos de la DGSC y COSP), **como clientes externos** (instituciones públicas):

- La primera; *encuesta clientes internos* ([ver anexo IV](#)), fue aplicada a la *población total* de servidores públicos que laboran en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana-DGSC y en el Departamento-COSP, que son en total 50 servidores públicos, cuyo propósito es analizar 4 aspectos fundamentales de la gestión interna, que son:
  1. Capacidad Administrativa;
  2. Capacidad Organizativa;
  3. Capacidad Tecnológica; y
  4. Capacidad Operativa (Talento Humano)

## **Tabulación y análisis de la información encuesta interna**

Una vez realizada la encuesta a los 50 servidores públicos de la Dirección-DGSC y Departamento-COSP, se procedió a la realización de la tabulación ([ver Anexo V](#)), procesamiento y análisis de la información como se resume en la siguiente matriz:

ENCUESTA CLIENTES INTERNOS					
Preguntas	Tabulación		Connotaciones	Conclusiones	Recomendaciones
1. Tiene la libertad necesaria para lograr el balance entre sus necesidades profesionales y personales?	Totalmente en desacuerdo	8	El tamaño de la muestra fue de 50 clientes internos (servidores públicos de la DGSC), los resultados fueron que el 4% está totalmente de acuerdo en que tienen libertad necesaria para lograr el balance entre sus necesidades profesionales y personales, el 46% está de acuerdo, el 26% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% está en desacuerdo, y el 16% está totalmente en desacuerdo.	De la muestra de 50 clientes internos, el 50% de los servidores públicos manifiesta que en la Dirección de Seguridad Ciudadana existe un balance entre sus necesidades profesionales y personales, sin embargo existe un 26% que muestra poco interés en este tema y el 24% considera que no existe este balance dentro de la DGSC.	Medir la carga laboral para determinar si el servidor público tiene un exceso de actividades dentro de su jornada laboral o no existe el personal suficiente para el desarrollo del área de trabajo.
	En desacuerdo	4			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13			
	De acuerdo	23			
	Totalmente de acuerdo	2			
2. ¿Tiene las herramientas tecnológicas e información necesaria para hacer bien su trabajo?	Totalmente en desacuerdo	11	De la muestra de 50 clientes internos, tenemos que el 16% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana cuenta con Tics para el desarrollo de su trabajo, el 38% está de acuerdo, el 12% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el otro 12% está en desacuerdo y el 22% está totalmente en desacuerdo.	Del total de la muestra de 50 servidores públicos, El 54% de los encuestados manifiesta que están totalmente de acuerdo en que la DGSC cuenta con Tics para el desarrollo de su trabajo, cabe recalcar que el 34% se encuentra en un nivel de desacuerdo y el 12% no le interesa si la tecnología es necesaria para su trabajo	Contar con herramientas tecnológicas e información ayudaría a la DGSC a la automatización de todas las actividades para mejorar sus operaciones y optimizar sus recursos.
	En desacuerdo	6			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6			
	De acuerdo	19			
	Totalmente de acuerdo	8			
3. ¿El ambiente laboral de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana es parte de la razón, por la cual permanezco trabajando?	Totalmente en desacuerdo	4	Respecto a la pregunta del 100% de la muestra de 50 servidores públicos, el 24% está totalmente de acuerdo en que el ambiente laboral es la razón por la que permanece en la DGSC, el 42% está de acuerdo, el 26% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.	En cuanto al ambiente laboral, el 66% de los servidores públicos de una muestra de 50 encuestados, considera que el ambiente laboral de la DGSC es uno de los motivos por el cual en la actualidad siguen laborando, el 26% considera que no es importante el ambiente laboral para permanecer en la Institución y el 8% está totalmente en desacuerdo.	Es importante medir el clima laboral dentro de la DGSC, debido a que existe un porcentaje del 34% que no se encuentra identificado o a gusto en su área de trabajo.
	En desacuerdo	0			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13			
	De acuerdo	21			
	Totalmente de acuerdo	12			
4. ¿Tiene la capacitación necesaria para desempeñar su trabajo en conformidad con la misión, funciones y	Totalmente en desacuerdo	2	De la muestra de 50 clientes internos, el 22% está totalmente de acuerdo con la capacitación que tiene para el desempeño de sus funciones, responsabilidades, el 38% está de acuerdo, el	Del 100% de la muestra que representa a 50 servidores públicos, el 60%, considera tener la capacitación necesaria para el desempeño de sus funciones y el 40% se	Es necesario determinar las capacitaciones de acuerdo a las funciones que desempeñan los servidores públicos para de esta
	En desacuerdo	8			

responsabilidades de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.	encuentra en un nivel de insatisfacción o le resta importancia al desempeño de sus labores.	manera acortar las brechas entre el conocimiento y las funciones encomendadas.
	De acuerdo	19			
	Totalmente de acuerdo	11			
5. ¿La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana le da la flexibilidad necesaria para implementar mejoras en los procesos?	Totalmente en desacuerdo	4	Del 100% de la muestra que representa a 50 servidores públicos, el 8% está totalmente de acuerdo con que la DGSC tiene flexibilidad para implementar mejoras en los procesos, el 50% está de acuerdo, el 26% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% está en desacuerdo y el otro 8% restante está totalmente en desacuerdo.	De la muestra de 50 clientes internos, el 58%, considera que existe flexibilidad para implementar mejoras en los procesos de la DGSC y el 42% manifiesta no tener la flexibilidad necesaria para mejorar algún proceso, debido a que en el desarrollo de su trabajo existen varias condicionantes legales, políticas.	Al implementar mejoras en los procesos, la DGSC se orienta a analizar el grado de satisfacción del cliente interno como externo.
	En desacuerdo	4			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13			
	De acuerdo	25			
	Totalmente de acuerdo	4			

**Tabla 6:** Encuesta Clientes Internos  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

- La segunda; *encuesta clientes externos* ([ver Anexo VI](#)), fue aplicada a las Instituciones Públicas que solicitan diariamente el *Informe Técnico de Seguridad y Autorización de Seguridad*; para lo cual se procedió a determinar el cálculo de la muestra por el método probabilístico, y tomando aleatoriamente del universo de instituciones públicas registradas en la Dirección-DGSC, desde octubre 2015 a enero de 2017; siendo un total de 2.031 entidades. Con todos los elementos de la población que tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra, la fórmula aplicar y la muestra obtenida para el objeto de estudio se detalla a continuación:

Antes de calcular el tamaño de la muestra necesitamos determinar varias cosas:

- Tamaño de la población. Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. Hablamos de dos tipos: población objetivo, que suele tener diversas características y también es conocida como la población teórica. La población accesible es la población sobre la que los investigadores aplicaran sus conclusiones.
- Margen de error (intervalo de confianza). El margen de error es una estadística que expresa la cantidad de error de muestreo aleatorio en los resultados de una encuesta, es decir, es la medida estadística del número de veces de cada 100 que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico.
- Nivel de confianza. Son intervalos aleatorios que se usan para acotar un valor con una determinada probabilidad alta. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 95% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 95% de las veces.
- La desviación estándar. Es un índice numérico de la dispersión de un conjunto de datos (o población). Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población

## Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

### CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Items	DATOS:	Valores
Población	N =	2.031
Nivel confianza		
Z crítico	Zc =	1,96
Error	e =	0,05
Porción de éxitos	p =	0,40

INSTITUCIONES PÚBLICAS

Tamaño de la muestra:

Población objeto de investigación (por encuestar) **312**

0,10

Nivel confianza =	70%	75%	80%	85%	90%	91%	92%	93%	94%	95%	96%	97%	98%	99%
Zc =	1,04	1,15	1,28	1,44	1,65	1,70	1,75	1,81	1,88	1,96	2,05	2,16	2,33	2,58

Tabla 7: Cálculo de la muestra

Fuente: Gutierrez Pulido

El propósito de dicha investigación consiste en obtener información específicamente de 4 factores que son parte inherente de la gestión del proceso de Emisión de Informes de Vigilancia y Seguridad Privada, y que actualmente es realizado de forma manual por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, siendo estos los siguientes factores:

1. Atención al cliente
2. Calidad de servicio
3. Rapidez de respuesta
4. Reclamos

## **Tabulación y análisis de la información encuesta clientes externos**

Obtenida la muestra poblacional de 312 encuestas que fueron realizadas a los clientes externos de la Dirección-DGSC, en función de un universo de 2.031 Instituciones Públicas registradas en su base de conocimiento. El proceso de investigación consistió en realizar la encuesta a los usuarios requirentes del Informe Técnico de Seguridad y Autorización de Seguridad cuando estos se acercaban a la Dirección-DGSC a retirar dichos documentos, a la par se acudió a las Direcciones Administrativas Financieras o de Compras Públicas de las Instituciones Públicas a nivel nacional, para realizar la encuesta a los servidores públicos responsables de los procesos de contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada que anteriormente lo desarrollaron; y finalmente se transformó la encuesta en un formulario electrónico, el mismo que fue remitido a las Instituciones Públicas a nivel nacional para realizar la encuesta a los clientes externos.

Posteriormente se recopiló la información y se procedió a la tabulación ([ver Anexo VII](#)), y análisis de la información como se resume en la siguiente matriz:



**ENCUESTA CLIENTES EXTERNOS**

Preguntas	Tabulación		Connotaciones	Conclusiones	Recomendaciones
1. De acuerdo a su criterio y experiencia, cuando la institución pública en la que usted se desempeña, realiza un requerimiento a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, ¿Satisface su solicitud y cumple con las expectativas de los trámites realizados?	Totalmente en desacuerdo	8	De una muestra aleatoria de 312 Instituciones Públicas encuestadas, que constituye el 100% de la muestra, el 71% de clientes externos consideran que DGSC satisface y cumple con requerimientos que realizan sus Instituciones, sin embargo existe el 17% de clientes externos que respondió de forma negativa con la satisfacción del servicio de la DGSC y el 13% de clientes externos considera de poco interés la satisfacción del requerimiento	Dada la población universal de 2031 (clientes externos) Instituciones públicas al tomar una muestra de 312 clientes externos que se constituye el 100%, podemos evidenciar que existe un 17% insatisfecho con el servicio de la DGSC y un 13% que no es de su interés la satisfacción del trámite realizado y el 71% se encuentra satisfecho con el trámite realizado	Con el fin de tener calidad en el servicio que proporciona la DGSC es necesario tomar en cuenta al 30% que no se encuentra satisfecho o no le da importancia a cumplir con las expectativas de sus requerimientos.
	En desacuerdo	45			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39			
	De acuerdo	133			
	Totalmente de acuerdo	87			
2. ¿Según a las últimas disposiciones emitidas por el Ministerio del Interior y SERCOP, para el inicio de los procesos de contratación pública del servicio de vigilancia y seguridad privada se debe disponer de un Informe Técnico y Autorización de Seguridad emitido por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior ¿Alguna vez ha solicitado dichos documentos habilitantes?	Si	312	El 100% de los encuestados (312 clientes externos), ha solicitado el Informe Técnico y Autorización de Seguridad emitido por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, debido a que es un documento obligatorio para la contratación de vigilancia y seguridad privada para las Instituciones Públicas.	Es evidente que como requisito legal al menos una vez las diferentes Instituciones Públicas (clientes externos), han solicitado los documentos habilitantes para la contratación pública de vigilancia y seguridad privada.	Tomar como ventaja que las Instituciones públicas por lo menos una vez ha solicitado el Informe Técnico y Autorización de Seguridad emitido por la DGSC, en este sentido se debe analizar si existen cuellos de botella que impiden el buen servicio
	No	0			
3. ¿Considera usted que el servicio de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad a cargo de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, responde en un tiempo y forma adecuada?	Totalmente en desacuerdo	62	Del 100% de la muestra (312 clientes externos), tenemos que el 20% de los clientes externos están totalmente en desacuerdo, el 35% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo.	Del 100% de la muestra (312 clientes externos), el 55% de los clientes externos consideran que la DGSC no responde en tiempo ni forma adecuada, el 41% indica que la DGSC responde en tiempo y forma adecuada y el 5% no considera trascendental el tiempo de entrega del servicio que proporciona la DGSC	En base a estos resultados se debe determinar los puntos críticos del proceso para mejorarlo y proporcionar un servicio de calidad eficiente y eficaz
	En desacuerdo	109			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15			
	De acuerdo	71			
	Totalmente de acuerdo	55			

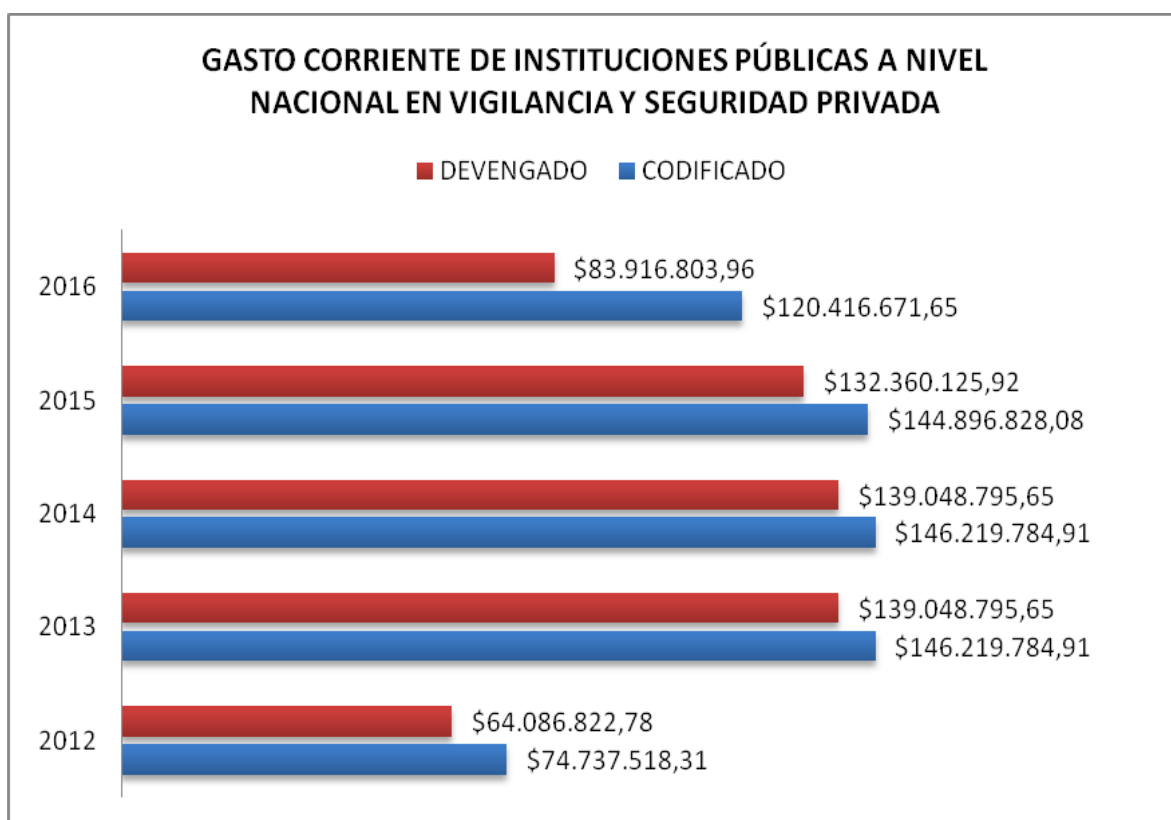
4. ¿Considera usted que existe una excesiva tramitología dentro de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, sobre el requerimiento realizado por la institución pública en la que desempeña para la obtención del Informe y Autorización de Seguridad?	Totalmente en desacuerdo	23	Respecto a si existe una excesiva tramitología en los requerimientos de la DGSC, del total de encuestados 312 (clientes externos), respondieron que el 7% está totalmente en desacuerdo, el 14% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo.	Del 100% de la muestra (312 clientes externos), el 61% de los encuestados consideran que existe excesiva tramitología dentro de la DGSC sobre el requerimiento para la obtención del Informe y Autorización de Seguridad, el 21% considera que no existe excesiva tramitología y el 18% muestra ambigüedad en la importancia de la documentación.	La tramitología que existe en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana es excesiva, por lo tanto es imperiosa la reestructuración del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, con la finalidad de acortar los trámites y tiempos de espera.
	En desacuerdo	45			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55			
	De acuerdo	118			
	Totalmente de acuerdo	71			
5. ¿Alguna vez usted ha evidenciado algún tipo de error en el Informe y Autorización de Seguridad obtenido por la institución pública en la que se desempeña?	Si	16	Del total de encuestados 312 (clientes externos), el 95% no ha evidenciado errores en el Informe y Autorización de Seguridad, sin embargo existe un 5% que si presencio errores en los informes y autorizaciones.	El retiro en físico del Informe y Autorización de Seguridad conlleva a que las Instituciones que se encuentran en provincia tengan desplazamientos innecesarios al momento de encontrar un error, esto involucra un segundo ingreso para la respectiva corrección, lo que implica que el proceso se tarde más y si es de provincia deberá movilizarse a la ciudad de Quito a retirar el físico del Informe y Autorización de Seguridad corregido	Permitir que el Informe y Autorización de Seguridad, sea enviado o descargado de alguna plataforma virtual para evitar desplazamientos innecesarios.
	No	296			
6. ¿Considera usted que el servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad llevado a cabo por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, debe ser reestructurado y mejorado?	Totalmente en desacuerdo	9	Del 100% de la muestra (312 clientes externos), el 40% está de acuerdo que el servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad debe ser reestructurado y mejorado, el 30% está totalmente de acuerdo con la pregunta planteada, el 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% está en desacuerdo que el servicio sea reestructurado y mejorado y el 3% está totalmente en desacuerdo.	El 70% de la muestra (312 clientes externos), considera que el servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad debe ser reestructurado y mejorado, por todos los cuellos de botella que existen en el proceso actual, el 11% considera que no debe ser mejorado y el 20% considera que no es importante la reestructuración.	Para lograr la Reestructuración del servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, el proceso debe ser medido, estandarizado, para poder ser evaluado y mejorado.
	En desacuerdo	24			
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62			
	De acuerdo	124			
	Totalmente de acuerdo	93			
7. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar el servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad llevado a cabo por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, aparte de reducir los tiempos de atención y respuesta?	Demora y Desperdicio	55	Al ser una pregunta abierta los encuestados manifestaron diferentes opiniones, dentro de las principales demora y desperdicio, inadecuada organización, ausencia de herramientas tecnológicas, proceso sin control estadístico, excesiva tramitología, excesiva demanda de trámites, documentos sin descripción de vigencia, descoordinación institucional,	El proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, denota varios cuellos de botella en el proceso, debido a que el proceso se lo ejecuta de forma manual, lo que implica que exista una mayor probabilidad de errores, tiempos muertos, demoras en los ingresos, descoordinación institucional y un sin números de problemas que no le permiten a la DGSC cumplir en tiempo y forma.	La Reestructuración del Proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad permitirá reducir los tiempos de espera y demoras en el servicio, lo que le permitirá a la DGSC, brindar un servicio de calidad a nivel nacional
	Inadecuada Organización	49			
	Ausencia de Herramientas Tecnológicas	41			
	Proceso sin Control Estadístico	41			
	Excesiva Tramitología	39			

	Excesiva Demanda de Trámites	31	capacidad operativa inadecuada		
	Sin Quejas	19			
	Documentos sin Descripción de Vigencia	14			
	Descoordinación Institucional	12			
	Capacidad Operativa Inadecuada	11			
<b>8. Si se tratara de un servicio o producto que procure satisfacer el beneficio personal, ¿Usted lo recomendaría?</b>	Si	218	Del total de encuestados (312 clientes externos), el 70% manifiesta que si recomendaría el servicio y el 30% manifiesta que no lo recomendaría	Del total de la muestra (312 clientes externos), el 70% lo recomendaría, debido a que este informe muestra un panorama completo de lo que en realidad necesitarían las entidades requirentes en temas de contratación de seguridad, este Informe proporciona información fundamental para la toma de decisiones en el proceso de contratación de seguridad privada.	Aprovechar los datos que emiten los Informes y Autorizaciones de Seguridad, debido al detalle que muestra sobre los puestos de guardianía, descripción geográfica del inmueble y sector, entre otros.
	No	94			

**Tabla 8:** Encuesta Clientes Externos  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

### 3.4.2. Análisis Externo – Macroambiente

**Factor económico:** El propósito de regular los procedimientos de contratación pública, previo a la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada como requisitos habilitantes, consiste en reducir el gasto corriente debido al excesivo incremento importante que sufrió el presupuesto general del Estado destinado a este rubro, como se detalla a continuación:



**NOTA:** Incluye todas las fuentes de financiamiento e ítems 530208 y 730208 "Servicio de Seguridad y Vigilancia" (e-SIGEF - Ministerio del Interior)

**Figura 18:** Gasto Corriente de Instituciones Públicas a Nivel Nacional en Vigilancia y Seguridad Privada

**FUENTE:** Ministerio de Finanzas

**Factor Político:** Conforme a las disposiciones legales emitidas para la regularización del proceso de emisión de informes técnicos de vigilancia y

seguridad, según lo dispuesto en Acuerdo Ministerial Nro. 6231 del 05 de octubre de 2015, y Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto de 2016, cuyo propósito consiste en regular y estandarizar los procesos de Contratación Pública de las Instituciones Públicas en lo que respecta a las compras públicas bajo la modalidad de Catálogo Electrónico, y de esta forma mantener un control de los recursos destinados a la compra de servicios de vigilancia y seguridad privada proporcionados por las compañías de vigilancia y seguridad privada.

Dicha medida ha sido implementada en vista de los problemas de transparencia, legalidad y veracidad de los procesos de contratación pública en las instituciones públicas, al momento de contratar los servicios de vigilancia y seguridad privada, por las modalidades que anteriormente se los desarrollaba, siendo éstos: Subasta inversa, licitación o régimen especial, donde se presentaban inconformidades al momento de entregar las ofertas mucho antes de su publicación, durante la etapa de presentación de las ofertas o al momento de la realización de la puja y en la etapa de adjudicaciones.

**Factor social:** La Constitución de la República del Ecuador dispone la eliminación de monopolios, igualdad de oportunidades y derecho al trabajo, garantías al cual las personas naturales y jurídicas son beneficiarias. En el presente proceso se ha podido evidenciar la inobservancia a las descritas disposiciones, ocasionando un problema social debido al crecimiento del desempleo de guardias de vigilancia y seguridad privada.

Esto se debe a que las compañías de vigilancia y seguridad privada grandes, han monopolizado el mercado laboral específicamente en el sector público, explotan al personal de vigilancia y fomentan actos de corrupción que consiste en el soborno a servidores públicos para la adjudicación de contratos de vigilancia y seguridad privada en entidades públicas.

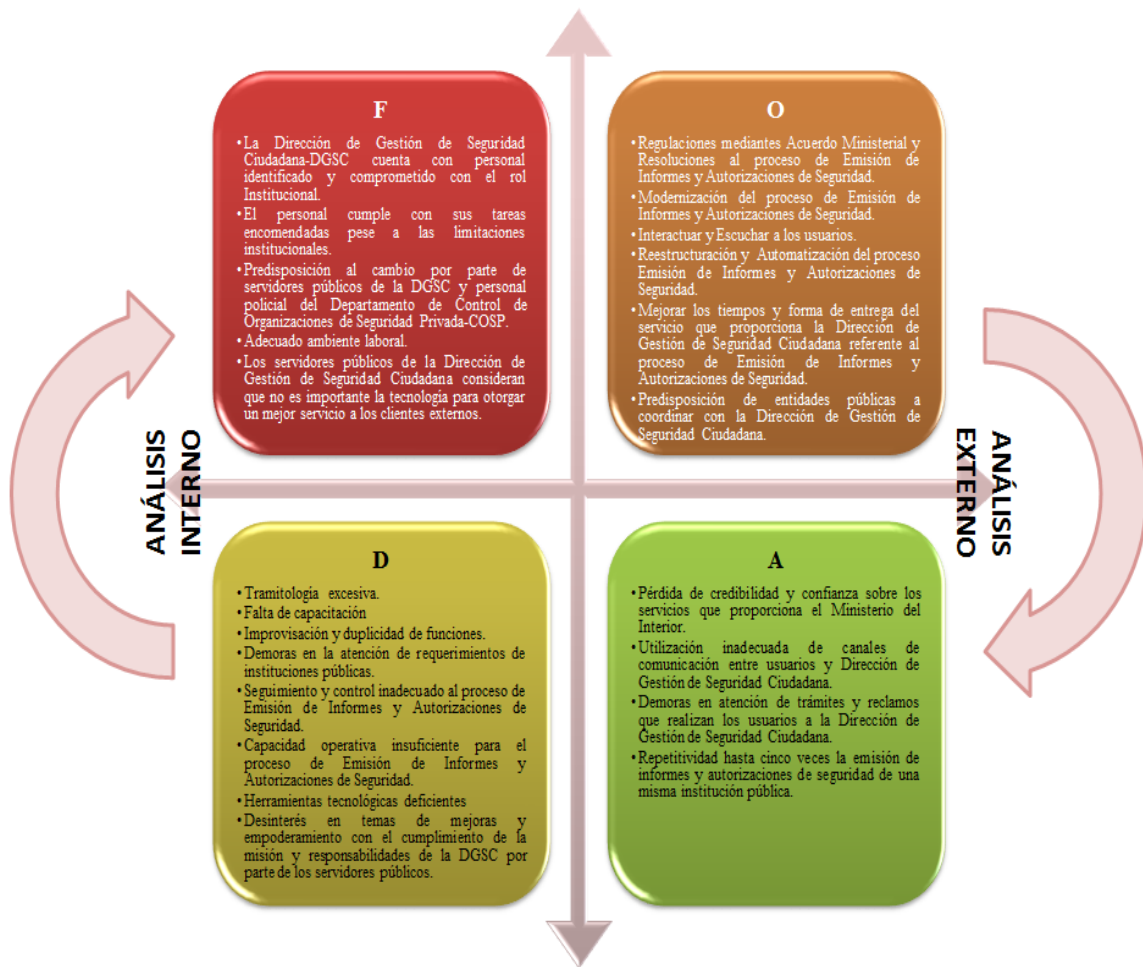
Es por esta razón que las últimas disposiciones regulatorias emitidas por parte del Ministerio del Interior y SERCOP tienden a erradicar todo posible acto de corrupción y a su vez propender a la igualdad de oportunidades de las compañías de vigilancia y seguridad privada, procurando fomentar el empleo de personas que se dedican a esta actividad económica.

Al realizar el análisis externo, es posible concluir que en lo referente a los factores económicos, políticos y sociales, se determinó, que las relaciones de poder y los conflictos de intereses es un problema general en el sector público, sin embargo con la emisión de diferentes leyes, acuerdos, se trata de normar a las Instituciones para minimizar y erradicar todo tipo de corrupción.

### **3.4.3. Diagnóstico FODA**

En el presente estudio, el FODA se constituye en una herramienta importante que facilita el análisis del ambiente de la organización, describiendo al interior las **fortalezas** que también pueden ser funciones, actividades y procesos, y que están bien diseñados y bien ejecutados, así como las **debilidades** de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior que son: funciones, actividades y procesos que están mal diseñados o mal ejecutado.

Además, describe la situación externa por medio del estudio de las condiciones positivas, que podrían beneficiarla conocida como **Oportunidades**, o negativas, siendo estas circunstancias o hechos que podrían afectar a la Dirección y que también se las conoce como **Amenazas**.



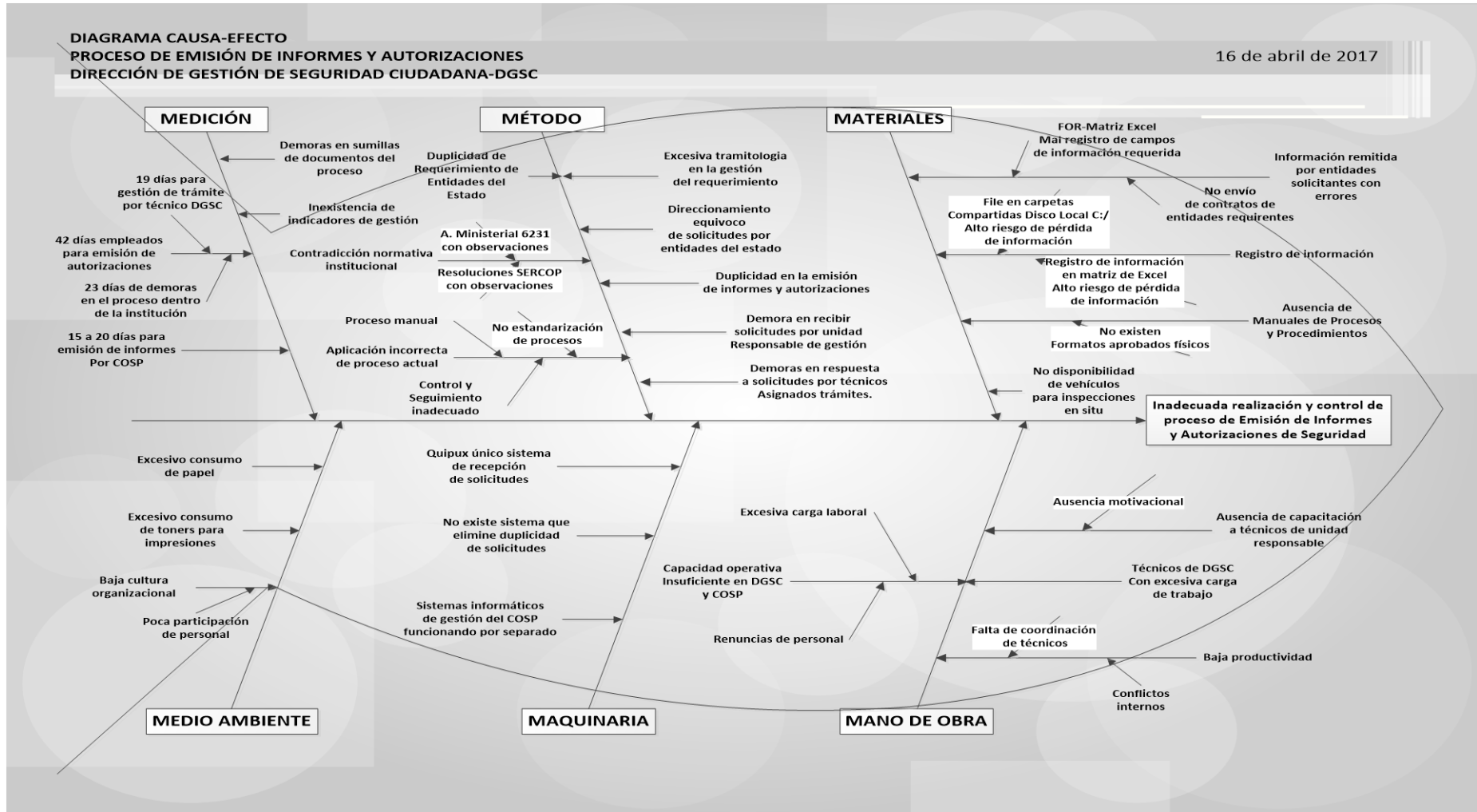
**Figura 19: FODA**  
**Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato**

### Sistematización del Problema

Con el propósito de detectar las principales anomalías que atraviesa la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, se desarrolló el diagrama de Causa-Efecto (6M), que describe los principales elementos (causas), detectando las principales dificultades que generan el problema (efecto).

**DIAGRAMA CAUSA-EFECTO**  
**PROCESO DE EMISIÓN DE INFORMES Y AUTORIZACIONES**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA-DGSC**

16 de abril de 2017



**Figura 20: Diagrama Causa/Efecto**  
**Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato**



## **Problema**

*“Inadecuada realización y control del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad”*; solicitado por las Instituciones Públicas a nivel nacional; previo al inicio y publicación de sus procesos de contratación pública. Razón por la cual amerita de manera urgente la automatización del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.

#### **4. CAPÍTULO IV: MEJORAMIENTO DE PROCESO DE EMISIÓN DE INFORMES Y AUTORIZACIONES DE SEGURIDAD A INSTITUCIONES PÚBLICAS.**

##### **4.1. Análisis de Marco Legal vigente que regula el proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad a instituciones públicas, introducción de propuestas para reformas normativas.**

###### **4.1.1. Antecedentes**

- Con fecha 24 de septiembre de 2015, mediante Resolución Nro. RE-SERCOP-2015-000041, se expide: Las disposiciones para la Contratación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada por parte de las Entidades Contratantes y establecidas en dicha resolución;
- Con fecha 05 de octubre de 2015, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 6231, se expide: Las disposiciones legales para la obtención del informe y autorización de seguridad, como requisitos previos para la Contratación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada por parte de las Entidades Públicas Contratantes, constituyéndose como requisito indispensable y documentos habilitantes para todo proceso de Contratación Pública regulados por la Ley Orgánica de Contratación Pública, los mismos que son emitidos por el Ministerio del Interior/Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana;
- Con fecha 22 de octubre de 2015, mediante Resolución Nro. RE-SERCOP-2015-000043, se expide: Las disposiciones para la contratación del servicio de vigilancia y seguridad privada portuaria y aeroportuaria por parte de las entidades contratantes;
- Con fecha 31 de agosto de 2016, mediante Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, se expide: La codificación y actualización de las resoluciones emitidas por el servicio nacional de contratación pública, describiendo las principales directrices a las Entidades Contratantes de los servicios de vigilancia y seguridad privada, con la mencionada resolución derogando las

resoluciones Nro. RE-SERCOP-2015-000041 y Nro. RE-SERCOP-2015-000043.

#### 4.1.2. Análisis de Marco Legal Vigente que regula al proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.

Se analizó el Acuerdo Ministerial Nro. 6231, emitido por el Ministerio del Interior y la Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, emitido por el Servicio Nacional de Contratación Pública, siendo las principales observaciones que afectan al proceso en su reestructuración las siguientes:

Acuerdo Ministerial Nro. 6231 (Vigente)	Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, emitido por el Servicio Nacional de Contratación Pública (Vigente)
<ul style="list-style-type: none"><li>• No describe la vigencia del informe y autorización de seguridad,</li><li>• El Acuerdo Ministerial 6231, expresa que los pedidos que realicen las instituciones públicas al Ministerio del Interior previo a la contratación del servicio de seguridad privada; y el informe emitido por ésta Cartera de Estado, dispondrán el <b>carácter de reservado</b>, no podrán ser publicados;</li><li>• Provoca desplazamientos obligatorios de provincia a provincia de servidores públicos de las entidades requerientes para el retiro del informe físico obligatorio</li><li>• Dispone el fortalecimiento del Departamento de Supervisión y Control de Organizaciones de Seguridad Privada – COSP, con talento humano y logística, dicha disposición que en la actualidad no se cumple, lo que provoca demoras en la implementación de mejoras al proceso de emisión de informes de seguridad a cargo de dicho departamento</li><li>• No contempla en caso de extravío de documentos por parte de las instituciones públicas debido a que dichos documentos son emitidos de forma física</li><li>• No contempla los casos en los que las instituciones públicas soliciten más puestos de vigilancia denominadas ampliaciones o nuevas peticiones con los mismos datos denominados renovaciones, entre otros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No contempla en el ámbito de aplicación a todas las instituciones públicas que comprenden el sector público según lo dispuesto en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 1 de la Ley de Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;</li><li>• Determina, que <b>se publique el informe</b> y autorización emitidos por el Ministerio del Interior por parte de las instituciones públicas como contratantes, en el portal institucional del SERCOP.</li><li>• No determina cuales son los requisitos previos y quiénes son los organismos técnicos nacionales e internacionales de puertos y aeropuertos, que requieran la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada;</li><li>• No determina la coordinación con el Ministerio del Interior en casos donde se constate la inobservancia de la normativa vigente por parte de las instituciones públicas en cuanto a informes y autorizaciones usadas reiteradas ocasiones con la misma numeración y fechas ya pasadas a la tiempos de la suscripción de nuevos procesos de contratación, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 1 del Acuerdo Ministerial 6231.</li></ul>

**Figura 21:** Análisis de Acuerdo Ministerial Nro. 6231 y Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072

**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

#### **4.1.3. Propuestas a incorporar en la modificación del procedimiento que regula el proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.**

Se propone en el presente proyecto, la necesidad de incorporar algunas modificaciones al actual procedimiento (Acuerdo Ministerial 6231), que regula el proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, para lograr una armonía entre la ejecución del proceso de reestructuración con la aplicación de la normativa:

1. Determinar el ámbito y alcance de aplicación de la presente regulación, es decir definir que instituciones públicas se someten a las disposiciones legales vigentes en el presente proceso.
2. El informe y autorización de seguridad debe tener como vigencia un año fiscal, permitiendo a las instituciones públicas la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada conforme a la asignación de los recursos.
3. Corregir las disposiciones legales de Acuerdo Ministerial Nro. 6231, emitido por el Ministerio del Interior y la Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, emitido por el Servicio Nacional de Contratación Pública, que se contradice en la publicación del Informe Técnico de Seguridad.
4. Los informes técnicos de seguridad emitidos por el Ministerio del Interior deben tener el carácter de reservado, excepto las recomendaciones, las mismas que deberán ser coordinadas entre el Servicio Nacional de Contratación Pública y el Ministerio del Interior.
5. El Ministerio del Interior deberá implementar el sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS que consiste en un sistema informático de gestión de solicitudes de instituciones públicas para la emisión de informes técnicos de seguridad y autorización de seguridad, lo que evitará desplazamientos innecesarios.

6. Se deberá fortalecer a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Supervisión y Control de Organizaciones de Seguridad Privada, con el elemento humano, tecnología y logística correspondiente.
7. Las entidades públicas que requieran aumentar sus puestos de servicios de seguridad privada o nuevas peticiones, entre otros, deberán realizarlo mediante oficio motivado por la entidad requirente, solicitará al Señor Ministro del Interior o a su Delegado.
8. Se debe especificar cuáles son los organismos nacionales e internacionales de puertos y aeropuertos que proporcionan los requisitos previos a la solicitud de Informes y Autorizaciones de Seguridad al Ministerio del Interior.
9. El Ministerio del Interior desarrollará e implementará la mejora continua al proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad que garantice la eficiencia, eficacia, calidad y coordinación del servicio.

#### **4.2. Diseño e implementación del sistema informático que soporte el proceso mejorado**

La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana tiene como propósito gestionar adecuadamente sus procesos internos, motivo por el cual mediante un enfoque BPM se desarrollará el sistema informático propio denominado Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad – SEIAS, para la Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, aportando así una solución a la problemática que tiene la Dirección en el proceso mencionado.

Este sistema será desarrollado en base a los procedimientos que se vienen realizando de forma improvisada por falta de una herramienta tecnológica que permita a los analistas de la DGSC gestionar los trámites realizados por las instituciones públicas con una metodología automatizada y estandarizada, eficiente y eficaz; de esta forma obtener un workflow que describa las actividades concernientes al proceso y su caracterización, al detectar las dificultades del

principales y agregadoras de valor, constituyéndose en el punto de partida de la Fase I de la mejora al actual proceso.

El sistema de información SEIAS, comprenderá a los actores o involucrados (dueños del proceso), información, actividades y recursos, en este caso el interés radica en los procesos y subprocesos.

El Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones – SEIAS, es un flujo de trabajo (**workflow**), que detalla los aspectos operacionales de las actividades y tareas agregadoras de valor a interactuar de este sistema, así como también la descripción de cómo se ejecutan y realizan automáticamente dichas tareas, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta el sistema “SEIAS” y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las mismas. Este sistema se encontrará bajo el control y supervisión de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana-DGSC y el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada-COSP, del Ministerio del Interior.

El Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones – SEIAS tiene como propósito reducir el tiempo de respuesta, de las solicitudes de los clientes externos (Instituciones Públicas a nivel nacional). Por otra parte minimizar la excesiva carga de trabajo asignado a los analistas de la Dirección-DGSC y personal policial del Departamento-COSP, agilizando la gestión de solicitudes de clientes internos y facilitando la gestión del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad mediante el uso del sistema “SEIAS”.

Las fases que contiene el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones – SEIAS son las siguientes:

**1. AUTENTIFICAR Y GENERAR TRÁMITE:** Consiste en la generación de trámites por primera vez, el ingreso de información y documentación solicitada,

la generación del trámite por ampliación, el login de acceso (Interfaz entre usuario y Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS), la creación de usuarios, la asignación perfiles y la activación o desactivación del usuario.

2. **REGISTRAR INFORMACIÓN PRIMERA VEZ:** Consiste en el registro de información por ampliación, el registro de información por renovación, y la visualización de datos de identificación y campos de documentación.
  
3. **VERIFICAR INFORMACIÓN:** Consiste en el subproceso de validación de información registrada y asignación de trámites previo al inicio de la transformación de insumos de entrada (Documentos solicitados a entidades públicas).
  
4. **PROCESAR INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN:** Consiste en el procesamiento de la información para la obtención de salidas (Informes y Autorización de Seguridad), a través del Ingreso de información y/o cargar documentación solicitada.

**Información básica:** Automatización de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – SEIAS.

<b>Proceso:</b>	Sistema de Emisión de informes y autorizaciones de seguridad ciudadana – SEIAS.
<b>Descripción:</b>	<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Evitar la duplicidad de solicitudes de una misma institución pública requirente en sus diferentes niveles jerárquicos. (hasta 5 veces la misma solicitud),</li> <li>❖ Evitar las demoras excesivas en la gestión del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad,</li> <li>❖ Mejorar la calidad del servicio,</li> <li>❖ Regular el requerimiento de puntos de servicio de vigilancia y seguridad privada y reducir el gasto corriente destinado a la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada por</li> </ul>

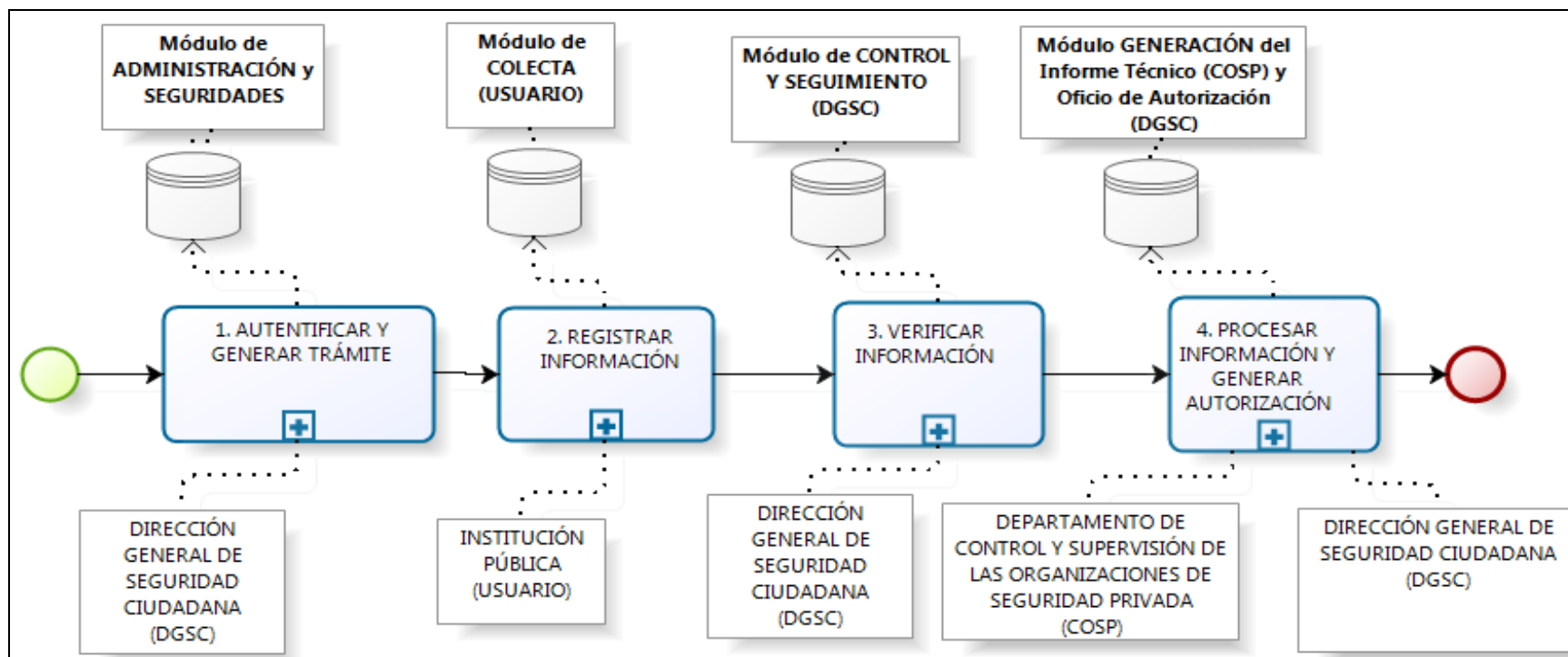
	<p>parte de las instituciones públicas.</p> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitudes generadas en Login del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad - SEIAS.</li> </ul> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdo Ministerial Nro. 6231 del 05 de octubre de 2015.</li> <li>❖ Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto de 2016.</li> </ul> <p><b>SUBPROCESOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Caracterización de proceso</li> <li>❖ 4.2.1. AUTENTIFICAR Y GENERAR TRÁMITE</li> <li>❖ 4.2.1.1 Generación trámite primera vez</li> <li>❖ 4.2.1.2 Generación de trámite de renovación</li> <li>❖ 4.2.1.3. Generación trámite ampliación</li> <li>❖ 4.2.1.4. Login</li> <li>❖ 4.2.1.5 Creación de usuarios</li> <li>❖ 4.2.1.6 Asignación de perfiles</li> <li>❖ 4.2.1.7 Activación o desactivación de usuario</li> <li>❖ 4.2.2. REGISTRAR INFORMACIÓN PRIMERA VEZ</li> <li>❖ Ingresar información y documentación solicitada</li> <li>❖ Ingresar información y/o cargar documentación solicitada</li> <li>❖ 4.2.2.1 REGISTRAR INFORMACIÓN POR RENOVACIÓN</li> <li>❖ 4.2.2.2 REGISTRAR INFORMACION AMPLIACIÓN</li> <li>❖ Visualizar los datos de identificación y campos de documentación</li> <li>❖ 4.2.3. VERIFICAR INFORMACIÓN</li> <li>❖ 4.2.4. PROCESAMIENTO INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN</li> </ul>
<b>Productos/Servicios del Proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Autorización de Seguridad Privada.</li> <li>❖ Informe técnico de Seguridad Ciudadana.</li> </ul>
<b>Tipo de Proceso:</b>	Habilitante
<b>Unidad responsable del Proceso:</b>	Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana
<b>Tipo de cliente:</b>	Externo – Instituciones Públicas a nivel nacional
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley de Administración de bienes.</li> <li>❖ Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.</li> <li>❖ Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.</li> <li>❖ Acuerdo Ministerial Nro. 6231 del 05 de octubre de 2015.</li> <li>❖ Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, del 31 de agosto de 2016.</li> </ul>

**Tabla 9:** Descripción de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad ciudadana  
– Mejora Continua/Automatización de proceso

**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato



## Caracterización de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – Automatización

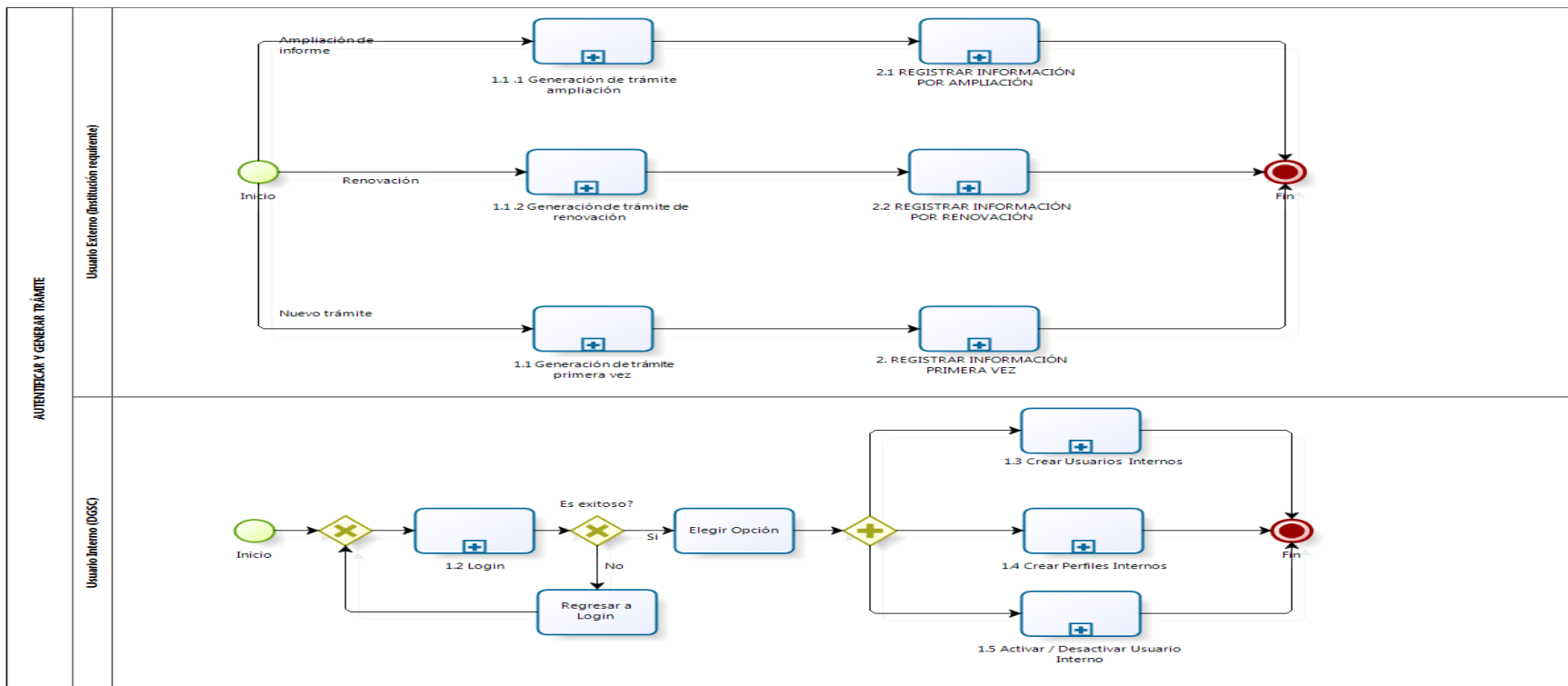


**Figura 22:** Caracterización de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – Automatización

**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

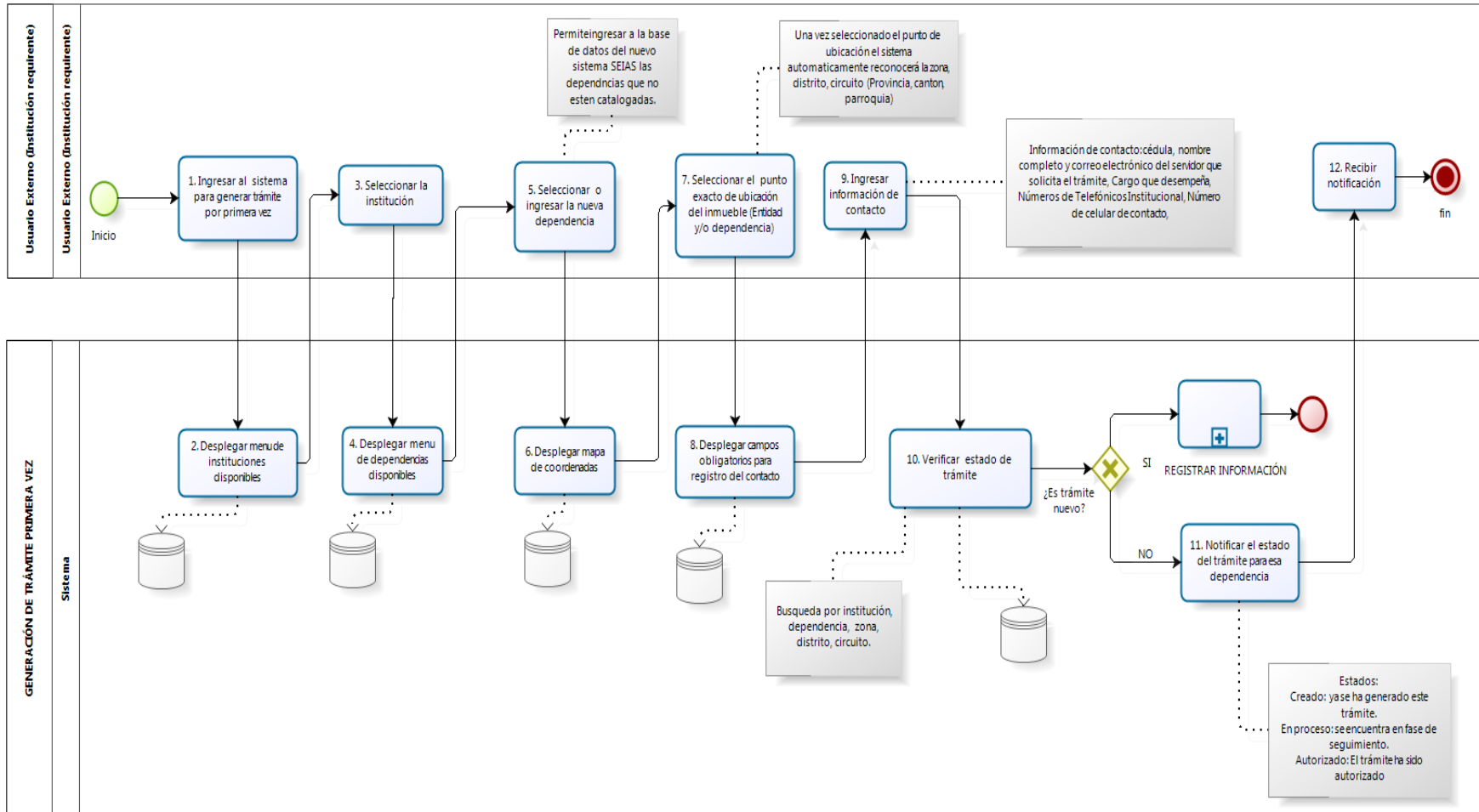
## 4.2.1 Autenticar y generar trámite

Es la combinación de dos subprocesos ejecutados en uno solo, donde el usuario externo (institución pública requirente) y el usuario interno (servidor público de la DGSC) generan el inicio del proceso.



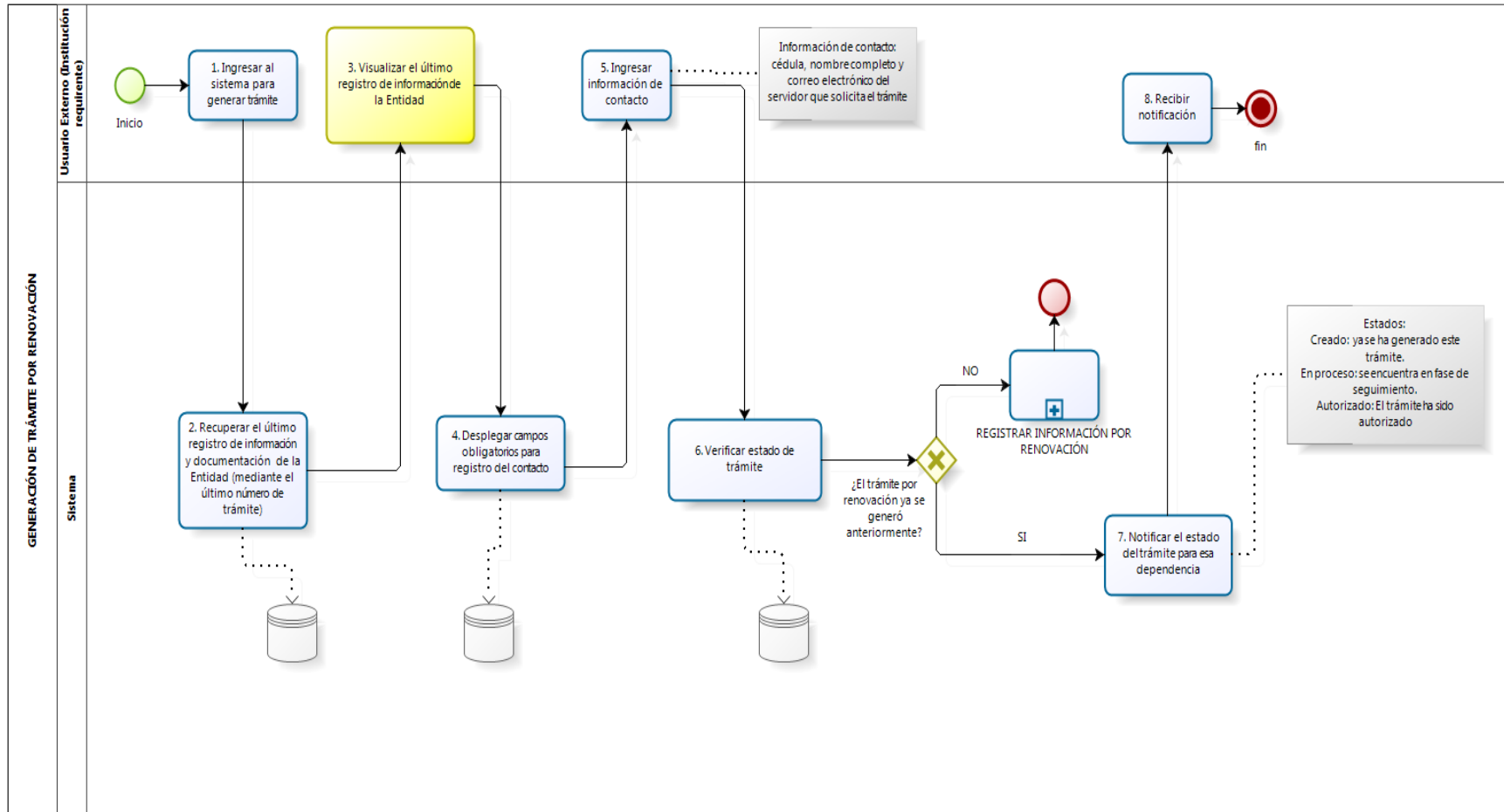
**Figura 23:** Autenticar y generar trámite  
 Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

### 4.2.1.1 Generación trámite primera vez



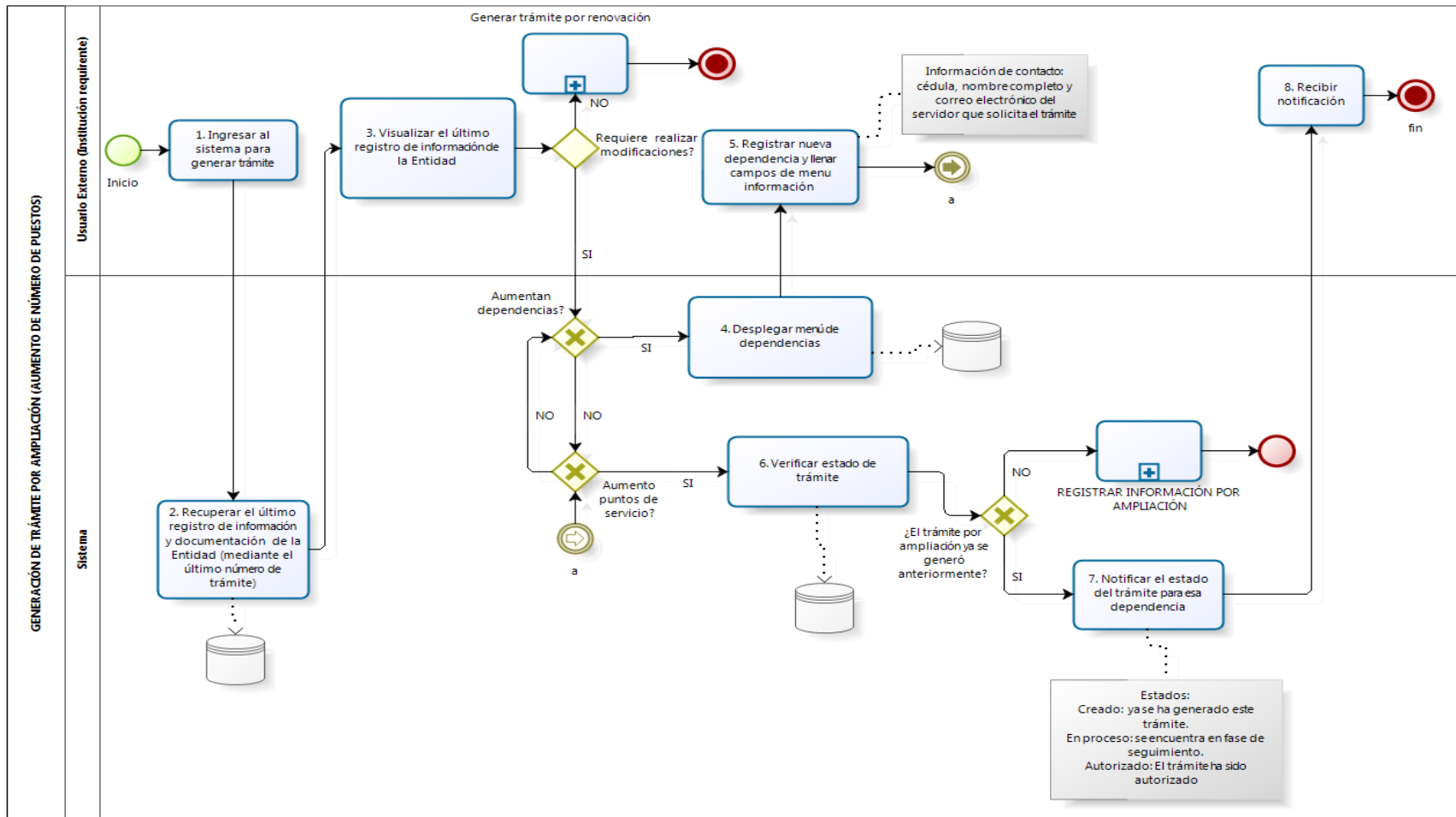
**Figura 24:** Generación trámite primera vez  
Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

### 4.2.1.2 Generar trámite de renovación



**Figura 25:** Generar de trámite de renovación  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

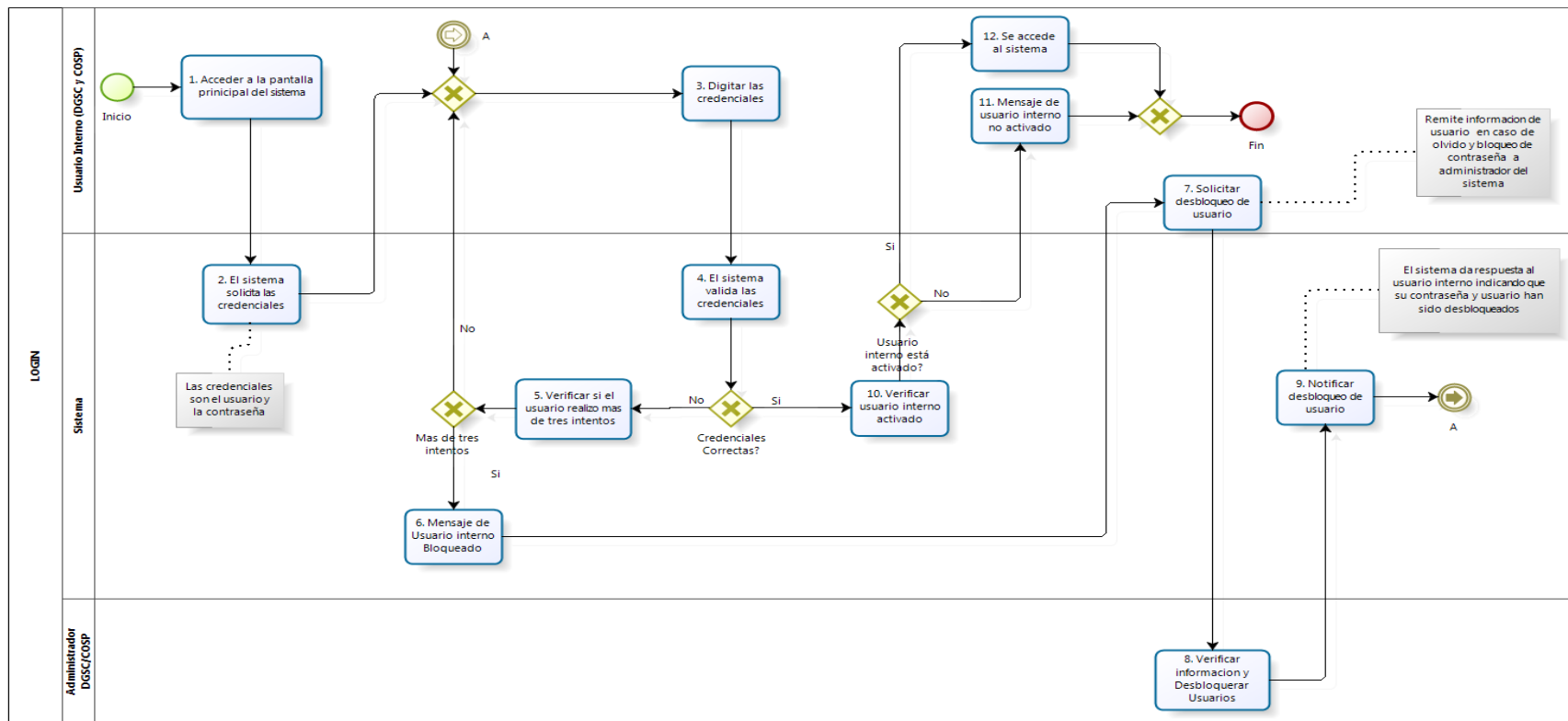
### 4.2.1.3. Generar trámite de ampliación



**Figura 26: Generar trámite de ampliación**  
 Elaborado por: Milton Monge y Lorena Nacato

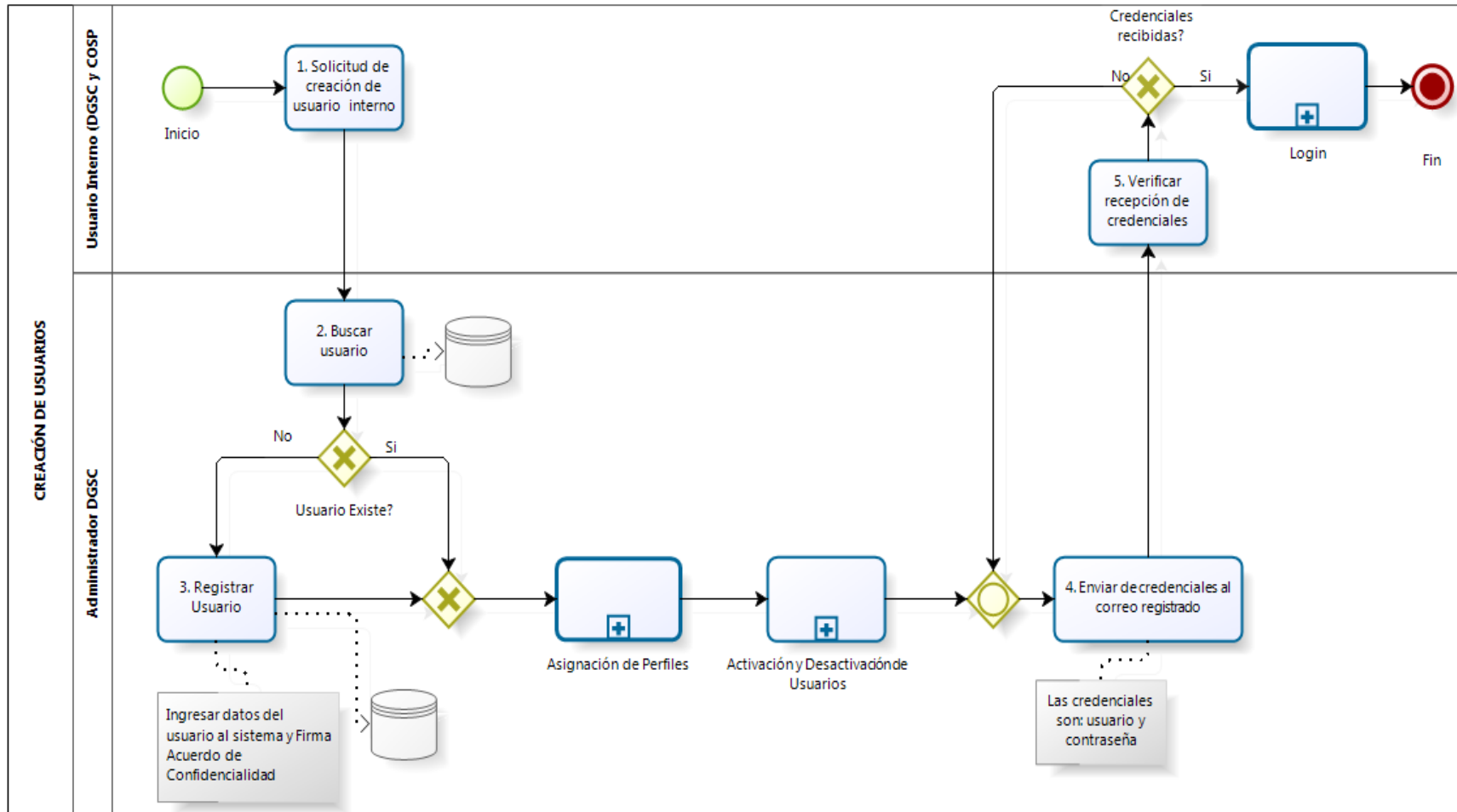
#### 4.2.1.4. Login

Subproceso que consiste en el acceso al sistema de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – SEIAS por parte del usuario externo (Instituciones Públicas Requirientes)



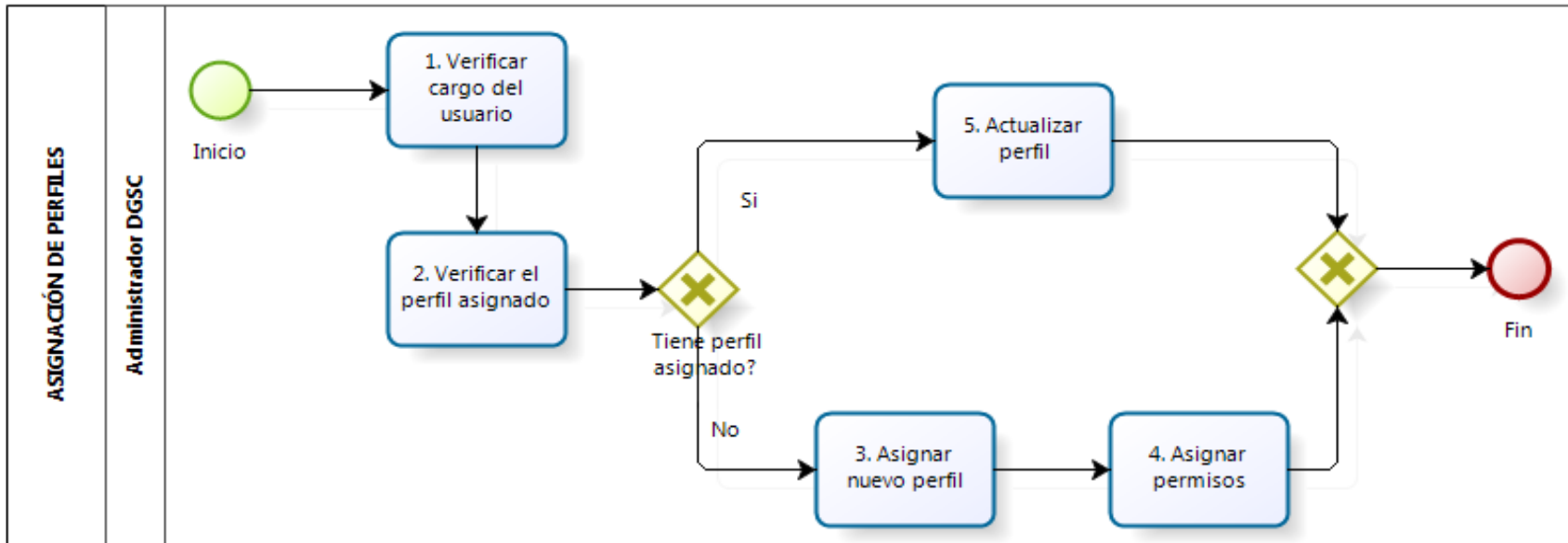
**Figura 27: Login**  
Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

### 4.2.1.5 Crear usuarios



**Figura 28:** Crear usuario  
 Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

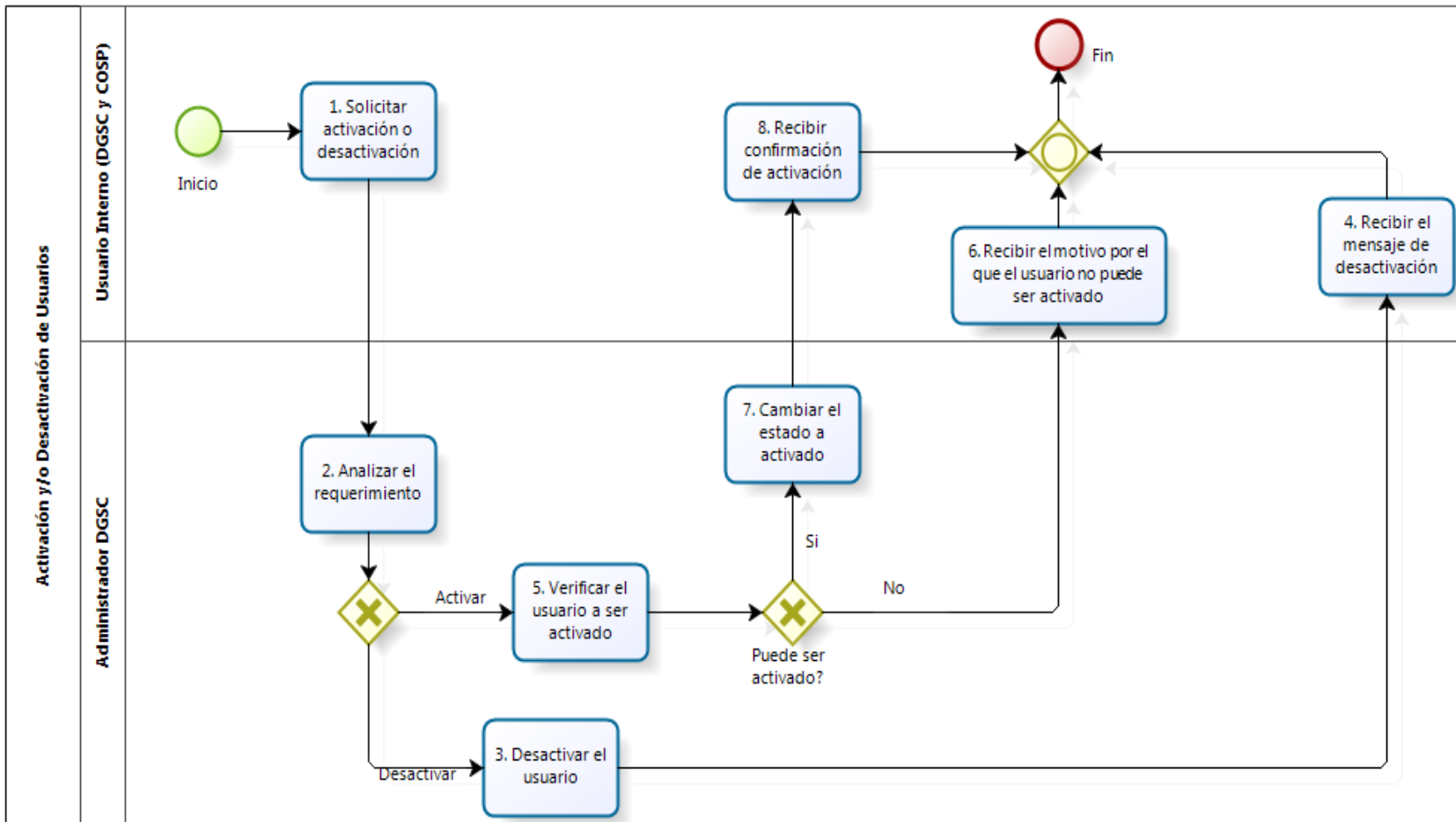
#### 4.2.1.6 Asignar perfiles



**Figura 29:** Asignar perfiles  
Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

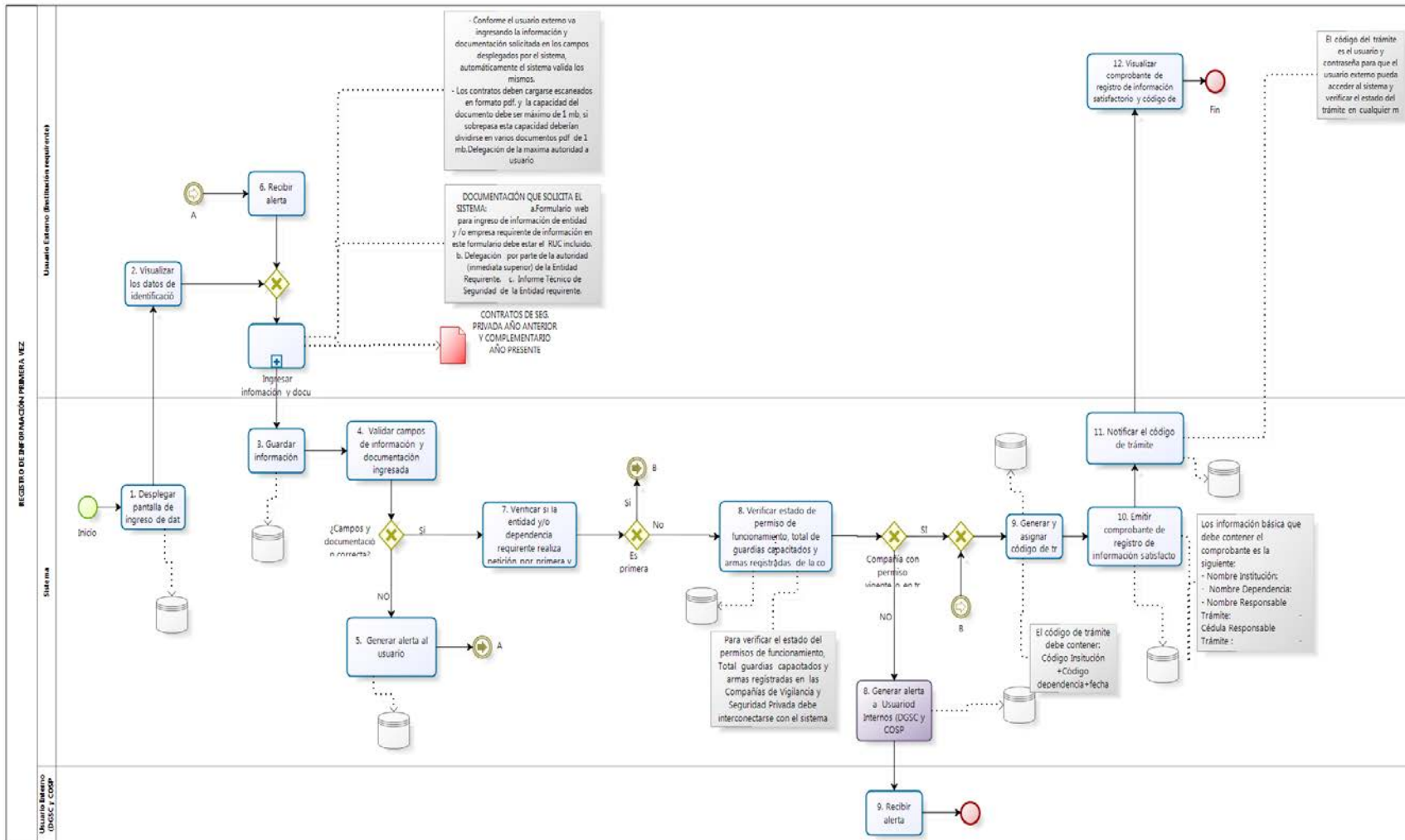


#### 4.2.1.7 Activar o desactivar usuario



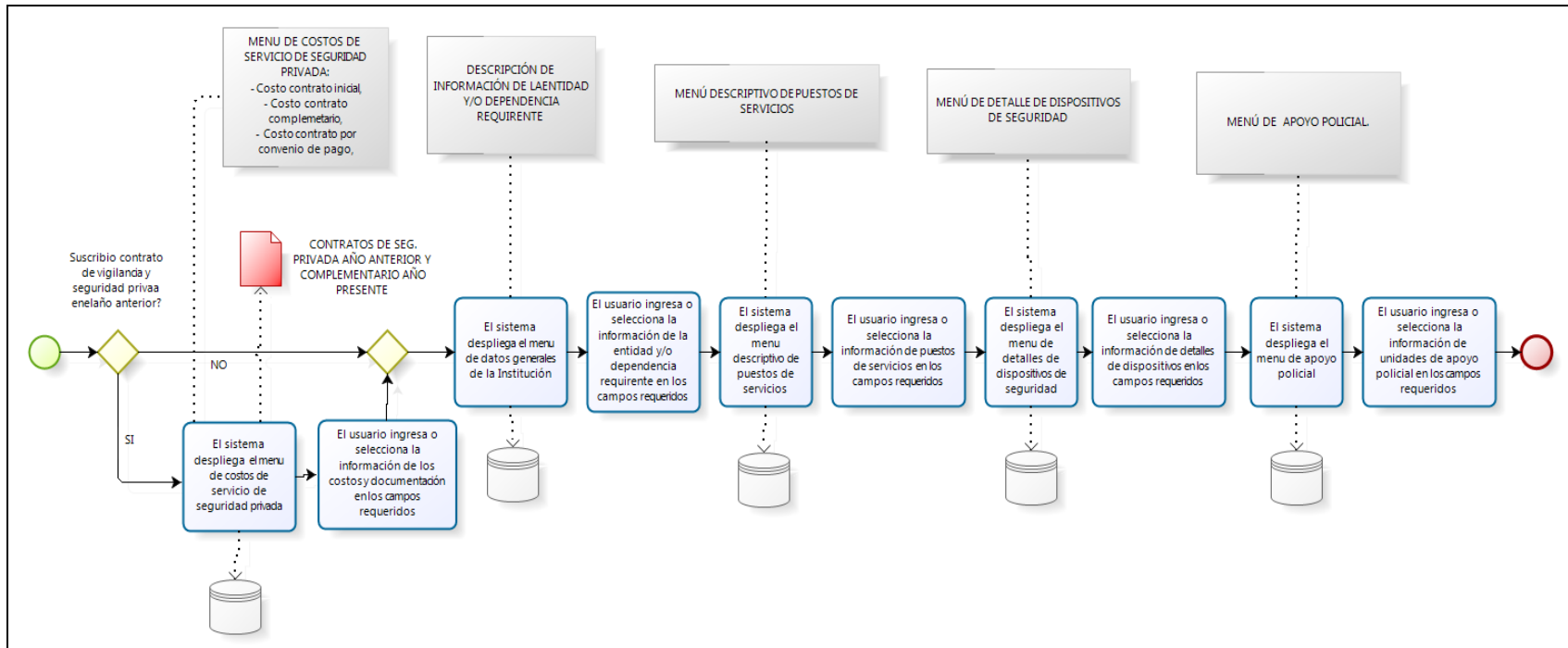
**Figura 30:** Activar o desactivar usuario  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

## 4.2.2. Registrar información primera vez



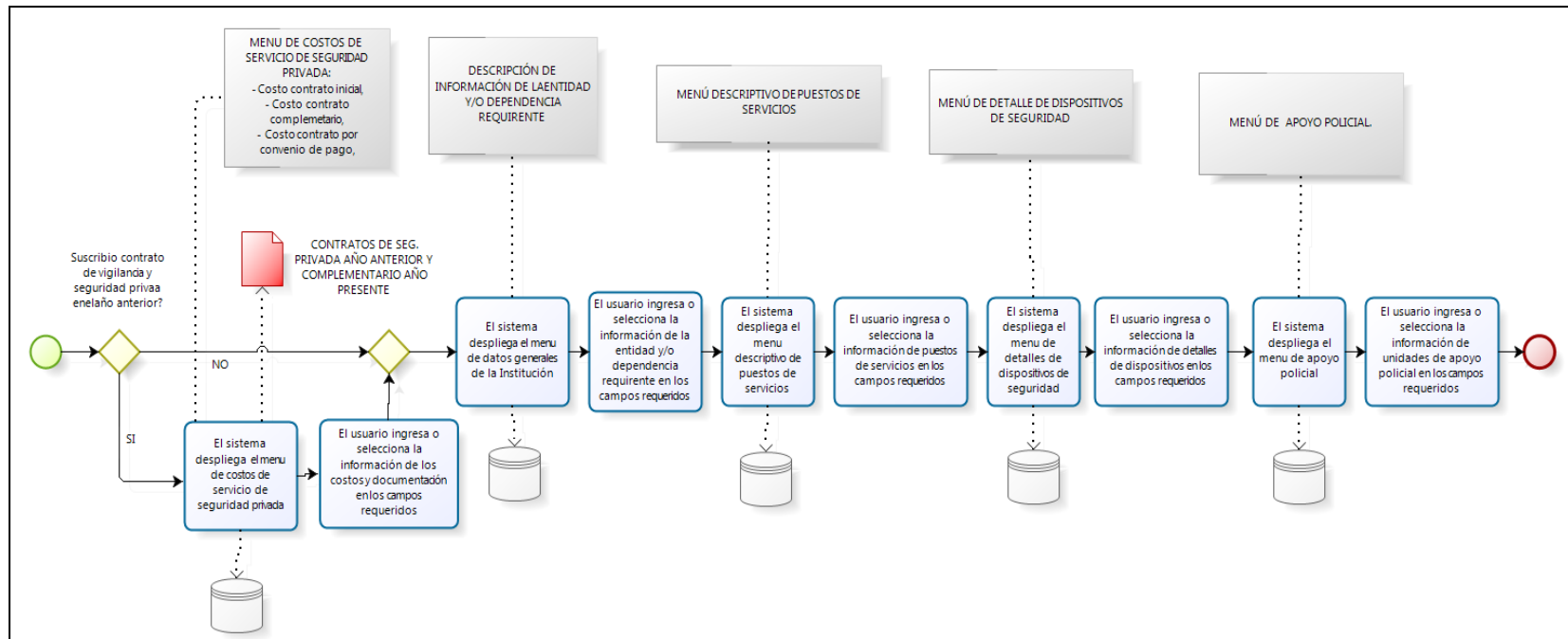
**Figura 31: Registrar información primera vez**  
**Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato**

## Ingresar información y documentación solicitada



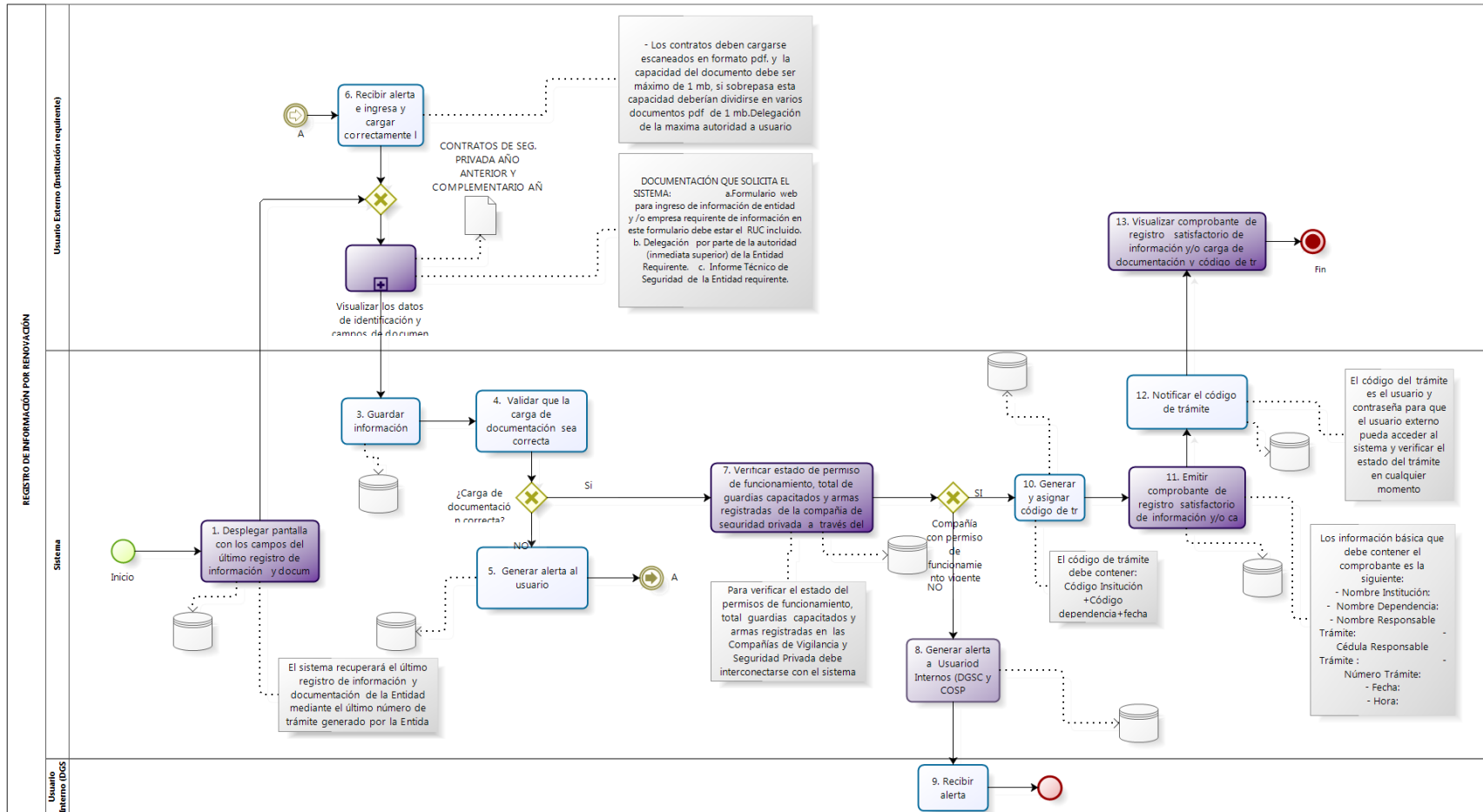
**Figura 32:** Ingresar información y documentación solicitada  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

## Ingresar información y/o cargar documentación solicitada



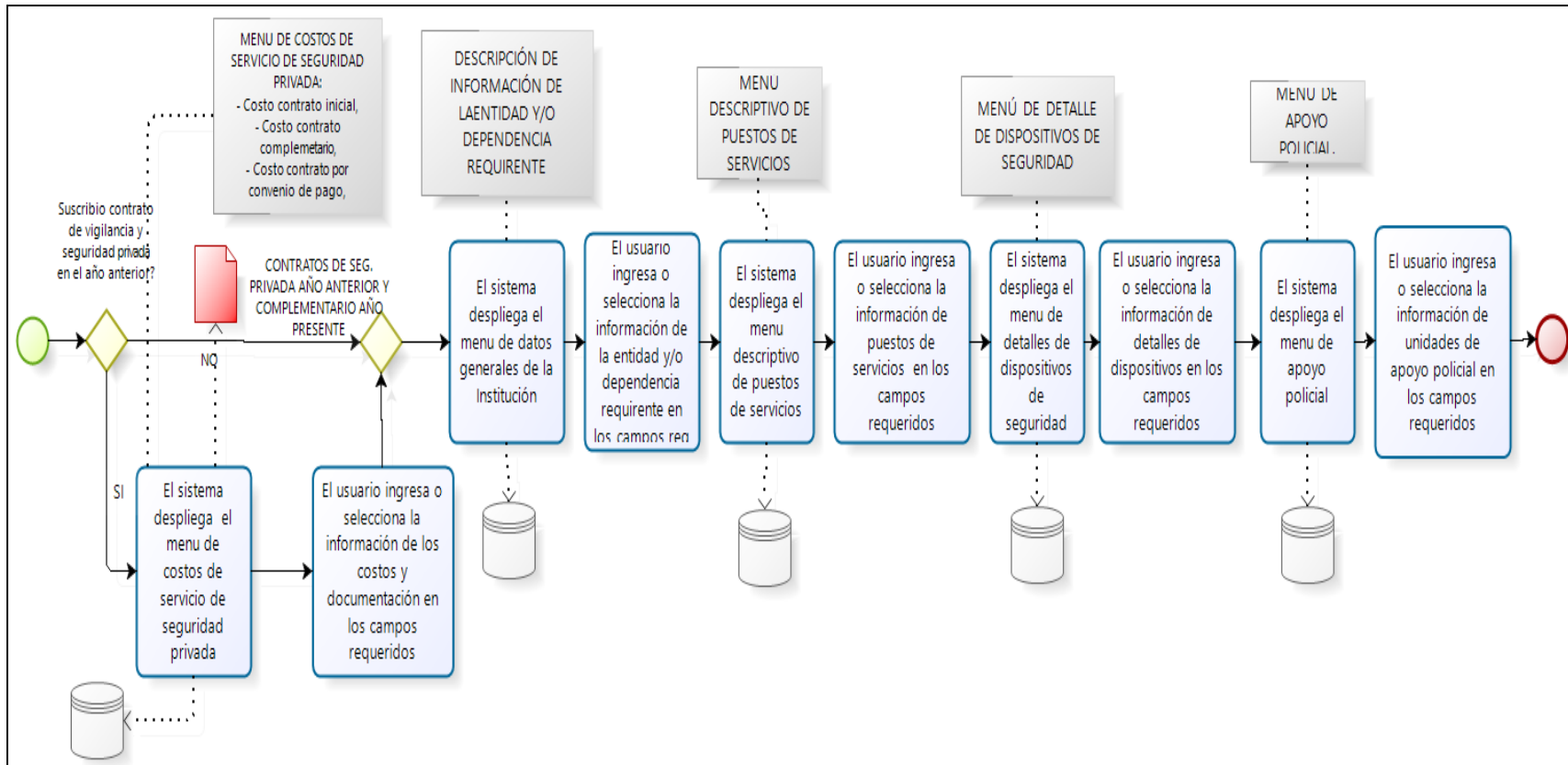
**Figura 33:** Ingresar información y/o cargar documentación solicitada  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

### 4.2.2.1 Registrar información por renovación



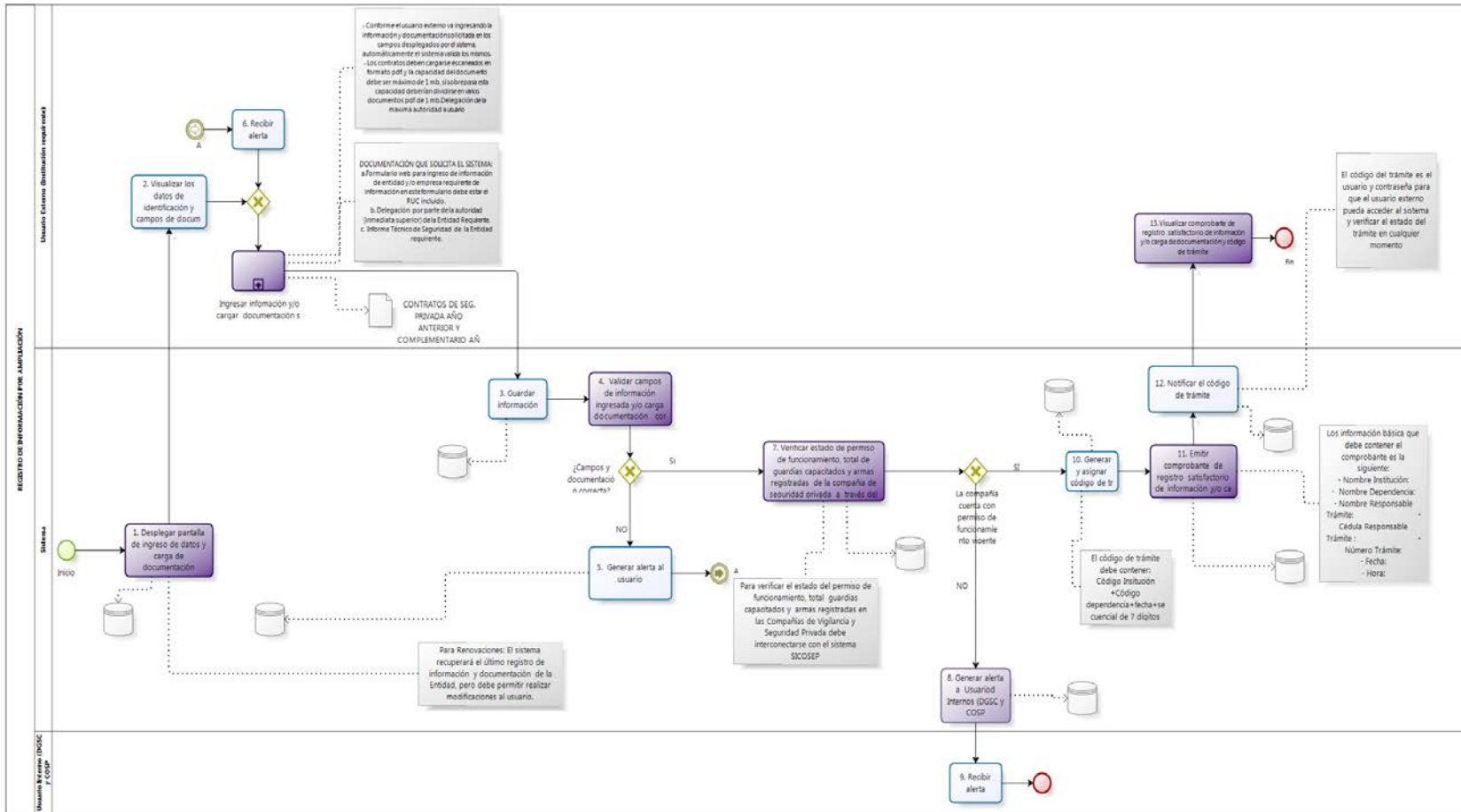
**Figura 34: Registrar información por renovación**  
**Elaborado por: Milton Monge y Lorena Nacato**

## Visualizar los datos de identificación y campos de documentación



**Figura 35:** Visualizar los datos de identificación y campos de documentación  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Ñacato

### 4.2.2.2 Registrar información por ampliación



**Figura 36:** Registrar información por ampliación  
**Elaborado por:** Milton Monge y Lorena Nacato





#### 4.2.4. Procesamiento información y autorización

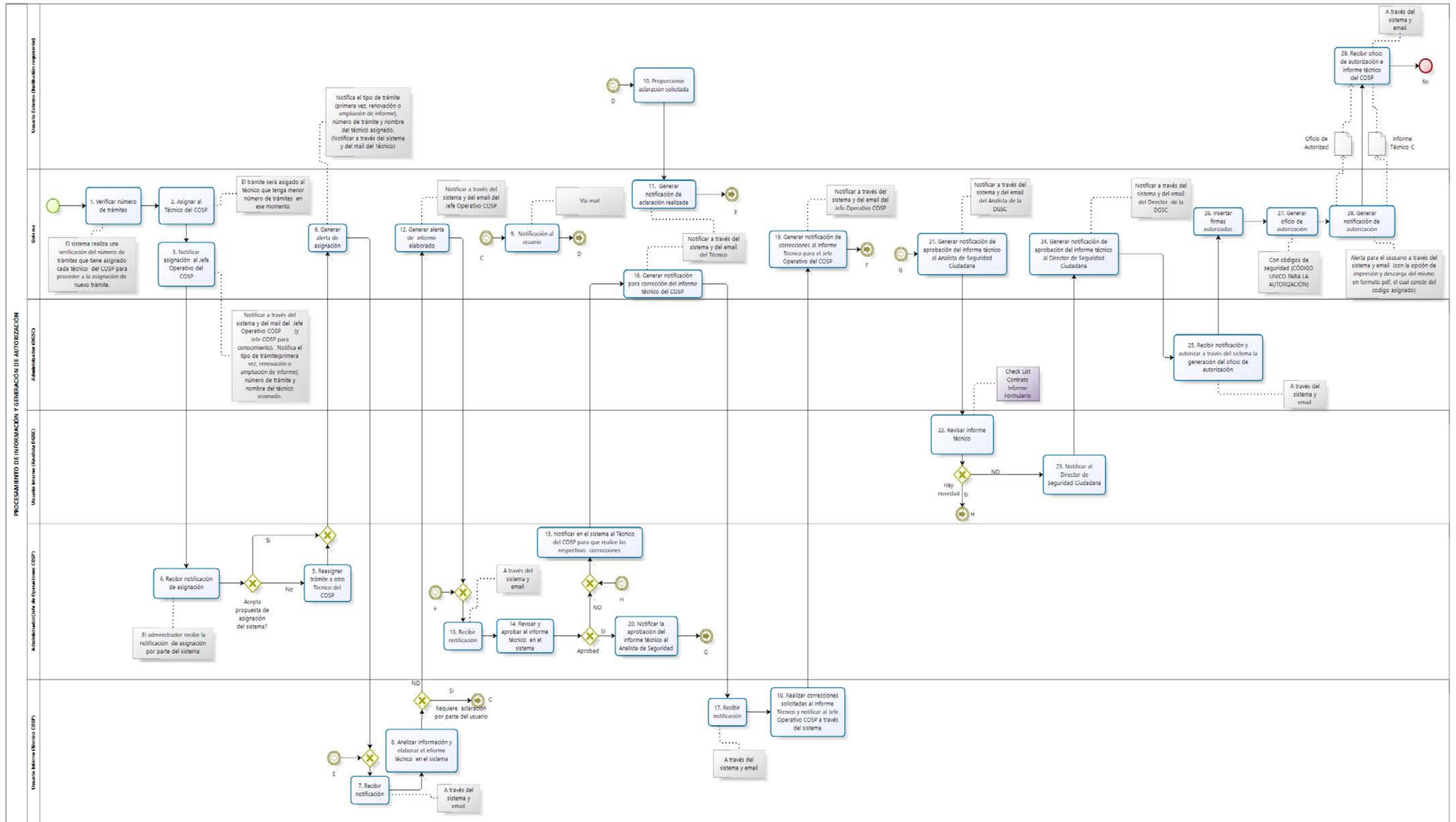


Figura 38: Procesamiento información y autorización  
Elaborado por: Milton Monge y Lorena Ñacato

### 4.3. Desarrollo de Casos de Uso del Proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones - Mejorado.

#### 4.3.1. Caso de Uso - Generación de Trámite por primera vez

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en la generación del trámite por primera vez en sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.1.1.

Caso de Uso:	Generación de Trámites para el Sistema SEIAS
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Sistema</li> </ul>
Descripción:	El sistema verifica el estado del trámite de acuerdo a los datos ingresados por el usuario externo y notifica o genera un nuevo trámite.
Pre-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe acceder a la URL donde está alojado el sistema.</li> </ul>
Post requisitos:	
Curso Normal	Alternativas
1. El usuario externo ingresar al sistema para generar trámite	
2. El sistema despliega el menú de instituciones disponibles.	
3. El usuario selecciona la institución.	
4. El sistema despliega el menú de dependencias disponibles.	
5. El usuario selecciona la dependencia.	5.1 Si la dependencia no consta en el menú desplegado por el sistema el usuario debe ingresar en el campo abierto el nombre de la nueva dependencia en concordancia con la entidad requirente.
6. El sistema despliega el mapa de coordenadas	
7. El usuario selecciona el punto exacto de ubicación del inmueble (Entidad y/o dependencia).	7.1 Una vez seleccionado el punto de ubicación el sistema automáticamente reconocerá la zona, distrito, circuito (Provincia, cantón, parroquia).
8. El sistema despliega los campos obligatorios para registro de contacto.	
9. El usuario ingresa la información de contacto.	9.1. Cédula de ciudadanía 9.2. Nombres completos 9.3. Correo electrónico del servidor que solicita el trámite
10. El sistema verifica el estado del trámite	10.1. Si es un que no ha sido generado anteriormente el sistema genera un nuevo trámite y envía al usuario directamente a la pantalla de registro de información. 10.2. Si este trámite ya ha sido generado anteriormente el sistema notifica al usuario el estado del trámite para esa dependencia.
11. El usuario recibe la notificación.	

Reglas de negocio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La verificación del estado del trámite es la búsqueda por institución, dependencia, zona, distrito, circuito (provincia, cantón, parroquia).</li> <li>2. En caso de Entidades y Dependencias que realicen peticiones por primera vez, si con cuenta con registros de contrataos de vigilancia y seguridad privada, el proceso no debe ser interrumpido.</li> <li>3. Estados de trámite: <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Creado</u>.- ya se ha generado este trámite.</li> <li><u>En proceso</u>.- se encuentra en fase de seguimiento.</li> <li><u>Autorizado</u>.- El trámite ha sido autorizado.</li> </ul> </li> <li>4. Una vez generado el trámite tiene un tiempo de validez de 2 días para revisión por parte de los Analistas de Seguridad Ciudadana.</li> </ol>
--------------------	---

**Tabla 10:** Generación de Trámite por primera vez

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

#### 4.3.2. Caso de Uso - Generación de Trámite por renovación

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en la generación del trámite por renovación en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.1.2.

<b>Caso de Uso:</b>	<b>Generación de Trámite por renovación para el Sistema SEIAS</b>	
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Sistema</li> </ul>	
Descripción:	El sistema verifica el estado del trámite de acuerdo a los datos ingresados por el usuario externo y notifica o genera un nuevo trámite por renovación.	
Pre requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe acceder a la URL donde está alojado el sistema.</li> </ul>	
Post requisitos:		
	Curso Normal	Alternativas
1. El usuario ingresa al sistema para realizar el trámite.		
2. El sistema recuperará el último registro de información y documentación de la Entidad.		2.1. Mediante el último número de trámite generado por el usuario en el sistema SEIAS.
3. El usuario visualiza el último registro de información de la Entidad.		
4. El sistema despliega los campos obligatorios para registro de contacto.		
5. El usuario ingresa la información de contacto.		5.1. Cédula de ciudadanía 5.2. Nombres completos 5.3. Correo electrónico del servidor que solicita el trámite
6. El sistema verifica el estado		6.1. Si el trámite por renovación ya se generó anteriormente el

del trámite de renovación	sistema notifica al usuario el estado del trámite para esa dependencia. 6.2. Si el trámite por renovación no se ha generado anteriormente, el sistema genera un nuevo trámite de renovación y envía al usuario directamente a la pantalla de registro de información.
7. El usuario recibe la notificación.	
Reglas de negocio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La verificación del estado del trámite es la búsqueda por institución, dependencia, zona, distrito, circuito.</li> <li>2. Estados de trámite: <i>Creado</i>.- la solicitud del trámite ya ha sido registrada anteriormente. <i>En proceso</i>.- la solicitud del trámite se encuentra en fase de seguimiento pero aún no se ha generado la autorización. <i>Autorizado</i>.- El trámite ha sido autorizado.</li> <li>3. Una vez generado el trámite tiene un tiempo de validez de 2 días para revisión por parte de los Analistas de Seguridad Ciudadana.</li> <li>4. Las renovaciones se realizarán únicamente por finalización de la vigencia de la Autorización e Informe de seguridad.</li> <li>5. El sistema recuperará el último registro de información y documentación de la Entidad (mediante el último número de trámite generado por el usuario en el sistema SEIAS).</li> </ol>

**Tabla 11:** Generación de trámite por renovación

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

#### 4.3.3. Caso de Uso - Generación de Trámite por ampliación

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en la generación del trámite por ampliación en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.1.3.

<b>Caso de Uso:</b>	<b>Generación de Trámite por ampliación para el Sistema SEIAS</b>
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Sistema</li> </ul>
Descripción:	El sistema verifica el estado del trámite de acuerdo a los datos ingresados por el usuario externo y notifica o genera un nuevo trámite por ampliación.
Pre-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe acceder a la URL donde está alojado el sistema.</li> </ul>
Post requisitos:	
Curso Normal	Alternativas
1. El usuario ingresa al sistema para realizar el trámite.	
2. El sistema recuperará el último registro de información y documentación de la Entidad, pero debe permitir realizar modificaciones	2.1. Mediante el último número de trámite generado por el usuario (Entidad) en el sistema SEIAS.

al usuario.	
3. El usuario visualiza el último registro de información de la Entidad y realiza la modificación requerida.	3.1. Si el momento de visualizar el último registro el usuario no requiere realizar modificaciones el sistema deberá enviarlo automáticamente a la pantalla para generación de trámite por renovación. 3.2. Si requiere realizar modificaciones pasa al punto.
4. Si se trata de un aumento de dependencias el sistema despliega el menú de dependencias	4.1. Si no se trata de un aumento de dependencias sino de un aumento de puestos de servicio pasa a los puntos 6, 7 y continuará con el proceso de registro de información.
5. El usuario registra a la nueva dependencia e ingresa la información de contacto.	5.1. Cédula de ciudadanía 5.2. Nombres completos 5.3. Correo electrónico del servidor que solicita el trámite
6. El sistema verifica el estado del trámite	6.1. Si el trámite para ampliación ya se generó anteriormente el sistema notifica al usuario el estado del trámite para esa dependencia. 6.2. Si el trámite no se ha generado anteriormente, el sistema genera un nuevo trámite y envía al usuario directamente a la pantalla de registro de información.
7. El usuario recibe la notificación.	
Reglas de negocio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La verificación del estado del trámite es la búsqueda por institución, dependencia, zona, distrito, circuito.</li> <li>2. Estados de trámite: <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Creado</u>.- la solicitud del trámite ya ha sido registrada anteriormente.</li> <li><u>En proceso</u>.- la solicitud del trámite se encuentra en fase de seguimiento pero aún no se ha generado la autorización.</li> <li><u>Autorizado</u>.- El trámite ha sido autorizado.</li> </ul> </li> <li>3. Una vez generado el trámite tiene un tiempo de validez de 2 días para revisión por parte de los Analistas de Seguridad Ciudadana.</li> <li>4. El sistema recuperará el último registro de información y documentación de la Entidad (mediante el último número de trámite generado por el usuario en el sistema SEIAS).</li> <li>5. Las modificaciones se podrán realizar por los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por nuevas dependencias de una institución que pidió autorización e informe anteriormente.</li> <li>- Cambio de dirección o domicilio de la entidad requirente.</li> <li>- Reducción o incremento de puestos de vigilancia por reducción de presupuesto.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 12:** Generación de trámite por ampliación

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

#### 4.3.4. Caso de Uso - Creación de Usuarios Internos

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento en la creación de perfiles de usuarios internos en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.1.5.

Caso de uso:	Creación de Usuarios Internos para el Sistema SEIAS
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador</li> <li>• Usuario Interno</li> <li>• Sistema</li> </ul>
Descripción:	El Administrador crea, activa y da de baja a los usuarios internos.
Pre-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe acceder a la URL donde está alojado el sistema.</li> </ul>
Post requisitos:	
Curso Normal	Alternativas
1. Solicitud de creación de usuario interno.	Para la creación de un usuario interno se deberá remitir una solicitud mediante correo electrónico.
2. El administrador accede al sistema con las credenciales y busca usuario.	
3. El administrador verifica que el usuario exista en el sistema.	3.1 Si el usuario no existe se procede a crear el usuario. 3.2 Si el usuario existe se le asigna los perfiles correspondientes.
4. El administrador registra el usuario en el sistema, llenando el formulario.	4.1. Cédula de identidad 4.2. Apellidos 4.3. Nombres 4.4. Fecha de nacimiento 4.5. Sexo 4.6. Correo electrónico 4.7. Números de Teléfono 4.8. Lugar de Trabajo 4.9. Servicio que pertenece (DGSC o COSP) 4.10. Cargo
5. El administrador le asigna perfiles al usuario.	
6. El administrador puede activar o desactivar a los usuarios.	
7. Envío de credenciales al correo electrónico institucional del usuario para acceder al sistema.	Las credenciales son: Usuario, Contraseña 1. Numero de I.D y Clave 2. Descripción de Nombres y Clave 3. Correo electrónico y Clave
8. El usuario verifica la recepción de las credenciales.	8.1 Si las credenciales fueron recibidas correctamente, el usuario realiza el login. 8.2 Si las credenciales no fueron recibidas, se notifica al administrador para que sean enviadas nuevamente.
Excepciones:	1. Solo el administrador tendrá acceso a Gestión de usuarios internos. 2. Se mostrará un mensaje de confirmación cuando se vaya a modificar o eliminar un usuario. 3. Mostrar un mensaje de error en caso de ocurra algún inconveniente.

Reglas de negocio:	1. Para el registro de un usuario interno el administrador debe ingresar los datos del usuario interno al sistema previo a la firma de un Acuerdo de Confidencialidad.
--------------------	--

**Tabla 13:** Creación de usuarios internos

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

#### 4.3.5. Caso de Uso - Registro de Información por primera vez

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en el registro de Información por primera vez creación en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.2.

<b>Caso de Uso:</b>	<b>Registro de información primera vez para el Sistema SEIAS</b>	
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Sistema</li> </ul>	
Descripción:	El sistema valida los campos de información y documentación ingresada por el usuario externo por primera vez y notifica y/o genera un código de trámite y un comprobante de registro satisfactorio de información y carga de documentación.	
Pre requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar previamente los pasos para la generación del trámite en el sistema.</li> </ul>	
Post requisitos:		
	Curso Normal	Alternativas
1. El sistema despliega la pantalla con los campos para ingreso de información.		
2. El usuario externo visualiza los datos de identificación.		
3. El usuario externo ingresa la información y documentación solicitada.		
3.1. El sistema despliega el menú de costos de servicio de seguridad privada. 3.2. El usuario ingresa o selecciona la información de los costos y documentación en los campos requeridos.	<b>MENÚ DE COSTOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Costo contrato inicial</li> <li>b. Costo contrato complementario</li> <li>c. Costo contrato por convenio de pago</li> <li>d. Contrato de seguridad privada año anterior y</li> <li>e. Contrato de seguridad privada complementario año presente.</li> </ul>	
3.3. El sistema despliega el menú de datos generales de la Institución. 3.4. El usuario ingresa o selecciona la información de la institución en los campos requeridos.	<b>DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA REQUIRENTE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre del edificio</li> <li>b. Punto de referencia</li> <li>c. Especificaciones generales</li> <li>d. Tipo de construcción (edificio/casa/terreno/campamento/parqueadero/bod egas etc. escoger del catálogo).</li> <li>e. Número de pisos (poner el número total de pisos que</li> </ul>	

	<p>utiliza la institución).</p> <p>f. Describa los tipos de colindantes del inmueble (EJEMPLO: Frente: Calle principal, Posterior: terreno baldío, Costado 1: Casa de vivienda, Costado 2: Edificio).</p> <p>g. Número de personas que laboran en la dependencia contratante.</p> <p>h. Número de personas aproximadas que visitan la dependencia diariamente.</p> <p>i. Número de accesos principales al edificio puertas (Se refiere a los accesos por donde ingresan, salen funcionarios, público en general, incluido parqueaderos).</p> <p>j. Dispone de contrato de vigilancia de seguridad privada (si o no) (No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez).</p> <p>k. Dispone de estudio de seguridad del edificio (si /no) (No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez)</p> <p>l. Dispone de central de monitoreo y vigilancia (si/no) (No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez).</p> <p>m. Número de personas que laboran en la central de monitoreo.</p> <p>n. Horario de la central de monitoreo 8 - 12 -24 horas, cuenta con póliza de seguro de los bienes del edificio(si / no),</p> <p>o. Dispone de botón de seguridad con la unidad de policía comunitaria (UPC) (si / no)</p> <p>p. Dispone de miembros policiales en el edificio</p> <p>q. (si / no) (No tomar en cuenta los custodios de las autoridades).</p> <p>r. Número total de miembros policiales en el edificio, horario de trabajo de miembros policiales en el edificio.</p>
<p>3.5.El sistema despliega el menú de puestos de servicios.</p> <p>3.6.El usuario ingresa o selecciona la información de puestos de servicios en los campos requeridos.</p>	<p><b>MENÚ DESCRIPTIVO DE PUESTOS DE SERVICIOS:</b></p> <p>a. Distributivos de puestos de servicio por piso de guardias de seguridad privada (parqueadero/ subsuelo/ PB /piso 1, etc.) (Deberá describir exclusivamente cada uno de los pisos que ocupa la Institución, si hay un piso o más ocupados por otras dependencias no hacer constar en esta información).</p> <p>b. Modalidad de turno de puestos de servicios (El término puestos de servicio se refiere al puesto exclusivo no al número de guardias que se ocupa para cubrir el puesto.</p> <p>c. En el caso que no exista la opción de turno requerido, por favor agregar comentario en celda describiendo el tipo de turno, horas y días).</p> <p>d. Número de puestos,</p> <p>e. Actividades que desempeña el o los guardias (Artículo 2 LVSP y Artículo 5 Reglamento a la LVSP),</p> <p>f. Detalle armamento por puesto de guardia.</p> <p>g. Numérico de armas.</p> <p>h. Numérico de guardias capacitados.</p>
<p>3.7.El sistema despliega el menú de detalles de dispositivos.</p> <p>3.8.El usuario ingresa o selecciona la información de detalles de</p>	<p><b>MENÚ DE DETALLE DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD</b></p> <p>a. Detalle de dispositivos por pisos (distributivos de puestos de servicio por piso de guardias de</p>



dispositivos en los campos requeridos.	seguridad privada: parqueadero/ subsuelo/ PB /piso 1, etc.) b. Dispone de salidas de emergencia (si/no), c. Dispone de dispositivos de movimiento (si/no), d. Número de dispositivos de movimiento, e. Dispone de circuito cerrado de tv (si/no), f. Número de dispositivos de circuito cerrado de tv, g. Ingreso de personal a las áreas de oficina mediante el uso de tarjeta magnética u otros dispositivos (si/no), h. Especifique tipo de dispositivo (campo abierto).
3.9.El sistema despliega el menú de apoyo policial. 3.10. El usuario ingresa o selecciona la información de unidades de apoyo policial en los campos requeridos.	MENÚ DE APOYO POLICIAL. a. Dispone Unidades de apoyo policial UPC/UVC del sector (si/no), b. Dirección de la unidad de policía, c. Número telefónico UPC (consultar a UPC más cercana a la entidad y/o dependencia requirente), d. En el sector donde está ubicado la institución existe cámaras del Ecu 911, e. Enfocan directamente a la institución (si/no).
4. El sistema guarda la información.	
5. El sistema valida los campos de información y documentación ingresada.	5.1. Si los campos de información y documentación no son correctos, genera una alerta al usuario externo, el cual recibe la alerta y regresa al punto 3. 5.2. Si los campos de información y documentación son correctos pasa al punto 6.
6. El sistema Verifica si la entidad y/o dependencia requirente realiza petición por primera vez.	6.1. Si la solicitud o petición es por primera vez se Genera y asigna directamente el código de trámite.
7. El usuario recibe la alerta	
8. El sistema verifica el estado del permiso de funcionamiento de la compañía de seguridad privada.	8.1. Si la compañía no tiene el permiso de funcionamiento vigente o está en trámite, el sistema genera una alerta a los usuarios internos de DGSC Y COSP, los cuales reciben la alerta e intervienen a fin de regularizar el permiso. 8.2. Si la compañía tiene el permiso de funcionamiento vigente, el sistema genera y asigna un código de trámite. El código de trámite debe contener: Código Institución +Código dependencia+fecha+secuencial de 7 dígitos.
9. El sistema emite el comprobante de registro de información satisfactorio.	La información básica que debe contener el comprobante es la siguiente: a. Nombre Institución b. Nombre Dependencia c. Nombre Responsable Trámite d. - Cédula Responsable Trámite e. - Número Trámite f. - Fecha g. - Hora
10. El sistema notifica el código de trámite al usuario externo.	
11. El usuario externo visualiza el comprobante de registro de información satisfactorio y el código de trámite	
Reglas de negocio:	1. Conforme el usuario externo va ingresando la información y documentación solicitada en los campos desplegados por el sistema,

	<p>automáticamente el sistema valida los mismos o emite una alerta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Documentación solicitada: El requisito de los contratos de seguridad privada del año anterior y complementario año presente, deben cargarse escaneados en formato pdf.</li> <li>3. La capacidad del documento pdf. debe ser máximo de 1mb, si sobrepasa esta capacidad deberían dividirse en varios documentos pdf. de 1mb.</li> <li>4. Para verificar el estado del permiso de funcionamiento de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada debe interconectarse con el sistema SICOSEP.</li> <li>5. El código de trámite debe estar compuesto por: Código                      Institución                      +Código dependencia+fecha+secuencial de 7 dígitos.</li> <li>6. El código del trámite es el usuario y contraseña para que el usuario externo pueda acceder al sistema y verificar el estado del trámite en cualquier momento.</li> <li>7. En los datos de costo de servicio de seguridad privada el usuario debe ingresar el costo del contrato hasta marzo de 2016 considerando el IVA del 12% y para contratos a partir de abril de 2016 considerando el IVA del 14%.</li> </ol>
--	--

**Tabla 14:** Registro de Información por Primera Vez  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

#### 4.3.6. Caso de Uso - Registro de Información por renovación

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en el registro de información por renovación en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.2.1.

<b>Caso de Uso:</b>	<b>Registro de información por renovación para el Sistema SEIAS</b>
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Sistema</li> </ul>
Descripción:	El sistema valida los campos de información y documentación ingresada por el usuario externo y notifica y/o genera un código de trámite y un comprobante de registro satisfactorio de información.
Pre requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar previamente los pasos para la generación del trámite por renovación en el sistema.</li> </ul>
Post requisitos:	
Curso Normal	Alternativas
1. El sistema despliega la pantalla con los campos del último registro de información y documentación de la Entidad.	Mediante el último número de trámite generado por el usuario en el sistema SEIAS).
2. El usuario externo visualiza los datos de identificación y campos de documentación para cargar.	<p>DOCUMENTACIÓN QUE SOLICITA EL SISTEMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulario web para ingreso de información de entidad y /o empresa requirente de información en este formulario</li> </ol>

	<p>debe estar el RUC incluido.</p> <p>b. Delegación por parte de la autoridad (inmediata superior) de la Entidad Requirente.</p> <p>c. Informe Técnico de Seguridad de la Entidad requirente.</p> <p>d. Contratos de seguridad privada del año anterior y complementario año presente.</p>
<p>2.1.El sistema despliega el menú de costos de servicio de seguridad privada.</p> <p>2.2.El usuario ingresa o selecciona la información de los costos y documentación en los campos requeridos.</p>	<p><b>MENÚ DE COSTOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA:</b></p> <p>a. Costo contrato inicial</p> <p>b. Costo contrato complementario</p> <p>c. Costo contrato por convenio de pago</p> <p>d. Contrato de seguridad privada año anterior y</p> <p>e. Contrato de seguridad privada complementario año presente.</p>
<p>2.3.El sistema despliega el menú de información de la entidad y/o dependencia requirente.</p> <p>2.4.El usuario visualiza la información de la institución en los campos requeridos.</p>	<p><b>DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA REQUIRENTE:</b></p> <p>a. Nombre del edificio</p> <p>b. Punto de referencia</p> <p>c. Especificaciones generales</p> <p>d. Tipo de construcción (edificio/casa/terreno/campamento/parqueadero/bodegas etc. escoger del catálogo).</p> <p>e. Número de pisos (poner el número total de pisos que utiliza la institución).</p> <p>f. Describa los tipos de colindantes del inmueble (EJEMPLO: Frente: Calle principal, Posterior: terreno baldío, Costado 1: Casa de vivienda, Costado 2: Edificio).</p> <p>g. Número de personas que laboran en la dependencia contratante.</p> <p>h. Número de personas aproximadas que visitan la dependencia diariamente.</p> <p>i. Número de accesos principales al edificio puertas (Se refiere a los accesos por donde ingresan, salen funcionarios, público en general, incluido parqueaderos).</p> <p>j. Dispone de contrato de vigilancia de seguridad privada (si o no) (No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez).</p> <p>k. Dispone de estudio de seguridad del edificio (si /no)(No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez)</p> <p>l. Dispone de central de monitoreo y vigilancia (si/no)(No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez).</p> <p>m. Número de personas que laboran en la central de monitoreo.</p> <p>n. Horario de la central de monitoreo 8 - 12 -24 horas, cuenta con póliza de seguro de los bienes del edificio(si / no),</p> <p>o. Dispone de botón de seguridad con la unidad de policía comunitaria (UPC) (si / no)</p> <p>p. Dispone de miembros policiales en el edificio</p> <p>q. (si / no) (No tomar en cuenta los custodios de las autoridades).</p> <p>r. Número total de miembros policiales en el edificio, horario de trabajo de miembros policiales en el edificio.</p>
<p>2.5.El sistema despliega el menú descriptivo de puestos de servicios.</p>	<p><b>MENÚ DESCRIPTIVO DE PUESTOS DE SERVICIOS:</b></p> <p>a. Distributivos de puestos de servicio por piso de guardias de seguridad privada (parqueadero/ subsuelo/ PB /piso</p>

<p>2.6.El usuario visualiza la información de puestos de servicios en los campos requeridos.</p>	<p>1, etc.) (Deberá describir exclusivamente cada uno de los pisos que ocupa la Institución, si hay un piso o más ocupados por otras dependencias no hacer constar en esta información).</p> <p>b. Modalidad de turno de puestos de servicios (El término puestos de servicio se refiere al puesto exclusivo no al número de guardias que se ocupa para cubrir el puesto.</p> <p>c. En el caso que no exista la opción de turno requerido, por favor agregar comentario en celda describiendo el tipo de turno, horas y días).</p> <p>d. Número de puestos,</p> <p>e. Actividades que desempeña el o los guardias (Artículo 2 LVSP y Artículo 5 Reglamento a la LVSP),</p> <p>f. Detalle armamento por puesto de guardia.</p> <p>g. Numérico de armas.</p> <p>h. Numérico de guardias capacitados.</p>
<p>2.7.El sistema despliega el menú de detalles de dispositivos de seguridad.</p> <p>2.8.El usuario visualiza la información de detalles de dispositivos de seguridad en los campos requeridos.</p>	<p>MENÚ DE DETALLE DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD</p> <p>a. Detalle de dispositivos por pisos (distributivos de puestos de servicio por piso de guardias de seguridad privada: parqueadero/ subsuelo/ PB /piso 1, etc.)</p> <p>b. Dispone de salidas de emergencia (si/no),</p> <p>c. Dispone de dispositivos de movimiento (si/no),</p> <p>d. Número de dispositivos de movimiento,</p> <p>e. Dispone de circuito cerrado de tv (si/no),</p> <p>f. Número de dispositivos de circuito cerrado de tv,</p> <p>g. Ingreso de personal a las áreas de oficina mediante el uso de tarjeta magnética u otros dispositivos (si/no),</p> <p>h. Especifique tipo de dispositivo (campo abierto).</p>
<p>2.9.El sistema despliega el menú de apoyo policial.</p> <p>2.10. El usuario visualiza la información de apoyo policial en los campos requeridos.</p>	<p>MENÚ DE APOYO POLICIAL.</p> <p>a. Dispone Unidades de apoyo policial UPC/UVC del sector (si/no),</p> <p>b. Dirección de la unidad de policía,</p> <p>c. Número telefónico UPC (consultar a UPC más cercana a la entidad y/o dependencia requirente),</p> <p>d. En el sector donde está ubicado la institución existe cámaras del Ecu 911,</p> <p>e. Enfocan directamente a la institución (si/no).</p>
<p>3. El sistema guarda la información.</p>	
<p>4. El sistema valida los campos de información y documentación ingresada.</p>	<p>4.1. Si los campos de información y documentación no son correctos, genera una alerta al usuario externo, el cual recibe la alerta y regresa al punto 2.</p> <p>4.2. Si los campos de información y documentación son correctos pasa al punto 5.</p>
<p>5. El sistema verifica el estado de permiso de funcionamiento, total de guardias capacitados y armas registradas de la compañía de seguridad privada a través del RUC.</p>	<p>5.1. Si la compañía no tiene el permiso de funcionamiento vigente, está en trámite, el sistema genera una alerta a los usuarios internos de DGSC Y COSP, los cuales reciben la alerta e intervienen a fin de regularizar el permiso.</p> <p>5.2. Si la compañía de seguridad tiene el permiso de funcionamiento vigente, el sistema genera y asigna un código de trámite. El código de trámite debe contener: Código Institución + Código dependencia + fecha + secuencial de 7 dígitos.</p>
<p>6. El sistema emite el comprobante de registro satisfactorio de información y/o carga de documentación.</p>	<p>La información básica que debe contener el comprobante es la siguiente:</p> <p>a. Nombre Institución:</p> <p>b. Nombre Dependencia:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Nombre Responsable Trámite</li> <li>d. Cédula Responsable Trámite</li> <li>e. Número Trámite:</li> <li>f. Fecha</li> <li>g. Hora</li> </ul>
7. El sistema notifica el código de trámite al usuario externo.	
8. El usuario externo visualiza el comprobante de registro satisfactorio de información y/o carga de documentación y código de trámite.	
Reglas de negocio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conforme el usuario externo va cargando la documentación solicitada en los campos desplegados por el sistema, automáticamente el sistema valida los mismos o emite una alerta.</li> <li>2. Documentación solicitada: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulario web para ingreso de información de entidad y /o empresa requirente de información en este formulario debe estar el RUC incluido. Deben cargarse escaneados en formato pdf.</li> <li>b. Delegación por parte de la autoridad (inmediata superior) de la Entidad Requirente. Deben cargarse escaneados en formato pdf.</li> <li>c. Informe Técnico de Seguridad de la Entidad requirente. Deben cargarse escaneados en formato pdf.</li> <li>d. El requisito de los contratos de seguridad privada del año anterior y complementario año presente, deben cargarse escaneados en formato pdf.</li> </ul> </li> <li>3. La capacidad del documento pdf. debe ser máximo de 1mb, si sobrepasa esta capacidad deberían dividirse en varios documentos pdf. de 1mb.</li> <li>4. Para verificar el estado del permiso de funcionamiento de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada debe interconectarse con el sistema SICOSEP.</li> <li>5. El código de trámite debe estar compuesto por: Código Institución +Código dependencia + fecha + secuencial de 7 dígitos.</li> <li>6. El código del trámite es el usuario y contraseña para que el usuario externo pueda acceder al sistema y verificar el estado del trámite en cualquier momento.</li> <li>7. El sistema recuperará el último registro de información y documentación de la Entidad (mediante el último número de trámite generado por el usuario en el sistema SEIAS).</li> <li>8. Las renovaciones se realizaran únicamente por finalización de la vigencia de la Autorización e Informe de seguridad.</li> </ol>

**Tabla 15:** Registro de Información por Renovación

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

### 4.3.7. Caso de Uso - Registro de Información por ampliación

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en el registro de Información por ampliación en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.2.2.

Caso de Uso:	Registro de información por ampliación para el Sistema SEIAS
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Sistema</li> </ul>
Descripción:	El sistema valida los campos de información y documentación ingresada por el usuario externo por ampliación y notifica y/o genera un código de trámite y un comprobante de registro satisfactorio de información.
Pre requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar previamente los pasos para la generación del trámite por ampliación en el sistema.</li> </ul>
Post requisitos:	
<b>Curso Normal</b>	<b>Alternativas</b>
1. El sistema despliega la pantalla con los campos para ingreso de información y carga de documentación.	1.1. Para ampliaciones: El sistema recuperará el último registro de información y documentación de la Entidad, pero debe permitir realizar modificaciones al usuario.
2. El usuario externo visualiza los datos de identificación y campos de documentación.	
3. El usuario externo ingresa la información de registro y carga la documentación solicitada.	<p><b>DOCUMENTACIÓN QUE SOLICITA EL SISTEMA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulario web para ingreso de información de entidad y /o empresa requirente de información en este formulario debe estar el RUC incluido.</li> <li>b. Delegación por parte de la autoridad (inmediata superior) de la Entidad Requirente.</li> <li>c. Informe Técnico de Seguridad de la Entidad requirente.</li> <li>d. Contratos de seguridad privada del año anterior y complementario año presente.</li> </ul>
4. El sistema despliega el menú de costos de servicio de seguridad privada. 5. El usuario ingresa o selecciona la información de los costos en los campos requeridos.	<p><b>MENÚ DE COSTOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Costo contrato inicial</li> <li>b. Costo contrato complementario</li> <li>c. Costo contrato por convenio de pago</li> <li>d. Contrato de seguridad privada año anterior y</li> <li>e. Contrato de seguridad privada complementario año presente.</li> </ul>
6. El sistema despliega el menú de datos generales de la Institución. 7. El usuario ingresa o selecciona la información de la institución en los campos requeridos.	<p><b>DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA REQUIRENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre del edificio</li> <li>b. Punto de referencia</li> <li>c. Especificaciones generales</li> <li>d. Tipo de construcción (edificio/casa/terreno/campamento/parqueadero/bodegas etc. escoger del catálogo).</li> <li>e. Número de pisos (poner el número total de pisos que utiliza la institución).</li> <li>f. Describa los tipos de colindantes del inmueble</li> </ul>

	<p>(EJEMPLO: Frente: Calle principal, Posterior: terreno baldío, Costado 1: Casa de vivienda, Costado 2: Edificio).</p> <p>g. Número de personas que laboran en la dependencia contratante.</p> <p>h. Número de personas aproximadas que visitan la dependencia diariamente.</p> <p>i. Número de accesos principales al edificio puertas (Se refiere a los accesos por donde ingresan, salen funcionarios, público en general, incluido parqueaderos).</p> <p>j. Dispone de contrato de vigilancia de seguridad privada (si o no) (No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez).</p> <p>k. Dispone de estudio de seguridad del edificio (si /no)(No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez)</p> <p>l. Dispone de central de monitoreo y vigilancia (si/no) (No adjunta contratos si esta seleccionado NO, porque sería la primera vez).</p> <p>m. Número de personas que laboran en la central de monitoreo.</p> <p>n. Horario de la central de monitoreo 8 - 12 -24 horas, cuenta con póliza de seguro de los bienes del edificio(si / no),</p> <p>o. Dispone de botón de seguridad con la unidad de policía comunitaria (UPC) (si / no)</p> <p>p. Dispone de miembros policiales en el edificio</p> <p>q. (si / no) (No tomar en cuenta los custodios de las autoridades).</p> <p>r. Número total de miembros policiales en el edificio, horario de trabajo de miembros policiales en el edificio.</p>
<p>7.1.El sistema despliega el menú descriptivo de puestos de servicios.</p> <p>7.2.El usuario ingresa o selecciona la información de puestos de servicios en los campos requeridos.</p>	<p><b>MENÚ DESCRIPTIVO DE PUESTOS DE SERVICIOS:</b></p> <p>a. Distributivos de puestos de servicio por piso de guardias de seguridad privada (parqueadero/ subsuelo/ PB /piso 1, etc.) (Deberá describir exclusivamente cada uno de los pisos que ocupa la Institución, si hay un piso o más ocupados por otras dependencias no hacer constar en esta información).</p> <p>b. Modalidad de turno de puestos de servicios (El término puestos de servicio se refiere al puesto exclusivo no al número de guardias que se ocupa para cubrir el puesto.</p> <p>c. En el caso que no exista la opción de turno requerido, por favor agregar comentario en celda describiendo el tipo de turno, horas y días).</p> <p>d. Número de puestos,</p> <p>e. Actividades que desempeña el o los guardias (Articulo 2 LVSP y Articulo 5 Reglamento a la LVSP),</p> <p>f. Detalle armamento por puesto de guardia.</p> <p>g. Numérico de armas.</p> <p>h. Numérico de guardias capacitados.</p>
<p>7.3.El sistema despliega el menú de detalles de dispositivos de seguridad.</p> <p>7.4.El usuario ingresa o selecciona la información de detalles de dispositivos en los campos requeridos.</p>	<p><b>MENÚ DE DETALLE DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD</b></p> <p>a. Detalle de dispositivos por pisos (distributivos de puestos de servicio por piso de guardias de seguridad privada: parqueadero/ subsuelo/ PB /piso 1, etc.)</p> <p>b. Dispone de salidas de emergencia (si/no),</p> <p>c. Dispone de dispositivos de movimiento (si/no),</p> <p>d. Número de dispositivos de movimiento,</p> <p>e. Dispone de circuito cerrado de tv (si/no),</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Número de dispositivos de circuito cerrado de tv,</li> <li>g. Ingreso de personal a las áreas de oficina mediante el uso de tarjeta magnética u otros dispositivos (si/no),</li> <li>h. Especifique tipo de dispositivo (campo abierto).</li> </ul>
<p>7.5.El sistema despliega el menú de apoyo policial.</p> <p>7.6.El usuario ingresa o selecciona la información de unidades de apoyo policial en los campos requeridos.</p>	<p>MENÚ DE APOYO POLICIAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dispone Unidades de apoyo policial UPC/UVC del sector (si/no),</li> <li>b. Dirección de la unidad de policía,</li> <li>c. Número telefónico UPC (consultar a UPC más cercana a la entidad y/o dependencia requirente),</li> <li>d. En el sector donde está ubicado la institución existe cámaras del Ecu 911,</li> <li>e. Enfocan directamente a la institución (si/no).</li> </ul>
8. El sistema guarda la información.	
9. El sistema valida los campos de información ingresada y documentación cargada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Si los campos de información ingresada y la documentación cargada no son correctos, genera una alerta al usuario externo, el cual recibe la alerta y regresa al punto 3.</li> <li>9.2. Si los campos de información ingresada y documentación cargada son correctos pasa al punto 6.</li> </ul>
10. El usuario recibe la alerta.	
11. El sistema verifica el estado de permiso de funcionamiento, total de guardias capacitados y armas registradas de la compañía de seguridad privada a través del RUC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>11.1. Si la compañía no tiene el permiso de funcionamiento vigente, está en trámite, el sistema genera una alerta a los usuarios internos de DGSC Y COSP, los cuales reciben la alerta e intervienen a fin de regularizar el permiso.</li> <li>11.2. Si la compañía de seguridad tiene el permiso de funcionamiento vigente, el sistema genera y asigna un código de trámite. El código de trámite debe contener: Código Institución +Código dependencia + fecha + secuencial de 7 dígitos.</li> </ul>
12. El sistema emite el comprobante de registro satisfactorio de información y/o carga de documentación.	<p>La información básica que debe contener el comprobante es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre Institución</li> <li>b. Nombre Dependencia</li> <li>c. Nombre Responsable Trámite</li> <li>d. Cédula Responsable Trámite</li> <li>e. Número Trámite</li> <li>f. Fecha</li> <li>g. Hora</li> </ul>
13. El sistema notifica el código de trámite al usuario externo.	
14. El usuario externo visualiza el comprobante de registro satisfactorio de información y/o carga de documentación y código de trámite.	
Reglas de negocio:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Conforme el usuario externo va ingresando la información y cargando la documentación solicitada en los campos desplegados por el sistema, automáticamente el sistema valida los mismos o emite una alerta.</li> <li>2. Documentación solicitada: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulario web para ingreso de información de entidad y /o empresa requirente de información en este formulario debe estar el RUC incluido.</li> <li>b. Delegación por parte de la autoridad (inmediata superior) de la Entidad Requirente.</li> <li>c. Informe Técnico de Seguridad de la Entidad</li> </ul> </li> </ul>



	<p>requiriente.</p> <p>d. El requisito de los contratos de seguridad privada del año anterior y complementario año presente, deben cargarse escaneados en formato pdf.</p> <p>3. La capacidad del documento pdf. debe ser máximo de 1mb, si sobrepasa esta capacidad deberían dividirse en varios documentos pdf. de 1mb.</p> <p>4. Para verificar el estado del permiso de funcionamiento de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada debe interconectarse con el sistema SICOSEP.</p> <p>5. El código de trámite debe estar compuesto por: Código Institución +Código dependencia + fecha + secuencial de 7 dígitos.</p> <p>6. El código del trámite es el usuario y contraseña para que el usuario externo pueda acceder al sistema y verificar el estado del trámite en cualquier momento.</p> <p>7. Se consideran ampliaciones por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aumento de guardias en puntos de servicio previamente aprobados de entidades o dependencias</li> <li>b. Incremento de dependencias</li> <li>c. Cambios de dirección</li> <li>d. Fusión de entidades públicas legalmente justificadas</li> <li>e. Desconcentración o descentralización de entidades públicas.</li> </ol>
--	---

**Tabla 16:** Registro de Información por Ampliación

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

#### 4.3.8. Caso de Uso - Procesamiento de información y Autorización

**Importancia:** Describe y detalla el procedimiento a seguir en el procesamiento de Información y Autorización en el sistema SEIAS, el presente caso de uso se relaciona con el fujograma 4.2.4.

Caso de Uso:	<b>Procesamiento de información y Generación de Autorización para el Sistema SEIAS</b>
Actores:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario Externo</li> <li>• Usuario Interno (DGSC)</li> <li>• Usuario Interno (COSP)</li> <li>• Administrador (DGSC)</li> <li>• Administrador (COSP)</li> <li>• Sistema</li> </ul>
Descripción:	El sistema asigna el trámite a los técnicos para el procesamiento de la información y documentación ingresada por el usuario externo y proceder con la generación del informe técnico y la respectiva autorización.
Pre-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los Analistas de la DGSC, de la información y documentación ingresada.</li> </ul>
Post requisitos:	

Curso Normal	Alternativas
1. El sistema verifica el número de trámites.	
2. El sistema asigna al Técnico del COSP.	
3. El sistema notifica la asignación del Técnico al Jefe Operativo del COSP.	
4. El administrador (Jefe del COSP) visualiza la notificación de la asignación.	<p>4.1. Si no acepta la propuesta de asignación del sistema reasigna el trámite a otro técnico del COSP y genera la alerta de asignación en el sistema para el usuario interno (Técnico del COSP).</p> <p>4.2. Si acepta la propuesta de asignación del sistema se genera la alerta de asignación para el usuario interno (Técnico del COSP).</p>
5. El usuario interno (Técnico del COSP) recibe la notificación	
6. El usuario interno (Técnico del COSP) analiza la información y elabora el informe técnico en el sistema	<p>6.1. Si requiere alguna aclaración por parte del usuario externo (Servidor de la entidad requirente) a través del sistema se le notifica.</p> <p>6.2. El usuario externo proporciona la aclaración solicitada y el sistema genera una notificación de aclaración realizada para el usuario interno y vuelve al punto 5.</p> <p>6.3. Si no requiere ninguna aclaración por parte del usuario externo, el sistema genera una alerta para el Jefe Operativo del COSP de Informe Técnico elaborado.</p>
7. El administrador (Jefe Operativo del COSP) recibe la notificación	
8. El administrador (Jefe Operativo del COSP) revisa y aprueba el Informe Técnico en el sistema	<p>8.1. Si no aprueba el Informe Técnico: El administrador (Jefe Operativo del COSP) notifica a través del sistema al usuario interno (Técnico del COSP), para que realice las respectivas correcciones.</p> <p>a. El sistema genera la notificación para corrección del informe técnico del COSP.</p> <p>b. El usuario interno (Técnico del COSP), recibe la notificación a través del sistema.</p> <p>c. El usuario interno (Técnico del COSP), realiza las correcciones solicitadas al Informe Técnico y notifica al administrador (Jefe Operativo del COSP), a través del sistema.</p> <p>d. El sistema genera la notificación de correcciones realizadas al Informe Técnico para el administrador (Jefe Operativo del COSP) y regresa al punto 7.</p> <p>8.2. Si aprueba el informe técnico: El administrador (Jefe Operativo del COSP) notifica la aprobación del informe técnico al usuario interno (Analista de la DGSC) encargado del trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El sistema genera la notificación de aprobación del informe técnico al usuario interno (Analista de la DGSC).</li> </ul>
9. El Usuario Interno (Analista de la DGSC) revisa el informe técnico.	<p>9.1. Si hay novedades en el informe técnico: Regresa al punto a.</p> <p>9.2. Si no hay novedades en el informe técnico: El usuario interno (Analista de la DGSC) genera una notificación de aprobación del informe técnico dirigida al Administrador (Director de la DGSC).</p> <p>9.3. El sistema genera la notificación de aprobación del informe técnico al administrador (Director de la DGSC).</p>

10. El Administrador (Director de la DGSC) recibe la notificación y autoriza a través del sistema la generación del oficio de autorización	
11. El sistema inserta las firmas autorizadas	
12. El sistema genera el oficio de autorización	
13. El sistema genera la notificación de autorización para el usuario externo	
14. El usuario externo recibe la notificación de autorización	
Reglas de negocio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todas las alertas y notificaciones se deben realizar a través del sistema y automáticamente a las cuentas de correo electrónico registradas correspondientes a Usuarios Externos (Servidores de las entidades requirentes), Usuarios Internos (Analistas de la DGSC y Técnicos del COSP) y Administradores (Director de la DGSC y Jefe Operativo del COSP).</li> <li>2. El sistema realiza una verificación del número de trámites que tiene asignado cada técnico del COSP para proceder a la asignación de nuevo trámite.</li> <li>3. El sistema asignará el trámite al Técnico del COSP que tenga menor número de trámites en ese momento.</li> <li>4. La notificación de asignación del Técnico debe llegar con copia a la cuenta de correo electrónico registrada, correspondiente al <u>Jefe COSP</u>, para su conocimiento.</li> <li>5. El oficio de autorización debe contener códigos de seguridad (CÓDIGO UNICO PARA CADA AUTORIZACIÓN)</li> <li>6. La notificación de autorización para el usuario externo debe darle la opción de impresión y descarga del documento: Oficio de autorización en formato pdf. en el cual conste del código asignado.</li> <li>7. En la notificación de autorización además debe constar una nota en la cual se indique que el informe técnico se encuentra aprobado y listo para que se acerque a retirarlo físicamente.</li> <li>8. En el caso de ampliaciones de dependencias o puntos de servicio los números de autorizaciones e informes emitidos anterior mente quedaran derogados siendo válido el último informe y autorización generada con el requerimiento de ampliación.</li> </ol>

**Tabla 17:** Procesamiento de Información y Autorización

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

A continuación se mostrará la prueba piloto del sistema diseñado con la información detallada anteriormente:



**Figura 39:** Automatización SEIAS - Login  
**Fuente:** Pagina web del Ministerio del Interior



**Figura 40:** Automatización SEIAS - Autenticar y generar trámite  
**Fuente:** Pagina web del Ministerio del Interior

SEIAS

MINISTERIO DEL INTERIOR  
SISTEMA PARA LA EMISIÓN DE INFORMES  
Y AUTORIZACIONES DE SEGURIDAD

Ministerio del Interior

INICIO

GESTIÓN DEL TRÁMITE

REGISTRAR INFORMACIÓN

Trámite por Primera Vez

\*Institución Pública: --SELECCIONE--

**MODALIDAD DE DESCONCENTRACIÓN I:**

\*Zona: --SELECCIONE--

\*Distrito: --SELECCIONE--

\*Circuito: --SELECCIONE--

**MODALIDAD DE DESCONCENTRACIÓN II:**

\*Provincia: --SELECCIONE--

\*Canton: --SELECCIONE--

\*Parroquia: --SELECCIONE--

**INMUEBLE:**

\*Nombre: --SELECCIONE--

**PERSONA DE CONTACTO:**

\*Cédula:

\*Nombres Completos:

**Figura 41:** Automatización SEIAS - Generar trámite primera vez  
**Fuente:** Pagina web del Ministerio del Interior



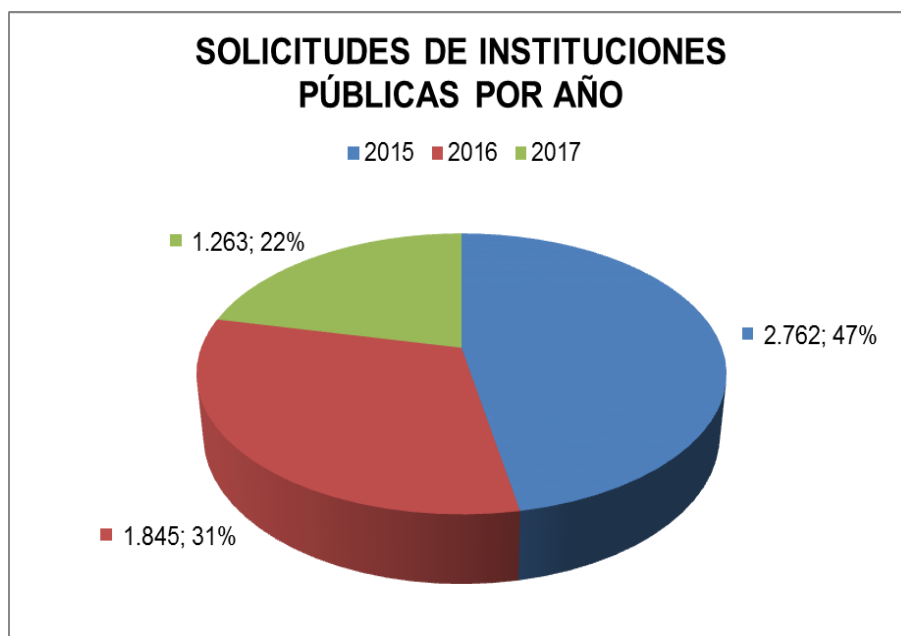
**Figura 42:** Automatización SEIAS - ¡Página en construcción!  
**Fuente:** Pagina web del Ministerio del Interior

## Indicadores de gestión

El presente objeto de estudio tiene como propósito identificar y determinar la mejora continua en la productividad, eficiencia y eficacia del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, para lo cual se analizaron los siguientes indicadores de gestión que parten de los datos y registros obtenidos de la base de datos de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior.

- **Eficiencia:** Relación entre los resultados logrados y los recursos empleados. Se mejora optimizando recursos y reduciendo tiempos desperdiciados por paros de equipo, falta de material, retrasos, etcétera.
- **Eficacia:** Grado con el cual las actividades planeadas son realizadas y los resultados previstos son logrados. Se atiende maximizando resultados.
- **Productividad:** Es la capacidad de generar resultados utilizando ciertos recursos. Se incrementa maximizando resultados y/u optimizando recursos. (Humberto Gutierrez Pulido y Román De la Vara Salazar, 2009)

Del análisis estadístico realizado a la información proporcionada por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana se desprende la gráfica de solicitudes receptadas, una tabla estadística de estados de trámites receptados y una tabla dinámica del porcentaje y promedio de productividad de solicitudes registradas en la DGSC del Ministerio del Interior desde octubre de 2015 con corte a mayo de 2017, a continuación los resultados:



**Figura 43:** Solicitudes realizadas a la DGSC por año, de oct-2015 con corte a may-2017  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior

### Análisis de trámites receptados en la DGSC vs estado de trámite (Situación Actual)

ESTADO DEL TRÁMITE (Solicitud de Institución Pública Requirente)	2015	2016	2017	TOTAL POR ESTADO DE TRÁMITE
AUTORIZACIÓN ENTREGADA	2.094	1.066	507	3.667
DUPLICIDAD DE PETICIÓN/AUTORIZACIÓN ENTREGADA	41	128	52	221
EN ELABORACIÓN DE AUTORIZACIÓN	14	14	1	29
OFICIO DE RESPUESTA DE NO COMPETENCIA DE AUTORIZACIÓN	8	0	3	11
TRÁMITE EN COSP	30	85	4	119
TRÁMITE EN DGSC	406	674	743	1.823
<b>TOTAL DE TRÁMITES ATENDIDOS POR AÑO</b>	<b>2.593</b>	<b>1.967</b>	<b>1.310</b>	<b>5.870</b>

**Tabla 18:** Estado de trámites receptados en la DGSC por año, de oct-2015 con corte a may-2017  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior

**Indicador de productividad de informes y autorizaciones por año (Situación Actual)**

CONCEPTO/AÑO	2015	2016	2017	TOTAL
SOLICITUDES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS POR AÑO	2.762	1.845	1.263	5.870
AUTORIZACIONES E INFORMES DE SEGURIDAD ENTREGADAS POR AÑO	2.094	1.066	507	3.667
% PRODUCTIVIDAD POR AÑO	76%	58%	40%	62%
MEDIA PROMEDIO DE % PRODUCTIVIDAD POR AÑO	58%			

**Tabla 19:** Indicador de productividad de trámites receptados en la DGSC por año, de oct-2015 con corte a may-2017

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior

**Propuesta de indicadores de gestión – Automatización de proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de seguridad**

Con fecha 05 de mayo de 2017, el proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, según lo dispuesto en Decreto Ejecutivo Nro. 149, dicho proceso es priorizado en el Plan Nacional de Simplificación de Trámites para la automatización, con el propósito de reducir los tiempos de respuesta, incrementar la productividad, mejorar la eficiencia y eficacia (eliminar desperdicios y cuellos de botella), incrementar la calidad del servicios; para lo cual el proceso de automatización pasa a ser un proyecto de gasto corriente a ejecutar hasta el 31 de noviembre de 2017, del cual se desprende el siguiente indicador de productividad definido por la Secretaria de Administración Pública – SNAP.



## Indicador de productividad

# DE REQUERIMIENTOS (promedio últimos 3 años)	LÍNEA BASE		META DE LA MEJORA	META		
	TIEMPO DE RESPUESTA (en días)	# DE INTERACCIONES		# DE REQUERIMIENTOS (AÑO 2017)	TIEMPO DE RESPUESTA (en días)	# DE INTERACCIONES
1.957	124	Entidad solicitante y analista asignado el trámite  S/R	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de tiempos.</li> <li>Incremento de productividad</li> <li>Mejora en eficiencia y eficacia.</li> <li>Incremento de la calidad del servicio.</li> </ul>	2.500 Dato registrado en sistema GPR de la DGSC/MDI	16	Sistema de Emisión de informes y autorizaciones – SEIAS  Permanente

**Tabla 20:** Indicador de productividad del proceso mejorado de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.

**Fuente:** Secretaria de Administración Pública – SNAP/Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior

La mejora a alcanzar en dicho indicador consiste en la reducción de tiempos de respuesta de informes y autorizaciones de seguridad a las instituciones públicas requerentes, debido a la implementación del sistema de emisión de informes y autorizaciones de seguridad – SEIAS que eliminará la duplicidad de requerimientos de las instituciones públicas y por ende la duplicidad de trámites (eliminación de desperdicios y eliminación de duplicidad de actividades) en la DGSC/MDI, la eliminación de excesivos recorridos de solicitudes (excesiva tramitología) en todo el Ministerio del Interior, la eliminación de cuellos de botella (demoras y tiempos muertos) e incrementará la calidad del servicio debido a la eliminación de desplazamientos innecesarios de las entidades públicas requerentes.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada, no tiene el recurso humano, tecnológico y logístico adecuado para el desarrollo de sus funciones, generando sobrecarga de trabajo, demoras en atención de solicitudes y paras de trámites por falta de suministros.
- En la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada, existe descoordinación entre servidores públicos, motivo por el cual los requerimientos de las entidades públicas se traspapelan o se duplican, ocasionando más demoras en el proceso.
- En la normativa vigente que regula al proceso actual de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, existe contradicción entre las disposiciones emitidas en el Acuerdo Ministerial Nro. 6231, emitido por el Ministerio del Interior y la Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-000072, emitido por el Servicio Nacional de Contratación Pública, respecto a la publicación del Informe Técnico de Seguridad que tiene el carácter de reservado.
- Las entidades públicas requirentes consideran que el proceso actual de emisión de informes y autorizaciones de seguridad debe ser mejorado, debido a los tiempos excesivos de respuesta y al incumplimiento de la normativa vigente que generan inconformidad en el servicio por parte de los usuarios.
- No existe una metodología estandarizada para la atención de solicitudes de instituciones públicas, es decir la descripción paso a paso de actividades y tareas a ejecutar por los técnicos de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada, respecto al proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de seguridad.
- No existe un sistema o herramientas de gestión que permita un adecuado seguimiento y control de solicitudes de instituciones públicas.

- Cada vez que una institución pública realiza la solicitud para la obtención del Informe y Autorización de Seguridad, ya sea por primera vez, renovación o ampliación, el Ministerio del Interior demanda la misma documentación por cada requerimiento lo que genera redundancia.

## **5.2. Recomendaciones**

- Modificar las disposiciones legales emitidas por el Ministerio del Interior y Servicio Nacional de Contratación Pública, para la regulación del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, respecto a la publicación del Informe Técnico de Seguridad.
- Capacitar al personal en los puntos críticos dentro de sus funciones, para disminuir las brechas de conocimiento y aprovechar al máximo las capacidades y habilidades de cada servidor público; a su vez fomentar el trabajo en equipo para lograr una comunicación efectiva entre los servidores públicos y una mejor atención al usuario.
- Fortalecer los aspectos tecnológicos, equipos de oficina y logística de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada, para el desempeño eficiente y eficaz del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.
- Automatizar el proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de seguridad, para definir controles, eliminar cuellos de botella y mejorar los tiempos de ejecución del proceso a fin de incrementar el nivel de satisfacción de las Instituciones públicas.
- Digitalizar el registro de documentación requerida a las Instituciones públicas al inicio del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, con la finalidad de agilizar los tiempos de respuesta en caso de renovación o ampliación de puestos de vigilancia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- Bravo, J. (2008). Gestión de procesos. Santiago de Chile: Editorial Evolución.
- Carrasco, J. B. (2011). Gestión de Procesos Alineado con la Estrategia. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Club-BPM. (Noviembre 2009). BPM Business Process Management BPM - Gestión por Procesos de Negocio. [En línea]. pp. 1-7. Disponible en: <http://www.club-bpm.com/ApuntesBPM/ApuntesBPM01.pdf>
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2013). Registro Oficial Nro. 60.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y Control de la Calidad. México, D.F.: Cengage Learning.
- Fontalvo, T., & Vergara. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios.
- Gutiérrez, M. (2004). Administrar la calidad. Méxco: Limusa, S.A.
- Ishikawa, K. (1994). Introducción al control de calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Juran, J. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP . (2010). Registro Oficial Nro. 294 , 17.
- Ministerio del Interior, Acuerdo Ministerial, 2010.
- Moyado, F. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. Lisboa: CLAD. P. (s.f.).
- NextGeneration. (S/R). Introducción al BPM. *Introducción al BPM* , 7.
- Norma Técnica de Reestructuración de la Gestión. (2011). Registro Oficial Nro. 559 , 3.
- Pérez, J. (2004). Gestión por Procesos . Madrid: ESIC Editorial.
- Secretaría Nacional de Contratación Pública, S. (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública,. Registro Oficial 395, 1, 2, 15.
- Secretaría Nacional de Contratación Pública, S. (2016). Codificación y Actualización de las Resoluciones Emitidas por el Servicio Nacional de Contratación Pública. Resolución No. RE-SERCOP-2016-0000072, 202.



- Secretaría Nacional de Contratación Pública. (2015). RE-SERCOP-000041. Resolución Sercop , 2.
- Sthepen A White y Phd Derek Miers. (2009). *Guía de Referencia y Modelado BPMN*. North Federal Highway: Future Strategies Inc., Book Division.
- Velasco, J. A. (2009). *Gestión por Procesos*. Madrid: Tercera Edición.
- Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa* . EOI.

# **ANEXOS**



 <b>PUESTOS DE SERVICIO</b> 													
<b>ESPECIFIQUE EL NUMERO DE PUESTOS Y ACTIVIDADES DE SERVICIO</b> <b>* DE NO CONTAR CON LOS PUESTOS DE SERVICIO FAVOR LLENAR EL CAMPO CON N/A (NO APLICA)</b>													
NOMBRE DEL EDIFICIO	DISTRIBUTIVOS DE PUESTOS DE SERVICIO POR PASO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD O PRIVADA (PASADEROS, SUBSUELO, PISO, ... ETC. LEER COMENTARIOS)	NUMERO DE PUESTOS DE SERVICIOS (LEER COMENTARIOS)	24 HORAS LUN DOM	ACTIVIDADES QUE DESARROLLA E.L.O. LOS GUARDIAS (LEER COMENTARIO)	12 HORAS LUN DOM	ACTIVIDADES QUE DESARROLLA E.L.O. LOS GUARDIAS (LEER COMENTARIO)	12 HORAS LUN VIE	ACTIVIDADES QUE DESARROLLA E.L.O. LOS GUARDIAS (LEER COMENTARIO)	DETALLE ARMAMENTO POR PUESTO DE GUARDIA (CARABINA - SIN ARMA)	NUMEROS DE ARMAS	DISPONE DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE RECEPCION, INFORMACION (SI / NO) (LEER COMENTARIO)	NUMERO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE RECEPCION E INFORMACION	HORA DE DEPARTAMENTO

 <b>DETALLE DISPOSITIVOS</b> 								
NOMBRE DEL EDIFICIO	DETALLE DE DISPOSITIVOS POR PISOS	DISPONE DE SALIDAS DE EMERGENCIA (SI / NO)	DISPONE DE DISPOSITIVOS DE MOVIMIENTO (SI / NO)	NÚMERO DE DISPOSITIVOS DE MOVIMIENTO	DISPONE DE CIRCUITO DE CCTV (SI / NO)	NÚMERO DE DISPOSITIVOS DE CCTV	INGRESO DE PERSONAL A LAS AREAS DE OFICINA MEDIANTE EL USO DE TARGETA MAGNETICA U OTROS DISPOSITIVOS (SI / NO)	ESPECIFIQUE TIPO DE DISPOSITIVO

 <b>UNIDADES DE APOYO POLICIAL</b> 					
NOMBRE DEL EDIFICIO	DISPONE UNIDADES DE APOYO POLICIAL UPC / UVC DEL SECTOR (SI / NO)	DIRECCION DE LA UNIDAD DE POLICIA	NUMERO TELEFONICO UPC	EN EL SECTOR DONDE ESTA UBICADO LA INSTITUCION EXISTEN CAMARAS DEL ECU 911 (SI / NO)	ENFOCAN DIRECTAMENTE A LA INSTITUCION (SI / NO)

**Anexo I: Matriz de Información de Seguridad**  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior



## Anexo II. Informe Técnico de Seguridad

		<b>COMANDANCIA GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL</b> <b>INSPECTORÍA GENERAL</b>
<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE ORGANIZACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA</b>		
<b>INFORME PREVIO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA PARA LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO</b>		
<b>INFORME:</b>		
<b>PARA:</b>		
<b>DE:</b>		
<b>ENTIDAD SOLICITANTE:</b>		
<b>ASUNTO:</b>	Informe previo a la contratación del servicio de vigilancia y seguridad privada.	
<b>FECHA:</b>		
<b>I.- ANTECEDENTES:</b>		
1.	Oficio No; suscrito por el señor, <b>DIRECTOR DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA.</b>	
2.	Memorando No; suscrito por el señor, <b>ENCARGADO DE LA SECCIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS EL DPTO. DEL COSP-IGPN.</b>	
<b>II.- BASE LEGAL</b>		
➤	<b>Constitución de la República del Ecuador</b> , el Art. 163 señala que, la Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público.	
➤	<b>RESOLUCIÓN SERCOP N.- RC-SERCOP-2015-0041 de 24 de septiembre de 2015.</b> En la que establece que previo al inicio y/o publicación de los procedimientos de Contratación Pública, inclusive aquellos que se realicen por catálogo electrónico, cuyo objeto es la contratación del servicio de vigilancia y seguridad privada, las entidades deberán contar con el informe y autorización correspondiente emitidos por el Ministerio del Interior;	
➤	<b>Acuerdo Ministerial 6231 de 05 de octubre de 2015</b> , Art. 1, faculta al Ministerio del Interior, emitir informe y autorización como documento habilitante previo a la contratación del servicio de vigilancia y seguridad privada, para las instituciones del sector público.	
<b>III.- ANÁLISIS REALIZADO:</b>		
<b>A)</b>	Observaciones	
<b>B)</b>	Observaciones	
<b>C)</b>	Observaciones	

Revisar anexos.-

#### IV. GEOREFERENCIACIÓN DE LAS INSTALACIONES. (SISTEMA DAVID20i2).

<b>EDIFICIO:</b> <b>DIRECCIÓN:</b> <b>PROVINCIA:</b> <b>CANTON:</b> <b>PARROQUIA:</b> <b>DIRECCIÓN:</b> <b>PUNTO DE REFERENCIA:</b> <b>ESTRUCTURA:</b>	
---	--

#### V. UNIDADES DE APOYO UPC (SISTEMA DAVID20i2)

NOMBRE DEL EDIFICIO / INMUEBLE	DISPONE DE BOTÓN DE SEGURIDAD	UNIDADES DE APOYO POLICIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
EDIFICIO: DIRECCIÓN: PROVINCIA: CANTON: PARROQUIA: DIRECCIÓN:				

**VI. NORMAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE GUARDIANÍA DE SEGURIDAD PRIVADA POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

NOMBRE DEL EDIFICIO / INMUEBLE	NORMAS GENERALES
EDIFICIO DE LA: NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA	

**VII.- DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE**

Nombre de la Institución:

NOMBRE DEL EDIFICIO	CIUDAD	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	NIVEL DE FORTALEZA DEL EDIFICIO	NÚMERO DE PUESTOS DE SERVICIO EXISTENTES			NÚMERO DE PUESTOS DE SERVICIO RECOMENDAD			CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
					24	12	8	24	12	8	
					0	0	0	0	0	0	CONCLUSIONES
											RECOMENDACIONES

Particular que me permito informar, para los fines pertinentes.

-----	-----	-----
<b>Elaborado por:</b>	<b>Supervisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Anexo II: Informe Técnico de Seguridad**  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

### Anexo III. Matriz de medición de proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad

ACTIVIDAD	MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN DISTRITAL TARQUI 3	MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA DIRECCIÓN PROVINCIAL AGROCALIDAD	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DIRECCIÓN DISTRITAL DE PATATE	MINISTERIO DEL AMBIENTE DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOJA	FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE MANABÍ
1. Receptar, clasificar y reasignar carga de trabajo de solicitudes de entidades requirentes	2	2	2	2	2
2. Elaborar oficio de respuesta y remitir vía mail formato de matriz de información de seguridad privada requerida	1	1	1	1	1
3. Registrar información solicitada e iniciar interfaz con analista MDI	1	1	1	1	1
4. Receptar y analizar matriz de información y contratos	1	1	1	1	1
5. Reenviar vía mail formato de matriz de información de seguridad	1	1	1	1	1
6. Modificar información requerida por analista MDI	8	8	8	8	8
7. Elaborar oficio de petición a COSP para la obtención de informe técnico de seguridad	1	1	1	1	1
8. Receptar, clasificar y reasignar carga de trabajo de solicitudes enviadas por la DGSC	3	3	2	2	2
9. Distribuir y reasignar solicitudes a técnicos del COSP	1	1	1	1	1
10. Elaborar informe de factibilidad en base a la matriz validada por el DGSC	108	220	84	65	24
11. Validar y aprobar informe	8	8	8	8	8
12. Elaborar oficio de respuesta a la DGSC adjuntando informe de factibilidad o Parte de novedades.	1	1	1	1	1

13. Recetar y analizar informe técnico de COSP o gestionar parte de novedades de la matriz de seguridad privada emitida por la entidad requirente.	15	1	1	1	1
14. Solicitar modificaciones al informe técnico a personal policial asignado	5	5	1	1	1
15. Elaborar oficio de autorización de la entidad requirente.	1	1	1	1	1
16. Validar y sumillar oficio de autorización	8	8	8	8	8
17. Registro y entrega de autorización e informe técnico de COSP a entidad requirente.	1	1	1	1	1
<b>Total tiempo en días (sab, dom y feriados)</b>	166	264	123	103	63
<b>Total días hábiles – según LOSEP (22 días laborables)</b>	21	33	15	13	8
<b>DEMORAS EN EL PROCESO - TIEMPO EN DÍAS LABORABLES</b>	<b>133</b>	<b>79</b>	<b>108</b>	<b>93</b>	<b>118</b>
<b>TOTAL TIEMPO DE GESTIÓN DE PROCESO</b>	<b>154</b>	<b>112</b>	<b>123</b>	<b>106</b>	<b>126</b>

**TIEMPO PROMEDIO EN DÍAS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS** 124

**Anexo III:** Tiempo Promedio para la atención de solicitudes de Instituciones públicas a la DGSC  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

## Anexo IV. Encuesta MDI/DGSC - Satisfacción Cliente Interno

### Encuesta MDI/DGSC - Satisfacción Cliente Interno

#### Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno

#### Ayúdenos a Mejorar

Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Fecha: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

**1.- ¿Tiene la libertad necesaria para lograr el balance entre mis necesidades profesionales y personales?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.- ¿Tiene las herramientas tecnológicas e información necesaria para hacer bien su trabajo?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.- ¿ El ambiente laboral de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana es parte de la razón, por la cual permanece trabajando?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.- ¿ Tiene la capacitación necesaria para desempeñar su trabajo en conformidad con la misión, funciones y responsabilidades de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

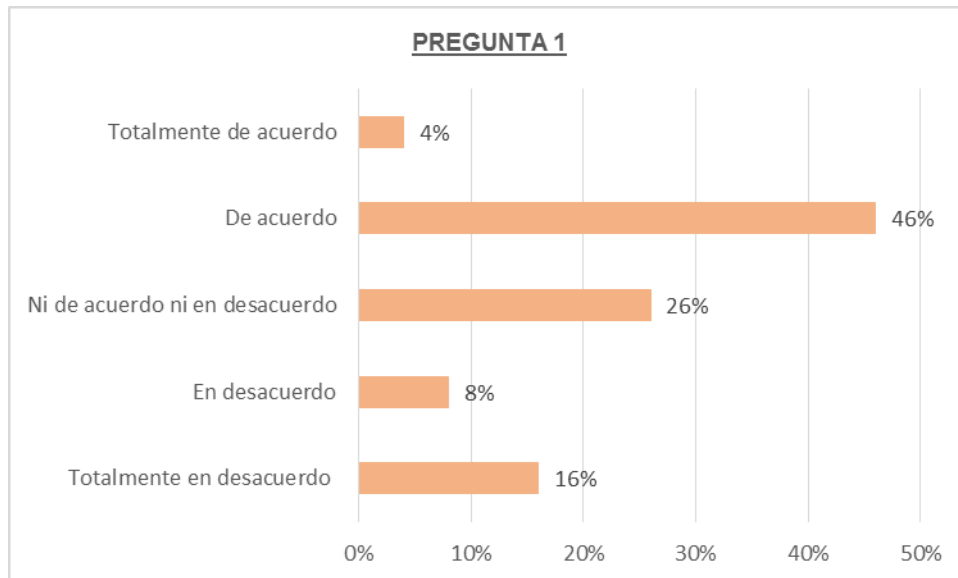
**5.- ¿ La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana le da la flexibilidad necesaria para implementar mejoras en los procesos?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

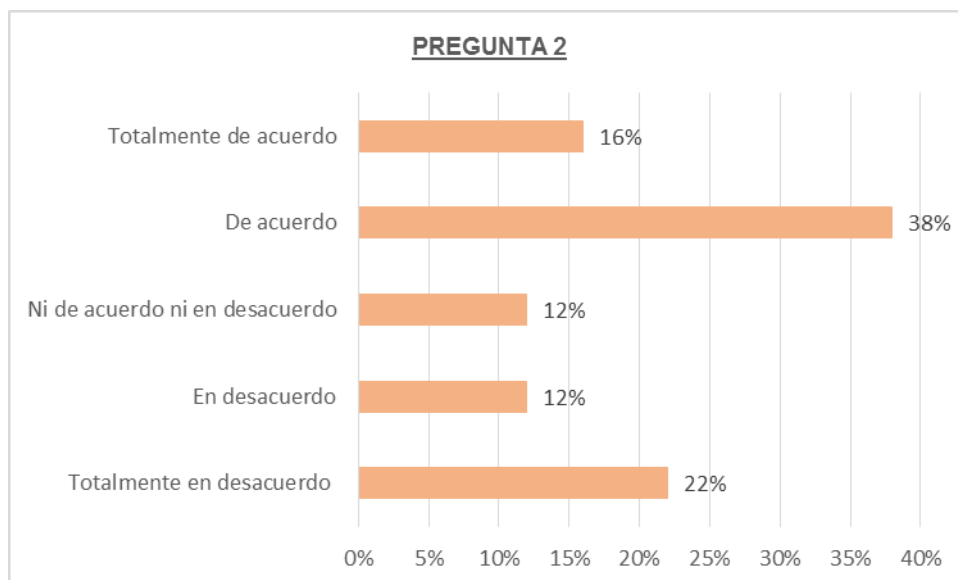
GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

## Anexo V. Gráficas Encuesta Cliente Interno

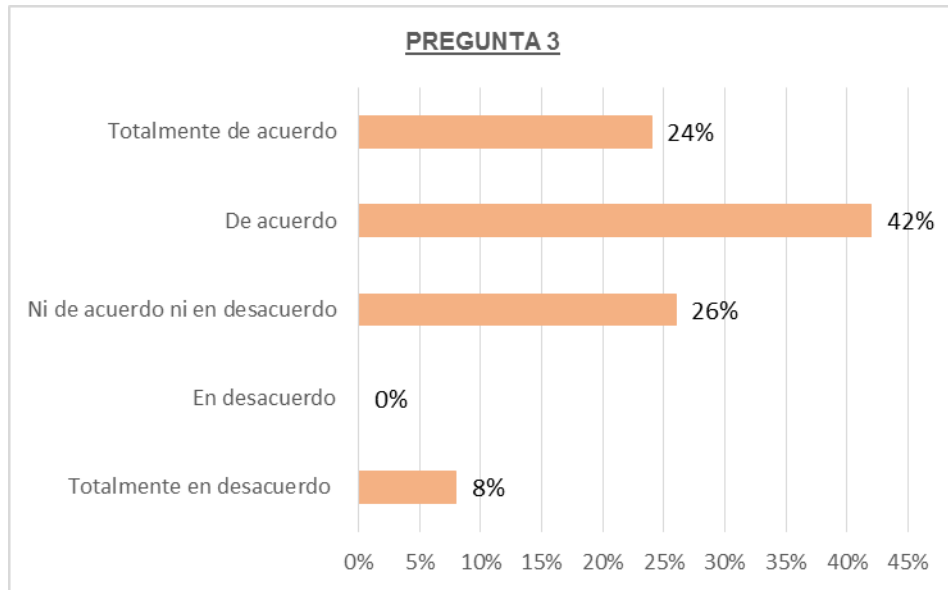
### Gráficas Encuesta Cliente Interna



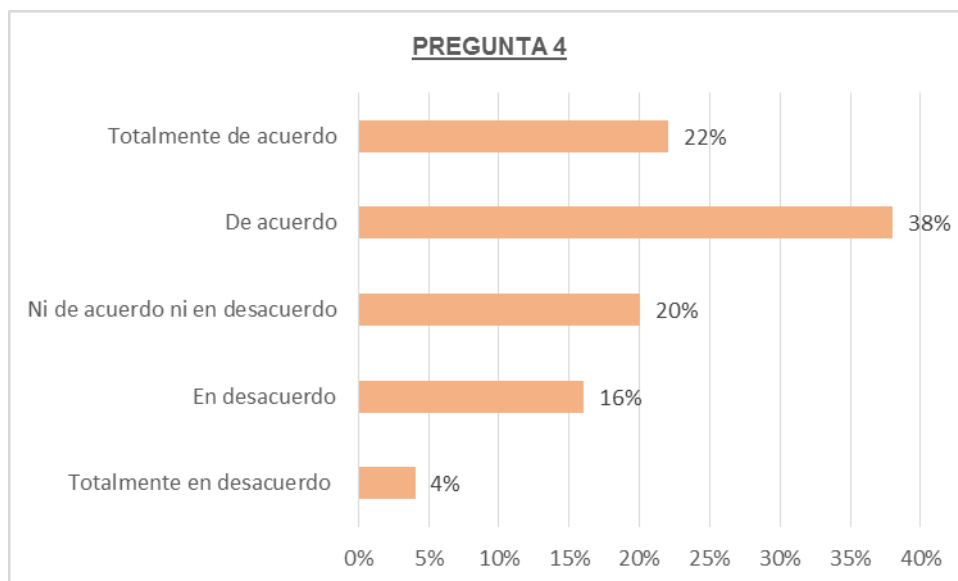
**Figura 44:** Encuesta Cliente Interno – Pregunta 1  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



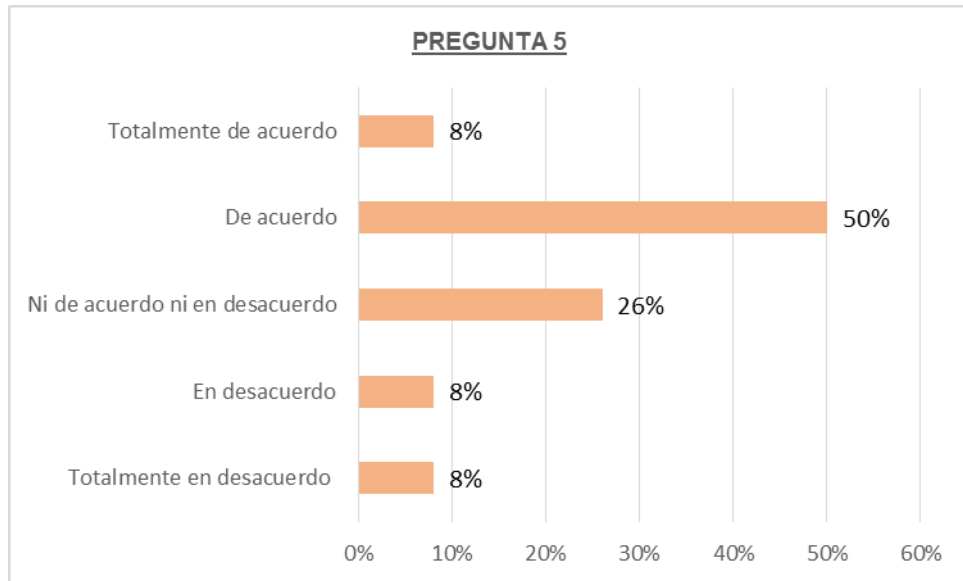
**Figura 45:** Encuesta Cliente Interno – Pregunta 2  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



**Figura 46:** Encuesta Cliente Interno – Pregunta 3  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



**Figura 47:** Encuesta Cliente Interno – Pregunta 4  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



**Figura 48:** Encuesta Cliente Interno – Pregunta 5  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



## ANEXO VI. Encuesta MDI/DGSC – Satisfacción Cliente Externo

### Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo

#### **Ayúdenos a Mejorar**

Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Institución a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**1.- De acuerdo a su criterio y experiencia, en la institución pública en la que usted se desempeña, cuando realiza un requerimiento a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, ¿ésta satisface su solicitud y cumple con las expectativas de los trámites realizados?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.- Según a las últimas disposiciones emitidas por el Ministerio del Interior y SERCOP, para el inicio de los procesos de contratación pública del servicio de vigilancia y seguridad privada se debe disponer de un Informe Técnico y Autorización de Seguridad emitido por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior ¿Alguna vez ha solicitado dichos documentos habilitantes?**

SI

NO

**3.- ¿Considera usted que el servicio de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad a cargo de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, responde en un tiempo y forma adecuada?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. ¿Considera usted que existe una excesiva tramitología dentro de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, sobre el requerimiento realizado por la institución pública en la que desempeña para la obtención del Informe y Autorización de Seguridad?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.- ¿Alguna vez usted ha evidenciado algún tipo de error en el Informe y Autorización de Seguridad obtenido por la institución pública en la que se desempeña?**

SI

NO

**6. ¿Considera usted que el servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad llevado a cabo por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, debe ser reestructurado y mejorado?**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar el servicio de emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad llevado a cabo por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, aparte de reducir los tiempos de atención y respuesta?**

---



---



---



---

**8. Si se tratara de un servicio o producto que procure satisfacer el beneficio personal, ¿Usted lo recomendaría?**

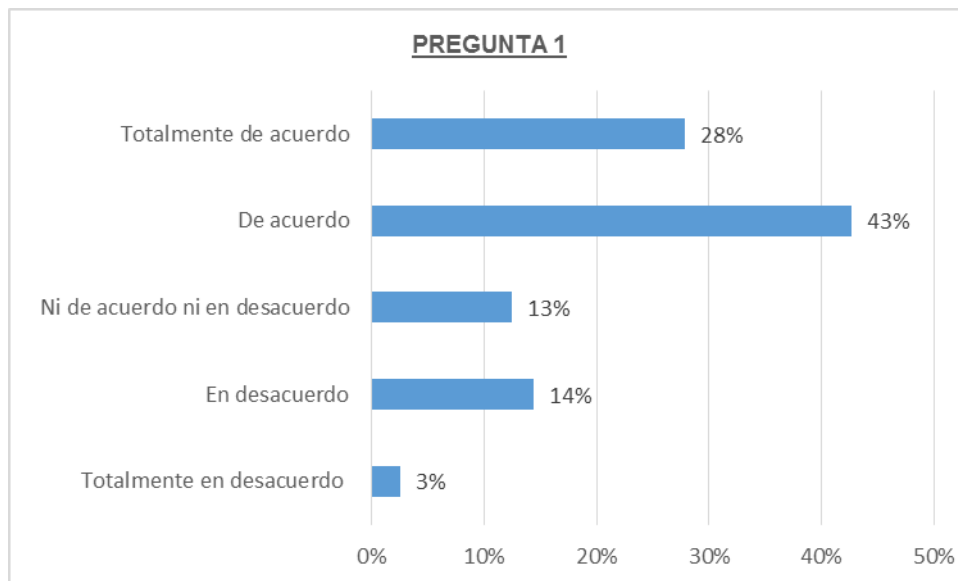
SI

NO

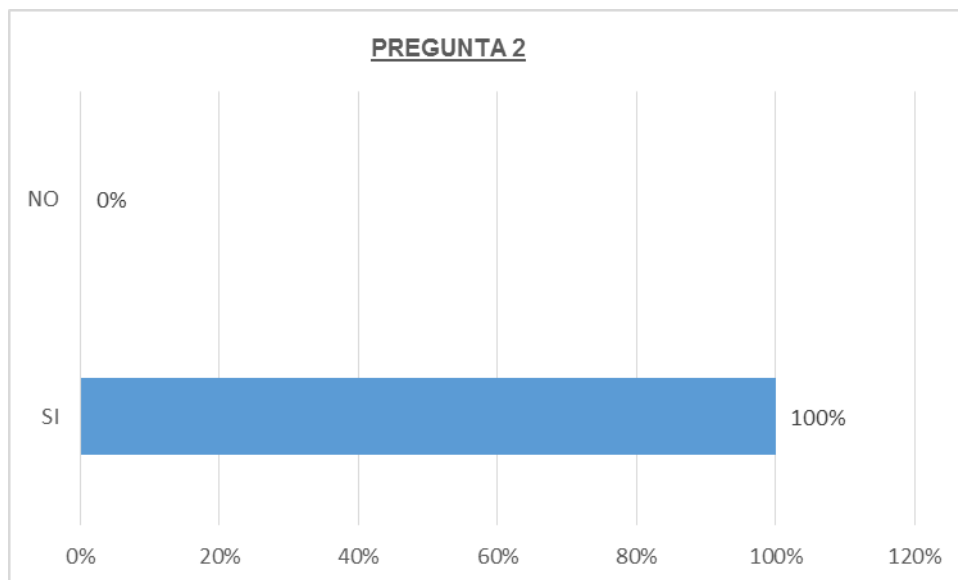
**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

## Anexo VII. Gráficas Encuesta Cliente Externo

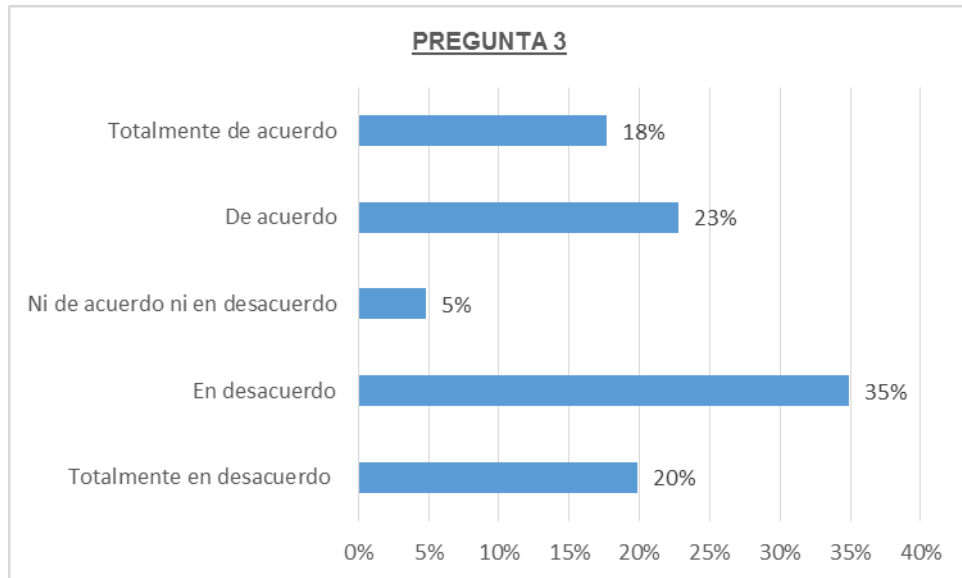
### Gráficas Encuesta Cliente Externo



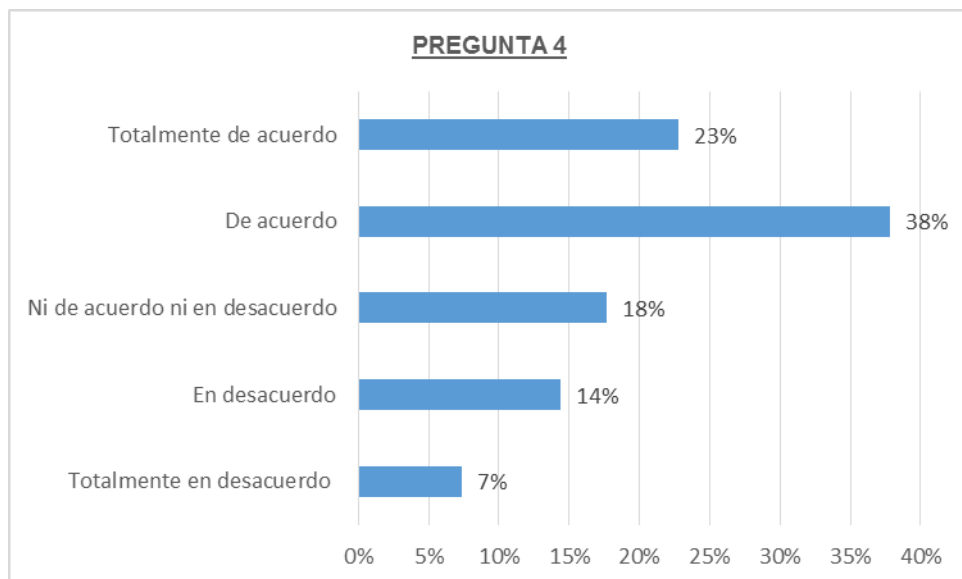
**Figura 49:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 1  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



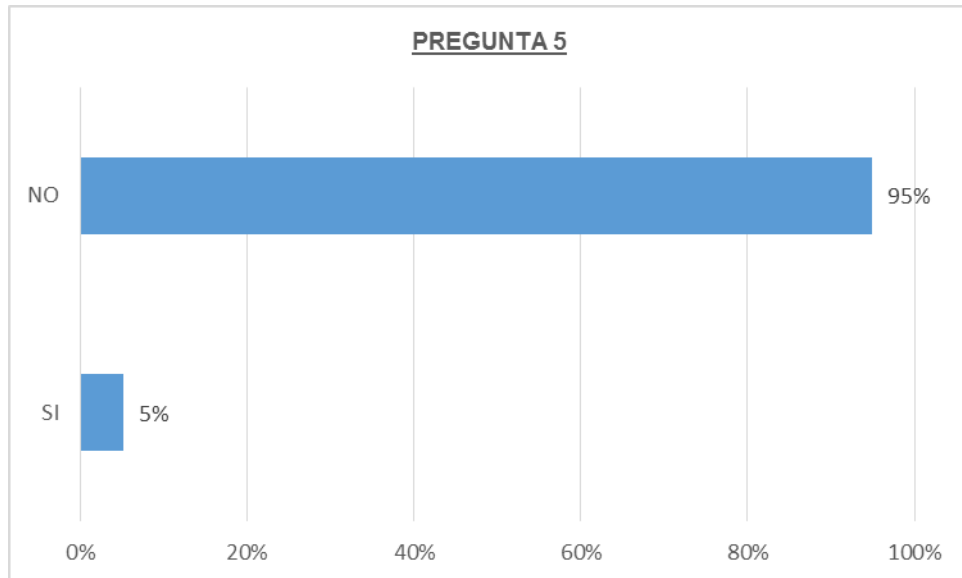
**Figura 50:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 2  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



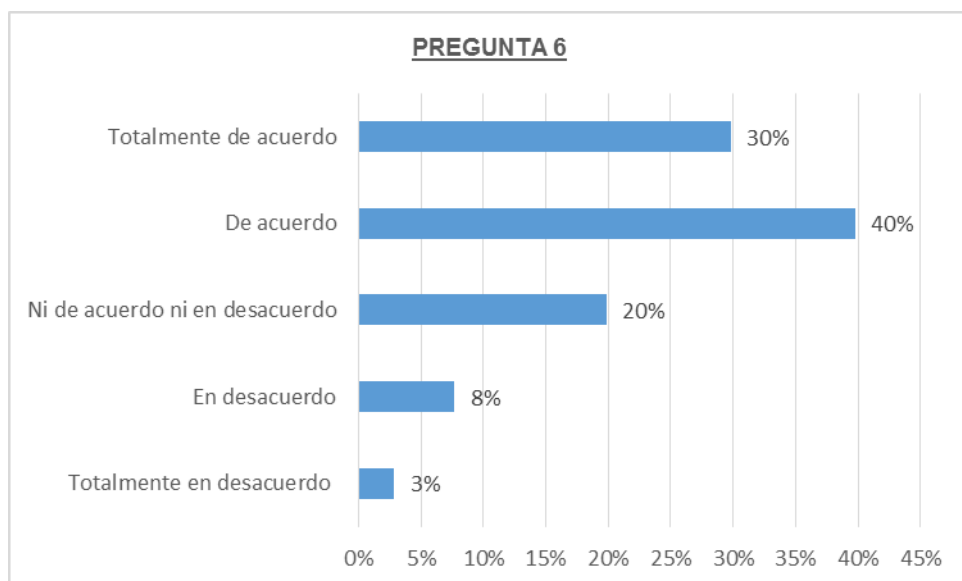
**Figura 51:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 3  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



**Figura 52:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 4  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas

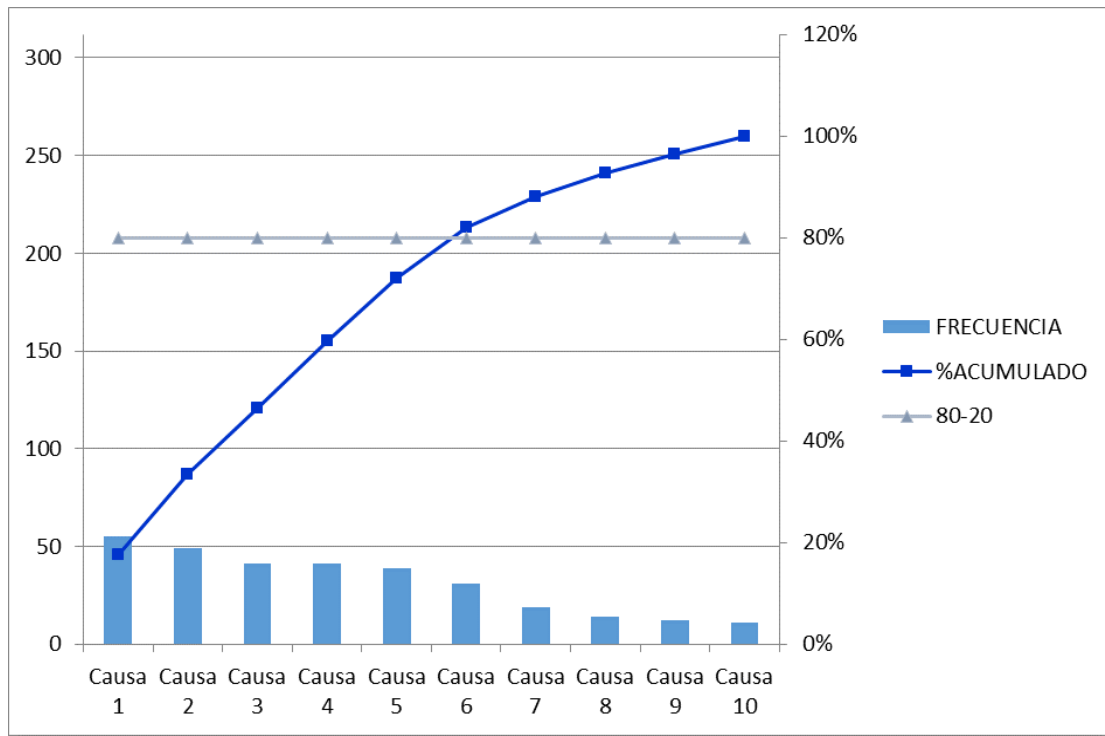


**Figura 53:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 5  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas



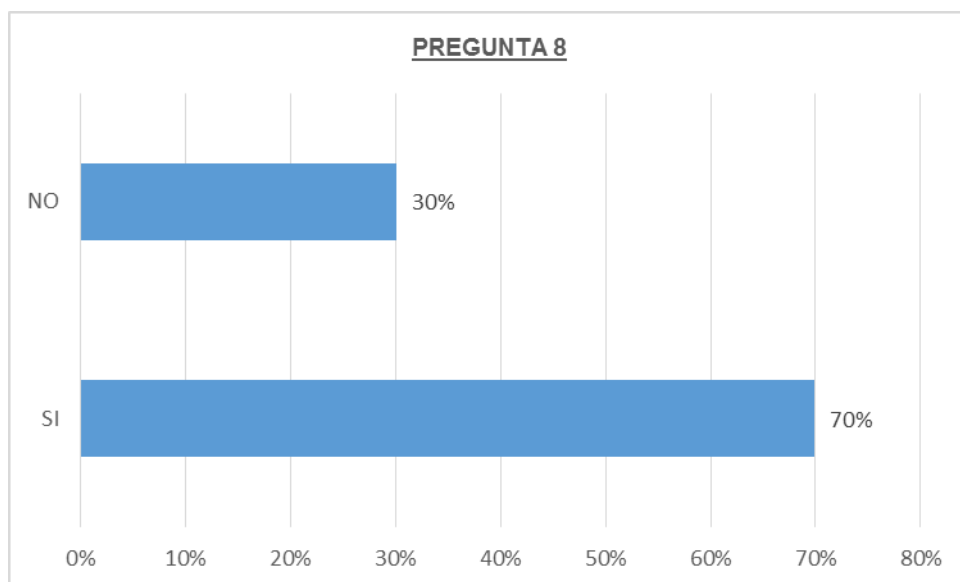
**Figura 54:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 6  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas

**PREGUNTA 7**



**Figura 55:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 7  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas

**PREGUNTA 8**



**Figura 56:** Encuesta Cliente Externo – Pregunta 8  
**Fuente:** Trabajo de Investigación Aplicación de encuestas

Anexo VIII. Plan de implementación de proceso mejorado



## PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

***REESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE  
INFORMES Y AUTORIZACIONES DE SEGURIDAD EFECTUADO  
POR LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD  
CIUDADANA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.  
IMPLEMENTACIÓN EN SU I FASE***

**Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
ABRIL, 2017**

**Plan de Implementación del proceso reestructurado para la Emisión de Informes y  
Autorizaciones de Seguridad**

**APROBACIÓN DOCUMENTO**

Por	Cargo	Firma	Fecha
Preparado por:	Ing. Milton Eduardo Monge Alcocer <b>Coordinador General de Área Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana Ministerio del Interior</b>		
	Ing. Lorena Fernanda Nacato I. <b>Proponente de reestructuración del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad</b>		
Revisado por:	<b>Director Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana Ministerio del Interior</b>		
	<b>Jefe de Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) Policía Nacional</b>		
Aprobado por:	<b>Director Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana Ministerio del Interior</b>		
	<b>Jefe de Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) Policía Nacional</b>		

**Tabla 1:** Aprobación del Documento

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior



**Plan de Implementación del proceso reestructurado para la Emisión de Informes y  
Autorizaciones de Seguridad**

**CONTROL DEL DOCUMENTO**

REGISTROS DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO			
Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
PI-SEIAS-001	Creación de Plan de Implementación del proceso reestructurado para la Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ing. Milton Eduardo Monge Alcocer</li><li>• Ing. Lorena Fernanda Ñacato Inchiglema</li></ul>	13/03/2017

**Tabla 2:** Registros de Cambios en el Documento

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

## TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	<b>123</b>
1.1. RESPONSABLES .....	123
1.2. SUPUESTOS Y RESTRICCIONES .....	124
1.2.1. SUPUESTOS .....	124
1.2.2. RESTRICCIONES .....	124
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA .....	<b>125</b>
2.1. DESCRIPCIÓN .....	125
2.2. DIAGRAMA DE FLUJO – VISUAL SISTEM MAP – VSM .....	127
3. PUESTA EN PRÁCTICA .....	<b>128</b>
3.1. ESTRUCTURA .....	128
3.2. USUARIOS DE LA HERRAMIENTA .....	129
3.3. MIGRACIÓN, CONVIVENCIA, TRANSICIÓN .....	129
3.4. REQUISITOS MÍNIMOS .....	130
4. CAPACITACIÓN .....	<b>130</b>
4.1. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA HERRAMIENTA .....	130
4.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN .....	131
4.3. PUBLICACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	131
5. SOPORTE USUARIO .....	<b>131</b>
6. MONITOREO Y CONTROL .....	<b>132</b>

## PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

### REESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE INFORMES Y AUTORIZACIONES DE SEGURIDAD EFECTUADO POR LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR. IMPLEMENTACIÓN EN SU I FASE

#### 1. ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN

Implementación de un nuevo modelo de gestión en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y oficinas del Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) del Ministerio del Interior que se encuentran a nivel nacional.

##### 1.1. RESPONSABLES

Responsable	Funciones
<b>Ing. Milton Monge</b> <b>Coordinador General de Área</b> <b>Dirección de Gestión de</b> <b>Seguridad Ciudadana</b> <b>Ministerio del Interior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar el nuevo procedimiento que regula el nuevo proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.</li> <li>• Preparar cronograma de difusión y capacitación del nuevo proceso mejorado.</li> <li>• Proporcionar el listado de analistas de la DGSC y técnicos de la policía de COSP a asignar claves de usuario del nuevo proceso.</li> <li>• Capacitar a analistas de DGSC y técnicos de policía del COSP sobre nuevas funciones y actividades del proceso mejorado.</li> <li>• Administrar el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> </ul>
<b>Myr. Patricio Vargas</b> <b>Jefe de Departamento de</b> <b>Control y Supervisión de las</b> <b>Organizaciones de Seguridad</b> <b>Privada (COSP)</b> <b>Policía Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar el listado de técnicos de policía del departamento COSP para asignar claves de usuario del nuevo proceso.</li> <li>• Solicitar accesos de nuevos usuarios en el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> <li>• Gestionar trámites registrados en el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> </ul>
<b>Ing. Juan Segovia</b> <b>Especialista TICs</b> <b>Ministerio del Interior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a analistas de DGSC y técnicos de policía del COSP, respecto al uso de perfiles de usuario, accesos, operatividad, descripción del flujo de trabajo (workflow) y funciones automatizadas del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> <li>• Soportar tecnológicamente posibles fallas o modificaciones al Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> </ul>
<b>Ing. Omar Herrera</b> <b>Analista de Procesos</b> <b>Ministerio del Interior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar instructivos, manuales de procesos, casos de uso del nuevo proceso mejorado.</li> </ul>

<b>Coordinación General de Asesoría Jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesorar jurídicamente la modificación del nuevo procedimiento y la construcción del procedimiento interinstitucional (Ministerio del Interior/SERCOP/Ministerio de Trabajo/Contraloría General del Estado/Ministerio de Finanzas) para la gestión que regula el proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad.</li><li>• Elaboración de Acuerdos de Confidencialidad y buen uso del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li></ul>
--	---

**Tabla 3:** Descriptivo de Funciones

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

## **1.2. SUPUESTOS Y RESTRICCIONES**

### **1.2.1. SUPUESTOS**

1. En caso de posibles fugas de información se recomienda la elaboración de un Acuerdo de Confidencialidad de la Información y buen uso del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS, a la cual tanto analistas de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana como técnicos de policía del Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada-COSP, se someterán al tenor de las disposiciones institucionales.
2. La inobservancia de lo dispuesto en el punto uno acarrearán consigo sanciones de carácter administrativo, civil o penal dependiendo el grado de impacto del incumplimiento.

### **1.2.2. RESTRICCIONES**

1. Una vez asignado las claves de acceso a los tipos de perfiles (Administrador, Operador, Visor) del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS, es de exclusiva responsabilidad el uso y custodio de la clave y la gestión de la información contenida en el nuevo proceso mejorado.
2. Toda información (Reportes), requerida por terceros (Se exceptúan autoridades de nivel jerárquico superior ministeriales) deberá ser solicitada por escrito a la autoridad competente responsable del proceso de emisión de informes y autorizaciones de seguridad, la misma que describirá: La información requerida, fines de la información y responsable solicitante.

3. Bajo ningún concepto y sin aprobación expresa por escrito de la autoridad competente se podrá facilitar información a terceros que no tengan competencia directa en el uso del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.
4. Confidencialidad de la información, entendido como el acceso autorizado de datos.
5. Exactitud, la información no debe sufrir alteraciones no deseadas, en cuanto a su contenido.
6. Disponibilidad, Sólo las personas autorizadas podrán tener acceso a la información.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA**

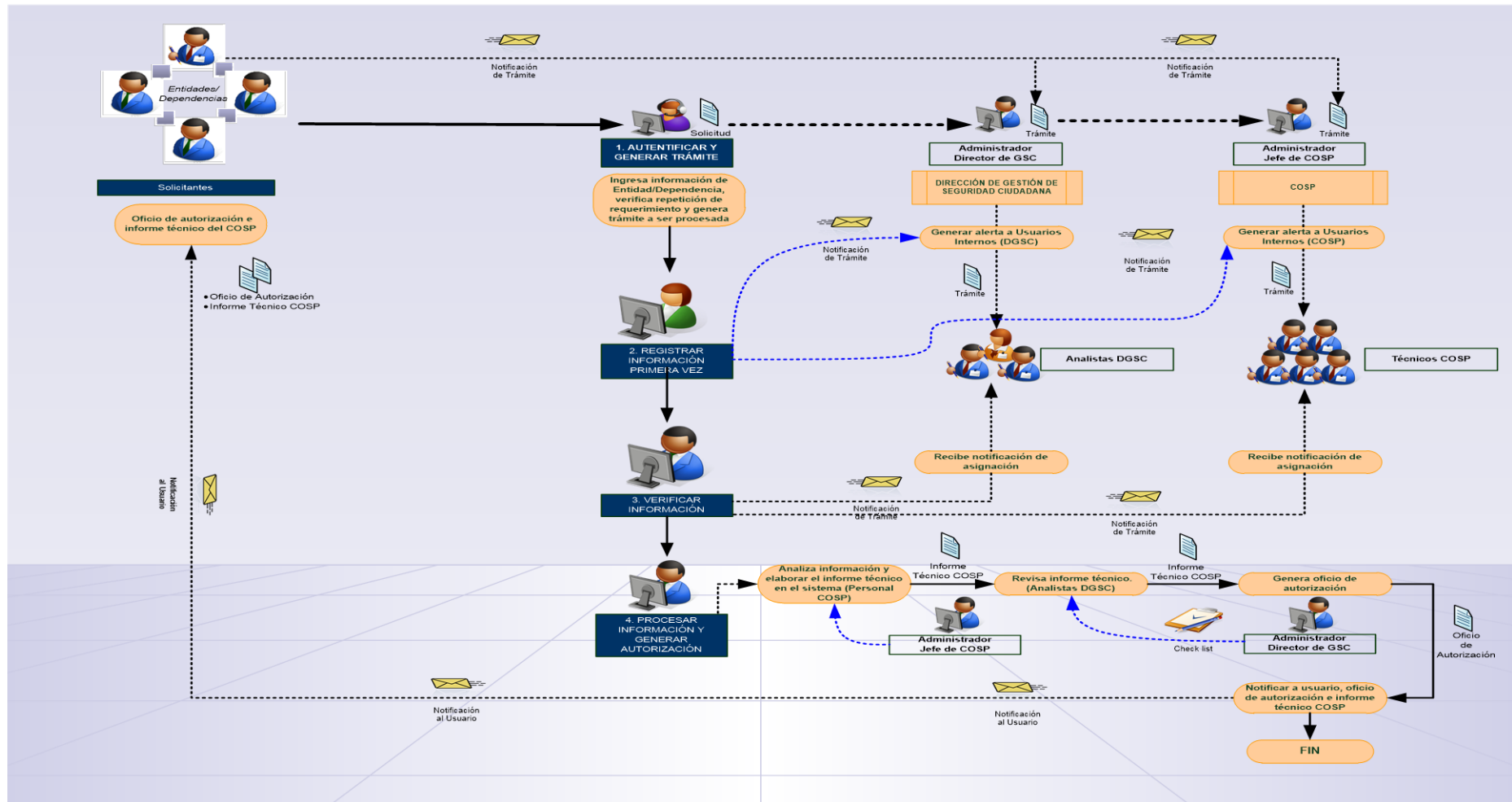
### **2.1. DESCRIPCIÓN**

El nuevo proceso mejorado para la emisión de informes y autorizaciones de seguridad contiene cuatro fases que a continuación se describe:

- 1. AUTENTIFICAR Y GENERAR TRÁMITE:** Consiste en la Generación de trámites por primera vez, el Ingreso de información y documentación solicitada, la Generación de trámite por ampliación, el Login de acceso (Interfaz entre usuario y Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS), la Creación de usuarios, la Asignación perfiles y la Activación o Desactivación de Usuario.
- 2. REGISTRAR INFORMACIÓN PRIMERA VEZ:** Consiste en el Registro de información por ampliación, el Registro de información por renovación, y la Visualización de datos de identificación y campos de documentación.
- 3. VERIFICAR INFORMACIÓN:** Consiste en el subproceso de validación de información registrada y asignación de trámites previo al inicio de la transformación de insumos de entrada (Documentos solicitados a entidades públicas).

- 4. PROCESAR INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN:** Consiste en el procesamiento de la información para la obtención de salidas (Informes y Autorización de Seguridad), a través del Ingreso de información y/o cargar documentación solicitada.

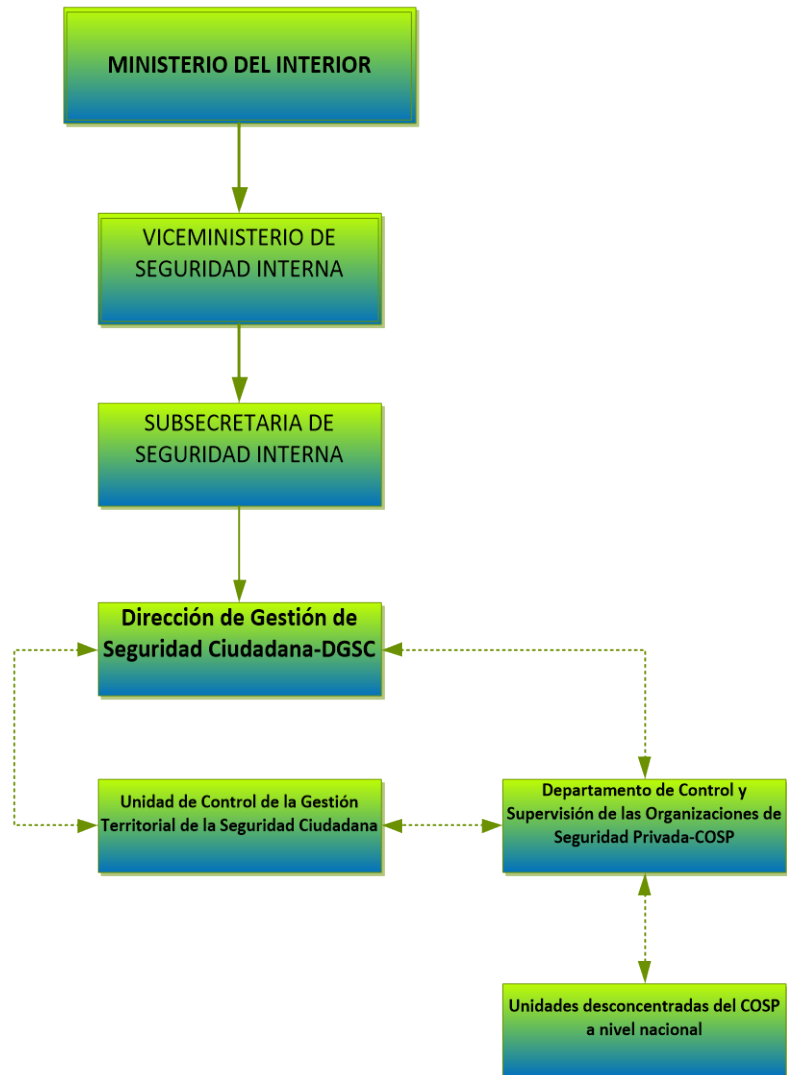
2.2. DIAGRAMA DE FLUJO – VISUAL SISTEM MAP – VSM



**Figura 1:** Diagrama de Flujo – Visual Sistem Map - VSM  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

### 3. PUESTA EN PRÁCTICA

#### 3.1. ESTRUCTURA



<b>Estructura Orgánica Funcional:</b>	Ministerio del Interior, Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana
<b>Elaborado por:</b>	Proponentes Ing. Milton Monge, Ing. Lorena Nacato
<b>Líneas:</b>	Línea de mando directa - _____ Línea operativa funcional - _____ Línea de coordinación - .....

**Figura 2:** Estructura Funcional (Propuesta)  
**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior



### 3.2. USUARIOS DE LA HERRAMIENTA

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDADES O FUNCIONES
<b>Administrador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y autenticar a usuarios del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> <li>• Registrar, modificar o inhabilitar usuarios del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> <li>• Gestionar contraseñas de usuarios (nuevas contraseñas y problemas con las contraseñas).</li> <li>• Restringir el acceso de información.</li> <li>• Soportar a usuarios a los requerimientos presentados en la utilización del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> </ul>
<b>Operador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactuar directamente en el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> <li>• Alimentar y acceder a la información para asegurar la toma de decisiones basada en datos exactos confiables y oportunos.</li> <li>• Procesar la información registrada dentro del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> <li>• Generar informes y autorizaciones de seguridad.</li> <li>• Mantener la interfaz entre los usuarios y los niveles superiores responsables del proceso mejorado.</li> </ul>
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Custodiar y utilizar responsablemente la clave asignada para la interfaz en el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.</li> </ul>
<b>Visor/Observador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la confidencialidad de la información en el nivel de acceso proporcionado.</li> <li>• Utilizar responsablemente la clave asignada para el nivel observador.</li> </ul>

**Tabla 4:** Usuarios de la Herramienta

**Fuente:** Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

### 3.3. MIGRACIÓN, CONVIVENCIA, TRANSICIÓN

1. Migrar la información obtenida mediante link registrado en el portal de compras públicas del SERCOP (Catastro de instituciones públicas a nivel nacional) al Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.
2. Transferir y registrar en el Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS, data de instituciones públicas a nivel nacional y estado de solicitudes registradas en la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana (Matrices Excel).
3. Migrar base de datos de Unidades de Policía Comunitaria-UPC geo referenciadas a nivel nacional.

### **3.4. REQUISITOS MÍNIMOS**

1. Fortalecer con talento humano a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y al Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada-COSP.
2. Actualización de equipos tecnológicos de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana.

## **4. CAPACITACIÓN**

### **4.1. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA HERRAMIENTA**

Para la implementación de la herramienta tecnológica se elaborará un cronograma de trabajo a desarrollar 4 actividades de socialización, inducción y manejo del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS, que son:

1. Realización de pruebas de inducción y manejo del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.
2. Socialización de nuevo modelo de gestión para la Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.
3. Comunicación y difusión a las partes interesadas de los documentos de soporte para la gestión del proceso mejorado para la Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.
4. Capacitación y soporte sobre el uso y manejo de la herramienta tecnológica implementada (Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS).

## 4.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLES
Realización de pruebas de Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.	22/05/2017	08/06/2017	TICS/DGSC-Ministerio del Interior
Socialización de nuevo modelo de gestión para la Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad.	12/06/2017	30/06/2017	DGSC-Ministerio del Interior
Comunicación y difusión a las partes interesadas de los documentos de soporte para la gestión del proceso mejorado.	12/06/2017	30/06/2017	DGSC/TICS/COSP/DGP-Ministerio del Interior
Capacitación del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad a las partes interesadas.	19/06/2017	30/06/2017	TICS/DGSC-Ministerio del Interior

Tabla 5: Cronograma de Implementación

Fuente: Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

## 4.3. PUBLICACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Con el propósito de difundir y comunicar oportunamente sobre la mejora del proceso de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad, documentos que son solicitados por las instituciones públicas a nivel nacional, se coordinará con el SERCOP para registrar notas y/o mensajes dirigidos a los usuarios, que permita una eficiente y eficaz interfaz.
2. Los mensajes a usuarios contendrán comunicados, manuales de usuarios o instructivos para facilitar y mejorar el dinamismo del nuevo del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS.

## 5. SOPORTE USUARIO

En caso de dudas o mayor información difundir mail: [seguridad.ciudadana@ministeriodelinterior.gob.ec](mailto:seguridad.ciudadana@ministeriodelinterior.gob.ec) y números de contactos: 02-3958-850, extensión 311/312/315.

## **6. MONITOREO Y CONTROL**

El seguimiento y control le corresponde a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, mediante reportes e informes de gestión de actividades realizadas en la ejecución del Sistema de Emisión de Informes y Autorizaciones de Seguridad-SEIAS, desde la solicitud de usuarios para la obtención del informe y autorización de seguridad, seguido del correcto registro de datos de la institución solicitante, correcto registro de información requerida, transformación y estado de tramite hasta la emisión de autorización e informe de seguridad.