

RESUMEN

El Decreto Ejecutivo 372 emitido por el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites en todas las instituciones públicas. El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – MIDUVI en cumplimiento de su misión, ha implementado un conjunto de servicios de atención al usuario orientados a promover el acceso a soluciones habitacionales urbanas y rurales a los diferentes grupos poblacionales y así contribuir al buen vivir de la población. Con el fin de garantizar el cumplimiento del decreto 372, el MIDUVI se encuentra en la necesidad de analizar sus procesos, especialmente aquellos relacionados con el servicio, con el objetivo de optimizar y mejorar su gestión. Es por ello que este trabajo se enfoca en evaluar los procesos de servicios prestados por el MIDUVI, mediante la aplicación de una metodología basada en el Modelo Integral del Cambio (MIC), que permita conocer cuáles de estos procesos pueden ser optimizados para generar un impacto positivo sobre el usuario, así como se busca generar evidencias de la evaluación realizada con base en el análisis de la información recopilada, priorizando los procesos que generan mayor valor sobre el usuario, de tal manera que se logre identificar sus debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora.

PALABRAS CLAVE:

- **EVALUACIÓN DE PROCESOS**
- **MEJORA CONTINUA**
- **MODELO INTEGRAL DEL CAMBIO**
- **PRIORIZACIÓN DE PROCESOS**

ABSTRACT

Executive Decree 372 issued by the Constitutional President of the Republic of Ecuador declares as State policy the regulatory improvement and administrative simplification and formalities in all public institutions. The Ministry of Urban Development and Housing – MIDUVI, in fulfillment of its mission, has implemented a set of user service services aimed at promoting access to urban and rural housing solutions to different population groups and thus contribute to the good living of the population. In order to ensure compliance with Decree 372, MIDUVI is in need of analyzing its processes, especially those related to the service, with the aim of optimizing and improving its management. That is why this work focuses on evaluating the service processes provided by MIDUVI, through the application of a methodology based on the Integral Model of Change (MIC), which allows us to know which of these processes can be optimized to generate a positive impact on the user, as well as seeking to generate evidence of the evaluation carried out based on the analysis of the information collected, prioritizing the processes that generate the greatest value over the user, in such a way that it is possible to identify their weaknesses, strengths and opportunities to improvement.

KEY WORDS:

- **CONTINUOUS IMPROVEMENT**
- **INTEGRAL CHANGE MODEL**
- **PROCESS EVALUATION**
- **PROCESS PRIORITIZATION**