

RESUMEN

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 base en los resultados obtenidos en el proyecto de “EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE SERVICIO AL USUARIO DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y DE VIVIENDA” (Ramírez & Serrano, 2019); el cual determinó que el proceso más importante para el servicio es el de “Emisión de bonos de vivienda”, el presente trabajo se enfoca en crear una propuesta para el mejoramiento uno de los procesos de servicio que mayor demanda tiene dentro de esta institución. Con este proyecto se busca identificar oportunidades de mejora a partir de la priorización de procesos con el fin de optimizar el proceso actual de “Emisión de Incentivos de Vivienda”, realizando un análisis de valor agregado de las actividades que componen el proceso y así determinar aquellas que generan mayor valor para el usuario. A continuación de ello, se presenta una propuesta de rediseño del proceso de “Emisión de Incentivos de Vivienda” en el que se busca optimizar y mejorar el servicio.

PALABRAS CLAVE:

- **ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO**
- **MEJORA CONTINUA**
- **PRIORIZACIÓN DE PROCESOS**
- **REDISEÑO DE PROCESOS**

ABSTRACT

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. Based on the results obtained in the project of "EVALUATION OF THE USER SERVICE PROCESSES OF THE MINISTRY OF URBAN DEVELOPMENT AND HOUSING" (Ramírez & Serrano, 2019), which determined that the most important process for the service is "Issuance of Housing Bonds", the present work focuses on creating a proposal for improvement one of the service processes that has the greatest demand within this institution. This project seeks to identify opportunities for improvement from the prioritization of processes in order to optimize the current process of "Issuance of Housing Incentives", performing an aggregate value analysis of the activities that make up the process and thus determine those generate greater value for the user. Next, a proposal to redesign the "Issuance of Housing Incentives" process is presented that seeks to optimize and improve the service.

KEY WORDS:

- **CONTINUOUS IMPROVEMENT**
- **ADDED VALUE ANALYSIS**
- **PROCESS PRIORITIZATION**
- **PROCESS REDESIGN**