

# Título: Perfil del Proyecto

Fase: Gestión del Proyecto



**Elaborado por:** MRProcessi Cía. Ltda.

**Elaborado para:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

**“CONSULTORÍA PARA LA DETERMINACIÓN DEL MODELO DE  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR  
PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO”**

Entregable:	<b>Perfil del Proyecto</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/01/2017</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
30/01/2017	01	Perfil del Proyecto	MRProcessi

## PERFIL DEL PROYECTO

<b>Fecha: 15 de diciembre de 2016</b>	<b>Nombre del Proyecto: Determinación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.</b>
<b>Justificación</b> <p>El artículo 90 del COOTAD, referente a las Atribuciones del Alcalde, indica en su literal g) "Decidir el Modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan metropolitano de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas." La Ley Orgánica de Régimen del Distrito Metropolitano de Quito, en sus artículos 10 y 18, dispone: "Art. 10.- ATRIBUCIONES DEL ALCALDE METROPOLITANO.- El Alcalde es el Jefe de la Administración Distrital. Tiene las atribuciones previstas en esta ley y las de los Alcaldes cantonales, conforme a las disposiciones legales vigentes. Podrá delegar las facultades y atribuciones que le corresponden como Jefe de la Administración, al Administrador General, a los Administradores Zonales y a los Directores Generales en el ámbito de su respectiva competencia. De conformidad a lo que establece la Resolución Administrativa 0002 del 07 de agosto de 2009 en su artículo N°18.- le corresponde a la Secretaría General de Planificación, además de otras funciones otorgadas por la legislación vigente... "coadyuvará al adecuado y sostenido desarrollo institucional del gobierno metropolitano a través de la creación de herramientas de gestión pública que potencien su eficiencia y eficacia así como la calidad y calidez en los servicios públicos"....</p> <p>Adicionalmente, según se manifiesta en la Resolución No. A0010 en su artículo 14, numeral 1, dispone: "Encárguese a la Secretaría General de Planificación y a la Administración General, la continuación del proceso de reestructuración y racionalización integral del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en sus aspectos orgánico funcionales, procesos y medios, sin que el proceso se paralice de modo alguno el servicio a la colectividad." De acuerdo a lo que antecede, la Secretaría General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es la dependencia encargada de definir y poner en funcionamiento las metodologías y mecanismos de planificación, seguimiento, generación de información y mejoramiento continuo de procesos con alcance municipal. Por lo dicho y conforme su ámbito de acción; según la Disposición General Cuarta de la Resolución No. A012 del 03 de junio de 2015, emitida por el Señor Alcalde Metropolitano, se encarga a la Secretaría General de Planificación, presentar una propuesta preliminar sobre la optimización institucional de la estructura orgánica central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito que responda al Plan Metropolitano de Desarrollo y</p>	





Ordenamiento Territorial 2015-2025 y su respectivo Modelo de Gestión, en base a una propuesta de integración basada en competencias de las Empresas Públicas Metropolitanas, Fundaciones, Corporaciones e Institutos. Conforme los antecedentes expuestos, al momento se realizó una consultoría con la Empresa PWC Asesores Empresariales Cía. Ltda., cuyo objeto es la determinación de mecanismos de desarrollo institucional a través de la optimización de la estructura organizacional del MDMQ, elaboración del Estatuto Orgánico Funcional e integración de las dependencias municipales autónomas y no autónomas al modelo integral de gestión municipal. En consideración de la propuesta realizada por la mencionada consultoría; uno de los pilares de gestión esenciales en el Modelo de Integración propuesto para la gestión municipal es el relacionado con el fortalecimiento de la gestión interna del Municipio y de sus Entidades Adscritas en relación a los siguientes dos componentes: 1. Direccionamiento Estratégico 2. Relacionamiento. Por lo cual con el fin de dar cumplimiento y continuidad al proyecto de fortalecimiento y optimización institucional antes mencionada; el objeto de esta consultoría se fundamenta en el fortalecimiento de las capacidades internas de las entidades que conforman la municipalidad generando orden y eficiencia respecto a la provisión de servicios y productos de calidad hacia la ciudadanía.

**Objetivos**
**Objetivo General:**

- Implementar la gestión por servicios y administración por procesos en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, alineada a las necesidades de los usuarios internos y externos; que permita aplicar de forma integral y sistémica políticas y acciones con sus respectivos planes de mejora, que garanticen el cumplimiento de su misión y apoyen efectivamente al logro de los objetivos, competencias institucionales y la aplicación de los controles pertinentes.

**Objetivos Específicos:**

- Definir el Modelo de Prestación de Servicios y Administración por

**Criterios de éxito**

- Asistencia a los talleres impartidos por la consultora y reuniones de trabajo convocadas de acuerdo al plan del proyecto.
- Se debe respetar los tiempos establecidos para la entrega, revisión y corrección de observaciones de los entregables.
- Respetar los canales de comunicación establecidos en el plan de comunicación.
- La implementación de las mejoras realizadas como producto de la consultoría.
- Desarrollo del plan de pagos de acuerdo al flujo establecido en el contrato.
- El equipo de trabajo y la contra parte deberá regirse por los planes aceptados en este proyecto.



<p>Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y sus entidades adscritas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la norma técnica y metodología del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos.</li> <li>- Optimizar y estandarizar procesos adjetivos priorizados.</li> <li>- Realizar el análisis y mejoramiento de los procesos sustantivos de servicios priorizados.</li> </ul>	
<p><b>Perfil del Proyecto</b></p> <p>Implementación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos que conlleva su ejecución en las siguientes fases:</p> <p><b>Fase 1.- Gestión del proyecto:</b> Esta fase incluye la planificación del proyecto, incluyendo la definición del plan de trabajo y la metodología a utilizar. De igual manera incluye el plan de capacitación y transferencia del conocimiento a la contraparte de la Municipalidad.</p> <p><b>Fase 2.- Establecimiento del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos:</b> Esta fase incluye la determinación del modelo de prestación de servicios y administración por procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y sus entidades adscritas. Abarca la definición del portafolio de servicios y establecer la cadena de valor y mapa de procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p><b>Fase 3.- Definición de instrumentos normativos:</b> Proveen lineamientos técnicos a través de la construcción de la norma técnica y su respectiva metodología considerando mejores prácticas nacionales e internacionales.</p> <p><b>Fase 4.- Optimización y estandarización de procesos adjetivos:</b> Para esta fase se priorizarán cuatro procesos adjetivos con lo cual se viabilizará una mejor gestión interna y permitirá agilidad en la prestación de los servicios que se brindan a la ciudadanía.</p> <p><b>Fase 5.- Mejoramiento de servicios:</b> Identificación de procesos relacionados con tres servicios priorizados, realizar la mejora a corto y largo plazo incluyendo su propuesta de automatización. La propuesta de automatización de estos servicios permitirán plasmar todo el mejoramiento realizado en documentos que viabilizarán la transición de un servicio ejecutado manualmente a un servicio virtualizado y publicado para utilización del ciudadano en la web. Esto permitirá tener beneficios directos para la ciudadanía incluyendo reducción de costos ocasionados por: transporte hacia el lugar de prestación del trámite, tiempo empleado físicamente en la ejecución del trámite, tiempos de cola esperando su turno, costos de compra de especies, e incluso evasión de tramitadores y corrupción.</p>	



**Fase 6.- Cierre del proyecto:** Elaboración del informe y presentación de resultados finales.

**Actividades esenciales del proyecto:**

- Ejecutar un taller de lanzamiento del proyecto, en donde se socializará la metodología y herramientas a utilizar durante la ejecución del proyecto.
- Recolectar requisitos para la planificación del proyecto.
- Planificar el proyecto y establecer la metodología para la ejecución del mismo.
- Capacitar al personal responsable del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Realizar la recolección de información para obtener un diagnóstico claro de los servicios y procesos que presta el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Preparar y ejecutar talleres estructurados con la finalidad de realizar el levantamiento y análisis de la información. Los talleres también se ejecutarán con la finalidad de obtener las aprobaciones de los servicios y procesos mejorados propuestos.
- Investigar mejores prácticas para definir el mejor modelo de prestación de servicios y administración por procesos adaptado a la realidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Definir requerimientos tecnológicos y reglas de negocio para establecer propuestas de automatización de los procesos y servicios.

**Metas a conseguir:**

<b>FASES</b>	<b>META</b>
Gestión del proyecto	Finalizar los entregables luego de transcurridos 45 días del contrato.
Establecimiento del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos	Finalizar los entregables luego de transcurridos 45 días del contrato.
Definición de instrumentos normativos	Finalizar los entregables luego de transcurridos 60 días del contrato.
Optimización y estandarización de procesos adjetivos	Finalizar los entregables luego de transcurridos 120 días del contrato.
Mejoramiento de servicios	Finalizar los entregables luego de transcurridos 120 días del contrato.
Cierre del proyecto	Finalizar los entregables luego de transcurridos 120 días del contrato.

**Enfoque:**

El enfoque de la metodología se fundamentará en la identificación, priorización y mejoramiento continuo de Servicios y Procesos con la finalidad de incrementar la eficiencia, eficacia y satisfacción del ciudadano.

**Alcance:**

Definición de instrumentos normativos para la Prestación de Servicios y Administración por Procesos en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Modelo para la Prestación de Servicios y Administración por Procesos.

Priorización, mejoramiento y propuesta de automatización de cuatro (4) procesos adjetivos.

Priorización, mejoramiento y propuesta de automatización de tres (3) servicios.

**Metodología de trabajo:**

MRProcessi, aplicará una metodología fundamentada en la identificación de Servicios y Procesos, para realizar una priorización de los mismos y poder mejorarlos y estructurar una propuesta de automatización con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia operacional del Municipio, con enfoque en la satisfacción del ciudadano.

**Principales interesados**

- Patrocinador del proyecto de parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, sus entidades adscritas y el equipo de gestión y ejecución del proyecto. Adicionalmente, el impacto a largo plazo de este proyecto tendrá repercusiones positivas en la imagen y gestión de la máxima autoridad del Municipio.

**Requisitos generales y restricciones**

**Tiempo:** 120 días

**Presupuesto:** \$148,000.00

**Alcance:** Según lo estipulado en los documentos habilitantes para el contrato.

**Espacio Físico:** Se ejecutará el proyecto tanto en las instalaciones de la Consultora como en las instalaciones provistas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito cuando aplique. La utilización de los espacios físicos será determinada conforme la naturaleza de actividades que se llevarán a cabo, tomando en cuenta que todos los talleres de capacitación, levantamiento y validación se realizarán en las instalaciones del contratante, lo cual incluirá la logística y el aseguramiento de asistencia de las personas convocadas.

**Riesgos principales**

No.	Riesgo
1	La no obtención a tiempo de los insumos previstos para la estructuración del modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos CAUSARÍA la extensión de los plazos contractuales.





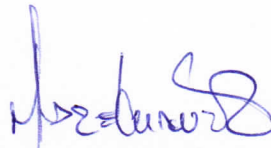

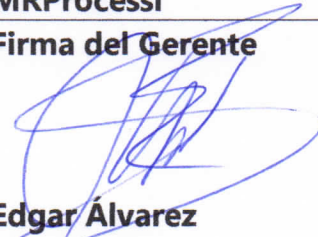
2	La no adecuada calidad de los insumos previstos para la estructuración del modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos CAUSARÍA reproceso y trabajo adicional que extendería los plazos contractuales.
3	La reprogramación de reuniones planificadas para ejecutar los talleres del proyecto CAUSARÍA la extensión de los plazos contractuales.
4	La falta de participación de los invitados en los talleres CAUSARÍA productos aprobados sin el criterio de todas las unidades.
5	La resistencia al cambio por parte de los stakeholders para el mejoramiento de procesos CAUSARÍA retraso en definición de productos y extensión en los plazos contractuales.
6	La demora en la solución de incidentes por parte del Administrador del Contrato luego de 5 días laborables posteriores al reporte de la incidencia CAUSARÍA retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
7	La identificación errónea de los grupos de interés CAUSARÍA retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
8	El cambio de administrador del contrato CAUSARÍA retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
9	La rotación de funcionarios en el MDMQ CAUSARÍA retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
10	El cambio de la normativa legal relacionada al proyecto CAUSARÍA el retraso o cierre del proyecto.
11	La falta de colaboración de las unidades dependientes y adscritas CAUSARÍA el retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
12	La demora en la firma de actas luego de la celebración de los talleres y/ reuniones de trabajo CAUSARÍA retrasos en el cronograma de ejecución del proyecto.
13	El abandono de uno de los miembros del equipo de la Consultora CAUSARÍA retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
14	La suspensión de actividades del MDMQ por causas externas ya sea políticas o naturales CAUSARÍA retraso en el cronograma de ejecución del proyecto.
15	La demora en los pagos respectivos luego de la entrega de los productos CAUSARÍA el cierre del proyecto por falta de financiamiento.
16	La suspensión del presupuesto asignado al proyecto por parte del MDMQ para el año 2017 CAUSARÍA que se suspenda el proyecto por falta de financiamiento
17	Una reestructuración institucional, en el transcurso del proyecto CAUSARÍA el reproceso de varios entregables y por lo tanto el retraso o suspensión del proyecto.
18	Las prioridades institucionales cambian o son demasiado altas debido a cambios de autoridades, en donde se soliciten productos adicionales o cambie el objeto o alcance del proyecto CAUSARÍA que no se puedan cumplir los plazos contractuales o se retrase el cronograma de ejecución del proyecto.
19	La solicitud trabajos no programados o fuera del alcance contractual CAUSARÍA incremento de tiempo, modificación de alcance e incremento de costo.
20	La solicitud de cambios sobre productos que ya fueron consensuados y aprobados CAUSARÍA que se tengan que rehacer las reuniones y talleres retrasando el cronograma de ejecución del proyecto.



21	Baja motivación del equipo involucrado en el proyecto por parte de la consultora CAUSARÍA productos de baja calidad y retrasos en la ejecución del proyecto.
22	Se producen accidentes o enfermedades en el equipo involucrado en el proyecto CAUSARÍA retrasos en el cronograma de ejecución del proyecto.
23	Cambios en los criterios de aceptación definidos CAUSARÍAN retrasos en el cronograma de ejecución del proyecto.
24	El incumplimiento de los supuestos del proyecto CAUSARÍA problemas en la ejecución del proyecto y retraso en el cronograma de ejecución.
25	Robo o pérdida de equipos o información del proyecto CAUSARÍA retrasos en la ejecución del proyecto.
26	Cambios en la comisión de recepción de productos CAUSARÍA que el personal encargado de la revisión y aceptación no tenga suficiente conocimiento y se retrase la aceptación de los mismos.
27	La falta de conocimiento del Plan de Riesgos por parte del equipo involucrado en el proyecto por parte de MDMQ CAUSARÍA que el proyecto no sea exitoso.
28	La demora en la revisión de productos por parte de la Comisión de recepción de productos CAUSARÍA que se retrase la aceptación de los mismos y el pago respectivo.
29	Los problemas internos por parte de la institución CAUSARÍA que se retrase la entrega de los productos acordados por parte de la consultora.
30	La demora en la entrega de productos por parte de la Consultora dentro de los plazos contractuales establecidos CAUSARÍA que se retrase el cronograma.

### Cronograma de hitos principales

Nombre de tarea	Fecha de Fin
<b>PROYECTO MDMQ</b>	<b>mié 19/04/17</b>
<b>I. Gestión del Proyecto</b>	<b>lun 17/04/17</b>
Plan del Proyecto	lun 26/12/16
Inicio del Proyecto	mié 11/01/17
Capacitación y Transferencia de Conocimiento	mié 18/01/17
Certificación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos del MDMQ	jue 13/04/17
Entrega-recepción Producto 1	lun 17/04/17
<b>II. Establecimiento del modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos</b>	<b>mié 08/02/17</b>
Identificación del Portafolio de Servicios	mar 31/01/17
Jerarquización de Servicios	mié 01/02/17
Identificación del Catálogo de Procesos	mar 31/01/17
Construcción de la Cadena de Valor	mié 01/02/17
Mapa de Procesos	vie 03/02/17

<b>Presupuesto global preliminar</b> \$148,000.00 MÁS IVA.	
<b>Director del Proyecto</b>	<b>Nivel de autoridad</b> <input checked="" type="checkbox"/> Acceder a la información del cliente y negociar cambios <input checked="" type="checkbox"/> Programar reuniones del proyecto con los gerentes funcionales <input checked="" type="checkbox"/> Aprobar el presupuesto del proyecto y sus modificaciones <input checked="" type="checkbox"/> Negociar con los gerentes funcionales los miembros del equipo Otro: Convocar a las reuniones del comité de control integrado de cambios, entre otras.
<b>Cliente</b>	<b>Firma de Cliente</b>  <b>Mildred Chávez</b> <b>Administradora del Contrato</b> <b>Municipio del Distrito Metropolitano de Quito</b>
<b>Patrocinador</b>	<b>Firma del patrocinador</b>  <b>Jenniffer Barriga</b> <b>Patrocinadora</b> <b>MRProcessi</b>
<b>Gerente del Proyecto</b>	<b>Firma del Gerente</b>  <b>Edgar Álvarez</b> <b>Gerente de Proyecto</b> <b>MRProcessi</b>