

Título: Portafolio de servicios

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y
Administración por Procesos



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:	Portafolio de servicios
Fecha de elaboración:	15/07/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
15/07/2015	01	Portafolio de servicios	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Código	Servicio	Descripción	Número de Trámites	Estado
XXX	Nombre del servicio	Descripción del servicio	###	Operación/ Mejora/ Cerrado

Título: Matriz de levantamiento inicial de servicios

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos



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:	Matriz de levantamiento inicial de servicios
Fecha de elaboración:	15/07/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
15/07/2015	01	Matriz de levantamiento inicial de servicios	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento

2. MATRIZ DE LEVANTAMIENTO INICIAL DE SERVICIOS

ORGANIZACIÓN	COMPETENCIA	SERVICIO	GRUPO	TRÁMITE
Agencia Metropolitana de Control - AMC	Inspección y resolución de procedimientos administrativos sancionadores	Presentación de denuncias	Denuncias	Solicitud de presentación de denuncia
Agencia Metropolitana de Tránsito - AMT	Dispuesto por la LOTAIP	Acceso a la información pública	Acceso a la información pública	Solicitud de acceso a la información pública

Título: Jerarquización de servicios en WBS

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos



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”

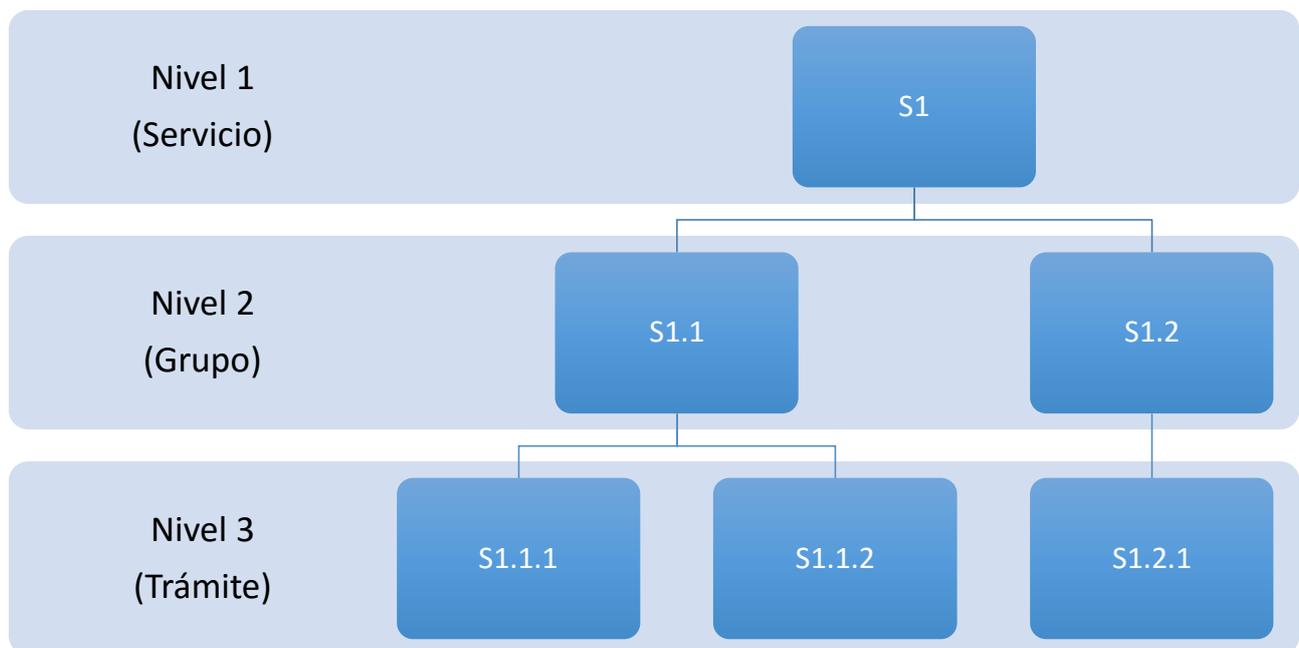
Entregable:	Jerarquización de servicios en WBS
Fecha de elaboración:	15/07/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
15/07/2015	01	Jerarquización de servicios en WBS	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. JERARQUIZACIÓN DE SERVICIOS
 - 2.1. Gráfico WBS de los servicios



Título: Inventario de Procesos

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y
Administración por Procesos



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:	Inventario de Procesos
Fecha de elaboración:	30/09/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/09/2016	01	Inventario de Procesos	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. INVENTARIO DE PROCESOS

SERVICIOS IDENTIFICADOS	ACTIVIDADES/PROCESOS/SUBPROCESOS SUSTANTIVOS	ACTIVIDADES/PROCESOS/SUBPROCESOS ADJETIVOS

Título: Catálogo de Procesos

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y
Administración por Procesos



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:	Catálogo de Procesos
Fecha de elaboración:	30/09/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/09/2016	01	Catálogo de Procesos	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. CATÁLOGO DE PROCESOS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
TIPO	MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO
GOBERNANTES	Macro G1	Proceso G1.1.	Subproceso G1.1.1.
		Proceso G1.2.	N/A
	Macro G2	Proceso G2.1.	Subproceso G2.1.1.
			Subproceso G2.1.2.
		Proceso 2.2.	Subproceso G2.2.1.
SUSTANTIVOS	Macro S1	Proceso S1.1.	
		Proceso S1.2.	
		Proceso S1.3.	
		Proceso S1.4.	
		Proceso S1.5.	
	Macro S2		
ADJETIVOS			

Título: Cadena de Valor

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y
Administración por Procesos



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:	Cadena de Valor
Fecha de elaboración:	30/09/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/09/2016	01	Cadena de Valor	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. CADENA DE VALOR

Constituye una descripción gráfica de los procesos que agregan valor a la institución

Título: Mapa de Procesos

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y
Administración por Procesos



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:	Mapa de Procesos
Fecha de elaboración:	30/09/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/09/2016	01	Mapa de Procesos	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. MAPA DE PROCESOS

Constituye una descripción gráfica de los todos los procesos de la institución y su relación entre sí

Título: Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos



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:	Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos
Fecha de elaboración:	30/09/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/09/2016	01	Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Propósito del documento

2. MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Constituye una descripción gráfica de los servicios de la institución, todos los procesos identificados y un detalle de cómo debe la institución manejarlos en su nivel central y niveles adscritos.

Título: Matriz de Relación Servicio-Proceso de los servicios Priorizados

Fase: Modelo de Prestación de Servicios y
Administración por Procesos



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:	Matriz de Relación Servicio-Proceso de los Servicios Priorizados
Fecha de elaboración:	30/09/2016

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/09/2016	01	Matriz de Relación Servicio-Proceso de los Servicios Priorizados	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Propósito del documento
2. MATRIZ DE RELACIÓN SERVICIO-PROCESO DE LOS SERVICIOS PRIORIZADOS
 - 2.1. Servicios priorizados
 - 2.1.1. Servicio 1
 - 2.1.2. Servicio 2
 - 2.1.3. Servicio 3
 - 2.2. Niveles de los Servicios Priorizados y relación Servicio-Proceso

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	
SERVICIO	SEGMENTO	TRÁMITE	PROCESO	OBSERVACIÓN
SERVICIO 1	GRUPO 1	TRÁMITE 1	PROCESO 1	Un proceso basta para abarcar los dos trámites del segmento 1 del Servicio 1.
		TRÁMITE 2		
	GRUPO 2	TRÁMITE 1	PROCESO 1	Un solo proceso abarca un solo trámite
		TRÁMITE 2	PROCESO 1 PROCESO 2	Dos procesos abarcan la ejecución del trámite 2
		TRÁMITE 3	PROCESO 1 PROCESO 2 PROCESO 3 PROCESO 4	Cuatro procesos abarcan la ejecución del trámite 3
SERVICIO 2	GRUPO 1	TRÁMITE 1	PROCESO 1	Un solo proceso abarca el único trámite del segmento 1 del Servicio 2
SERVICIO 3	GRUPO 1	TRÁMITE 1	PROCESO 1 PROCESO 2	Dos procesos abarcan la ejecución de un trámite de un segmento
	GRUPO 2	TRÁMITE 1	PROCESO 1	Un solo proceso abarca la ejecución de dos trámites de dos segmentos del servicio 3
	GRUPO 3	TRÁMITE 1		