

# 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:	<b>Portafolio de servicios</b>
Fecha de elaboración:	<b>15/07/2016</b>

**Historial de Revisiones**

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

## ÍNDICE DE CONTENIDO

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

<b>Código</b>	<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Número de Trámites</b>	<b>Estado</b>
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:	<b>Matriz de levantamiento inicial de servicios</b>
Fecha de elaboración:	<b>15/07/2016</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
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

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>TRÁMITE</b>
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:	<b>Jerarquización de servicios en WBS</b>
Fecha de elaboración:	<b>15/07/2016</b>

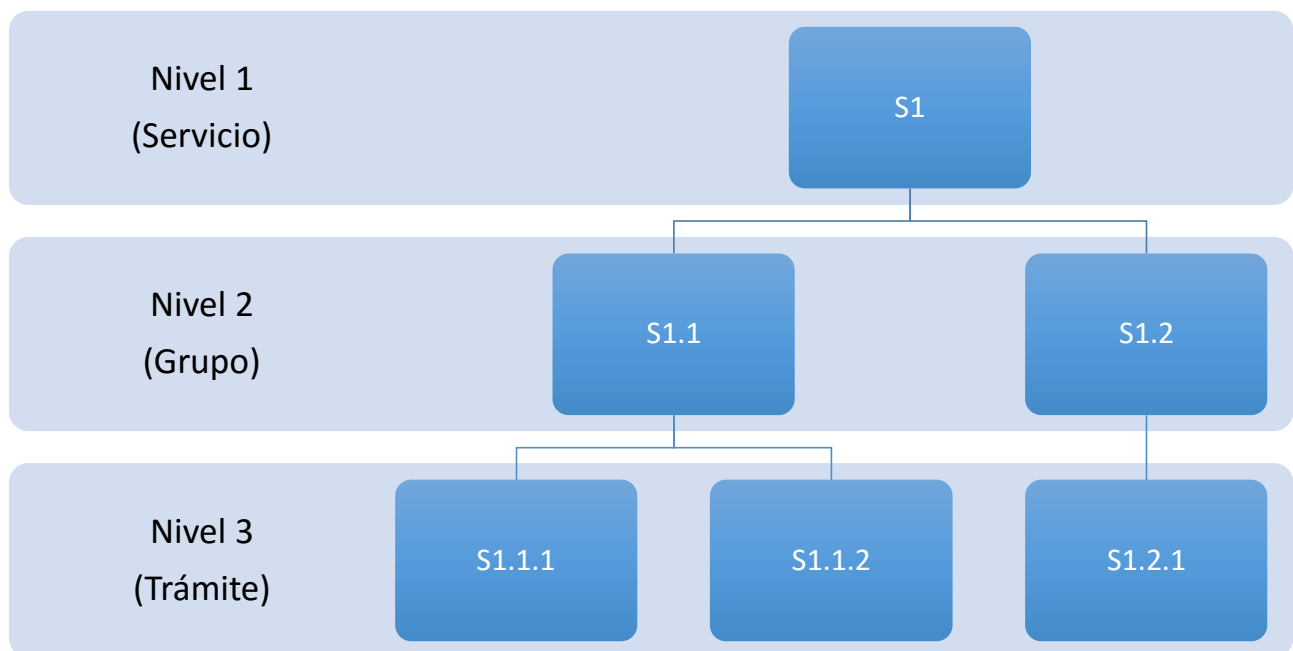
**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
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:	<b>Inventario de Procesos</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/09/2016</b>

**Historial de Revisiones**

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

## ÍNDICE DE CONTENIDO

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

<b>SERVICIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>ACTIVIDADES/PROCESOS/SUBPROCESOS SUSTANTIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES/PROCESOS/SUBPROCESOS ADJETIVOS</b>

# 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:	<b>Catálogo de Procesos</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/09/2016</b>

**Historial de Revisiones**

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

## ÍNDICE DE CONTENIDO

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

<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
<b>TIPO</b>	<b>MACRO-PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SUB-PROCESO</b>
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:	<b>Cadena de Valor</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/09/2016</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
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:	<b>Mapa de Procesos</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/09/2016</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
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:	<b>Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/09/2016</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
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:	<b>Matriz de Relación Servicio-Proceso de los Servicios Priorizados</b>
Fecha de elaboración:	<b>30/09/2016</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
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		