

SECRETARÍA

GENERAL DE PLANIFICACIÓN



ALCALDÍA

“MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.”

ProServ-01



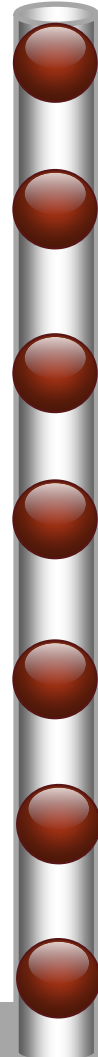
Taller de Lanzamiento

Enero 2017

“La mejor manera de predecir el futuro es crearlo.”

<Peter Drucker>

Agenda...

- 
- Bienvenida e Introducción
 - El Proyecto
 - Equipo y Experiencia
 - Madurez de Procesos y Servicios
 - Modelo MDMQ
 - El Camino
 - Factores Críticos de Éxito

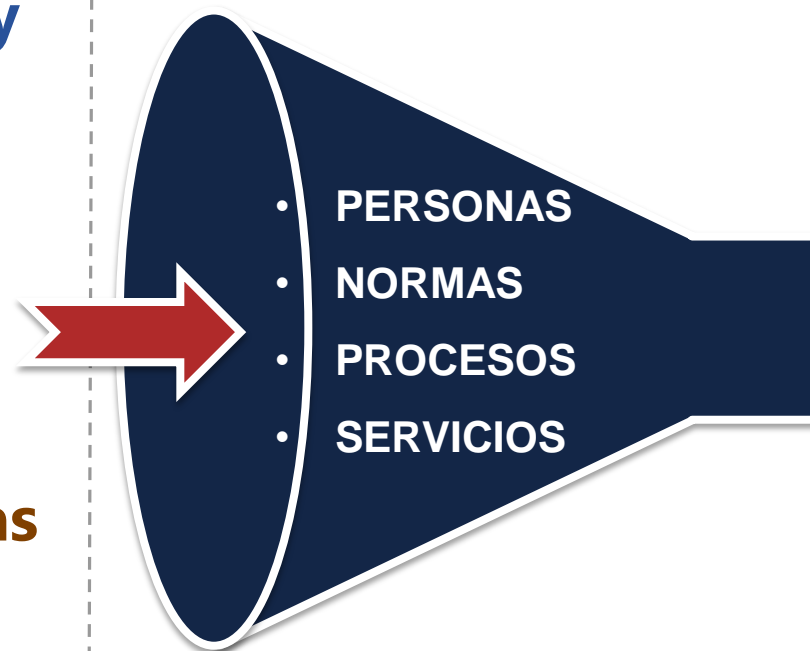
Necesidad Organizacional...

¿QUÉ HACER?

Mejorar la Calidad y Cobertura de Servicios Municipales.

Fortalecer las capacidades internas del MDMQ y sus entidades.

¿CÓMO?



RESULTADO

SATISFACCIÓN CIUDADANA

El Proyecto

Implementar la **gestión por servicios y administración por procesos** en **el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**, alineada a las **necesidades de usuarios internos y externos**.

01

Definir el Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos.

02

Definir la norma técnica y metodología del Modelo.

03

Optimizar y estandarizar procesos internos priorizados.

04

Mejorar los procesos de los servicios priorizados.

Equipo y Experiencia

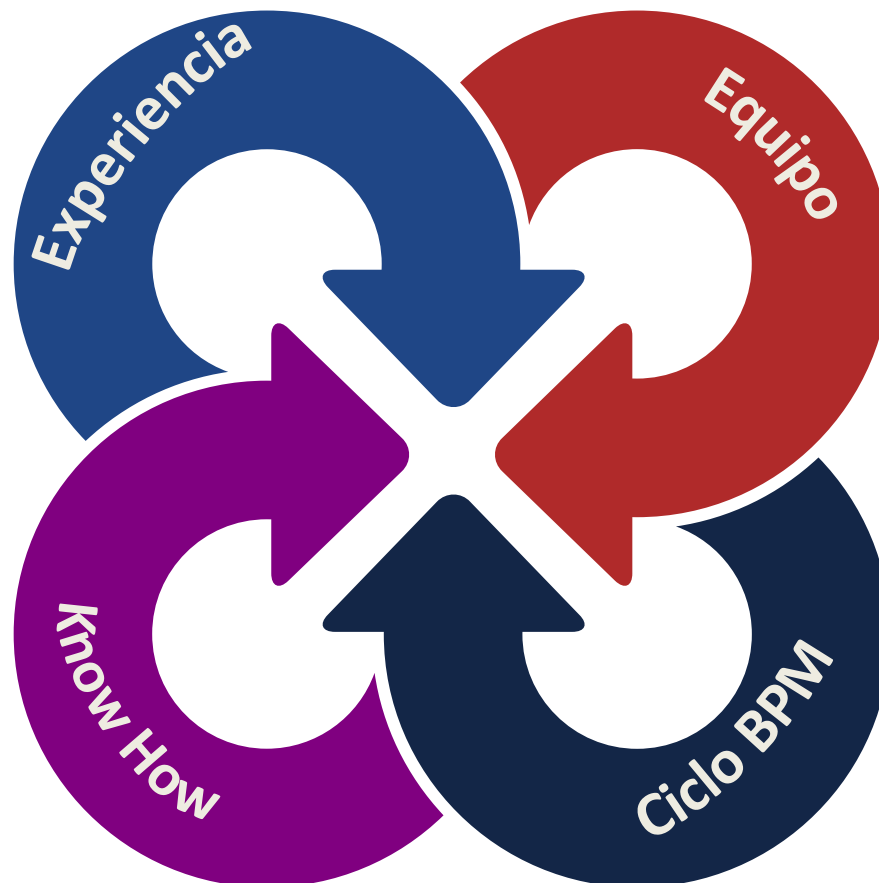
EXPERIENCIA

- Ventanilla Única Virtual (VUV) Dir.Ec
- Arquitectura de procesos y Servicios CIESPAL
- Sistema de Información Estratégica para Turismo del Ecuador (SIETE)
- Estandarización Procesos Adjetivos Presidencia de la República (GIRG)



KNOW HOW

Desarrollo de metodologías, normas técnicas y lineamientos publicados y utilizados a nivel nacional en cuanto a Administración por Procesos y Prestación de Servicios.



EQUIPO

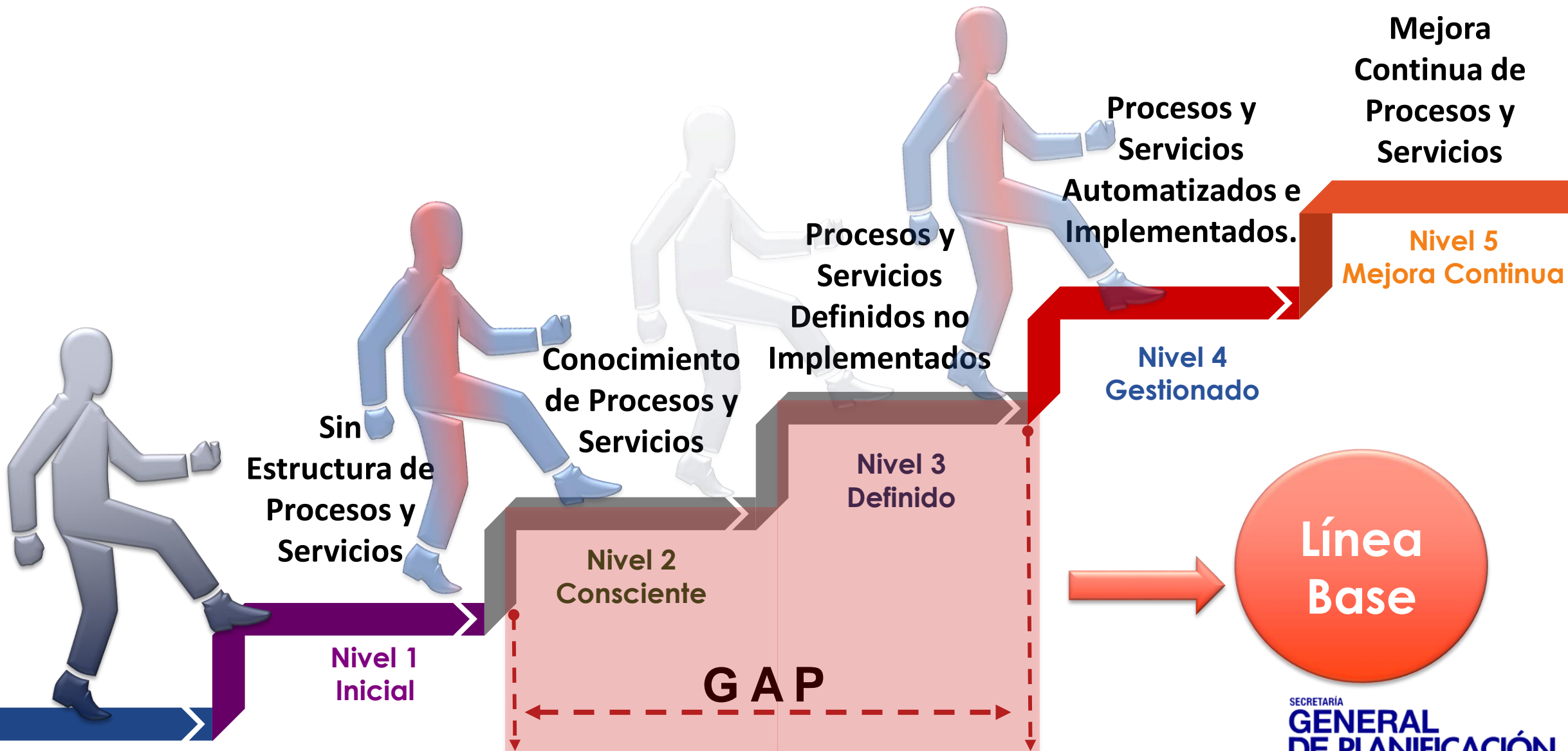
Profesionales certificados de alto nivel, con experiencia nacional e internacional en implementaciones similares.



CICLO BPM

En función de su madurez, desde la identificación de sus procesos y servicios hasta la medición de la satisfacción, tanto ciudadanos, usuarios como de personal de las organizaciones.

Madurez Procesos y Servicios...



Modelo MDMQ

Necesidades de la Ciudadanía



Integración Procesos y Servicios

Ámbitos de Orientación

Estructura de Servicios

Involucramiento de responsables

01
NORMATIVA
LEGAL

02
SERVICIOS

Valor agregado de procesos asociados a los Servicios

Involucramiento de responsables

04
CADENA DE VALOR

03
PROCESOS

Procesos Asociados

Procesos Transversales

CICLO DE MEJORA CONTINUA

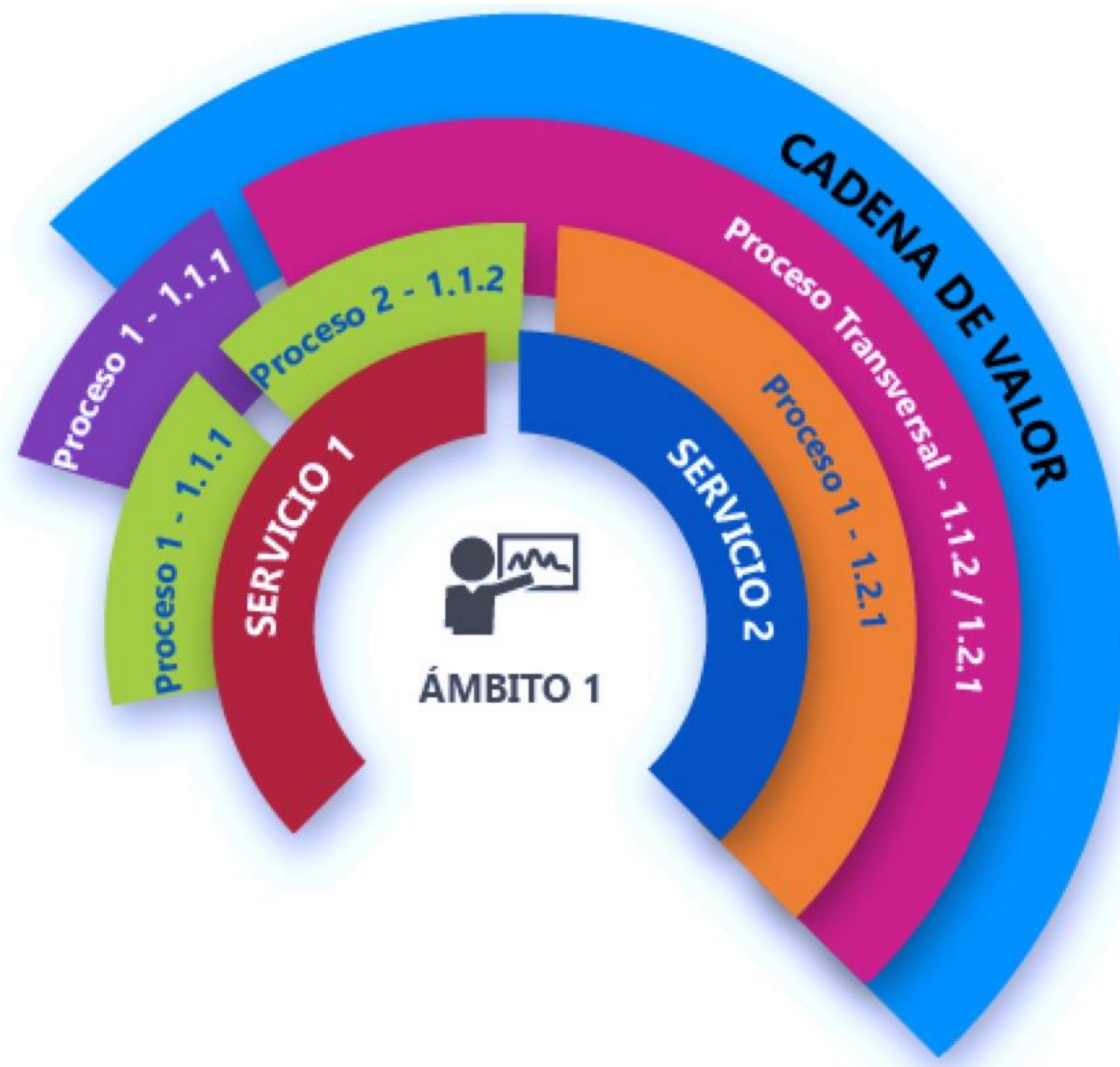
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA

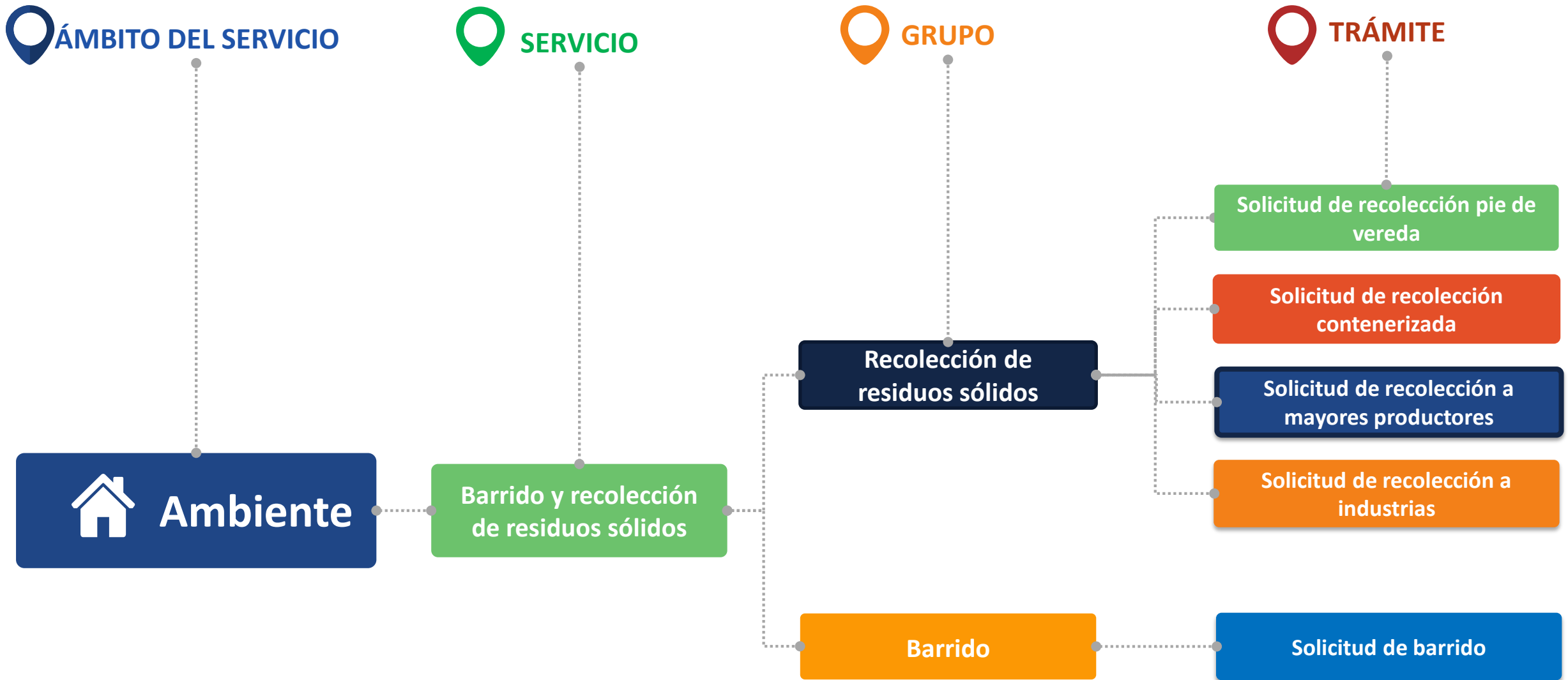
GENERAL DE PLANIFICACIÓN

ALCALDÍA

Modelo MDMQ



Estructura de un servicio, un ejemplo...



Beneficios del Modelo MDMQ

INTERNO

Homologación de procesos

Gestión eficiente de recursos

Fortalecer la rectoría sectorial

Visión sistémica e integrada de los procesos y servicios municipales

Transparencia en la gestión municipal

EXTERNO

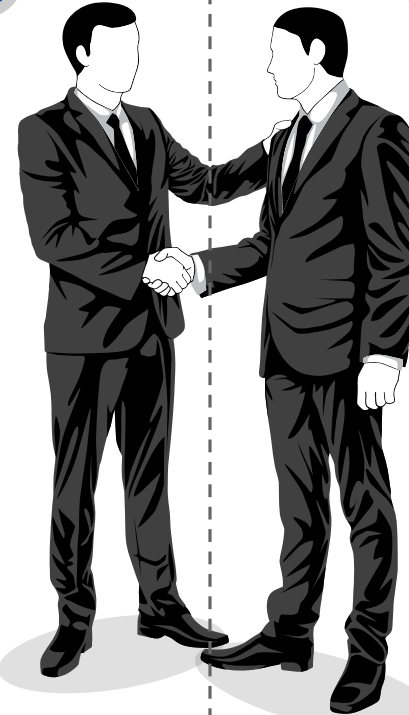
Mayor satisfacción del servicio

Entrega oportuna de servicios

Procesos simples y transparentes

Eliminación de la duplicidad de trámites municipales

Confianza de los ciudadanos en la Gestión Municipal.



El Camino...



El Camino...

Dic 15

Inicio

Modelo Prestación de Servicios y Administración de Procesos

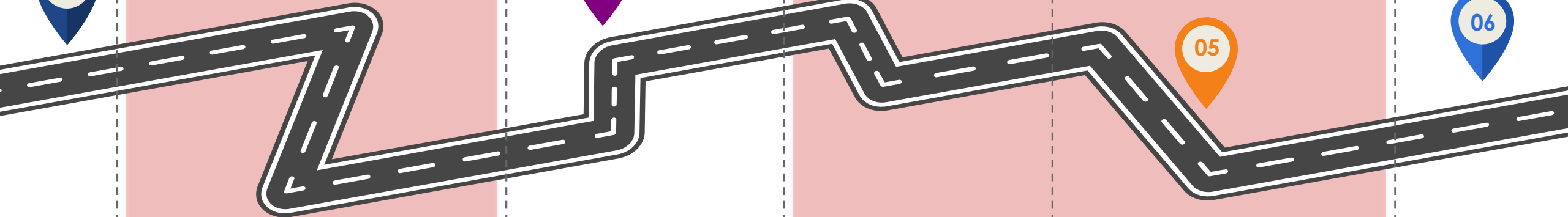
Norma Técnica Y Metodología

Mejoramiento Servicios Priorizados

Mejoramiento Procesos Priorizados

Abr 14

Finalización Fase 1



ALTA PARTICIPACIÓN INVOLUCRAMIENTO

Responsables y Técnicos Expertos: Servicios y Procesos

Factores Críticos de Éxito...

Compromiso del Patrocinador del Proyecto y el Administrador del Contrato.

Compromiso del Nivel Jerárquico Superior.

Implementar y difundir las mejoras realizadas.

Activa participación del equipo técnico contraparte de cada una de las Dependencias y Entidades.





80%

Bajo involucramiento de la Alta Dirección.

Asignación insuficiente de tiempo por parte de las contrapartes clave.

Asignación de las contrapartes inadecuadas.

MUCHAS GRACIAS

