

SECRETARÍA

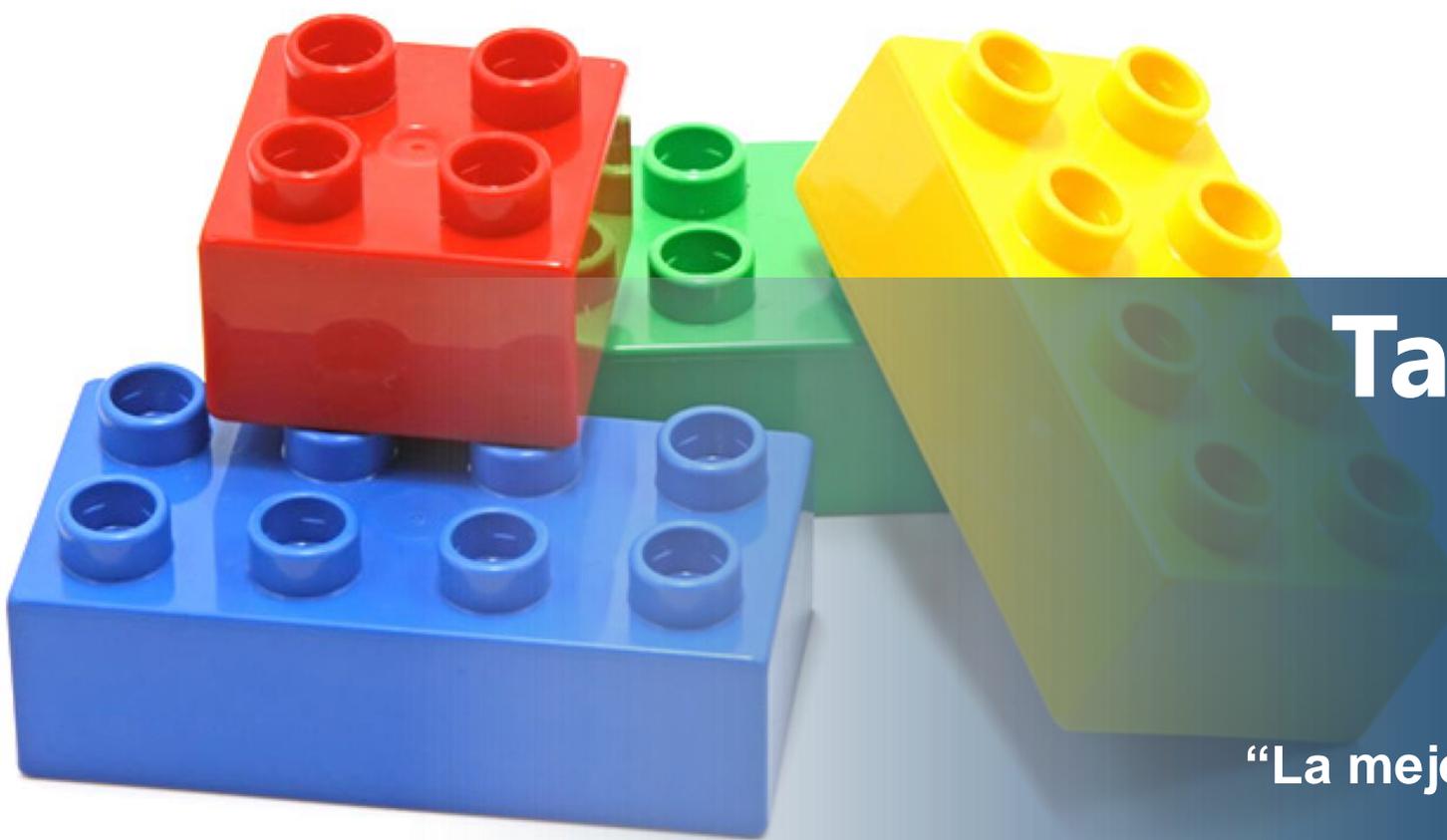
# GENERAL DE PLANIFICACIÓN



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

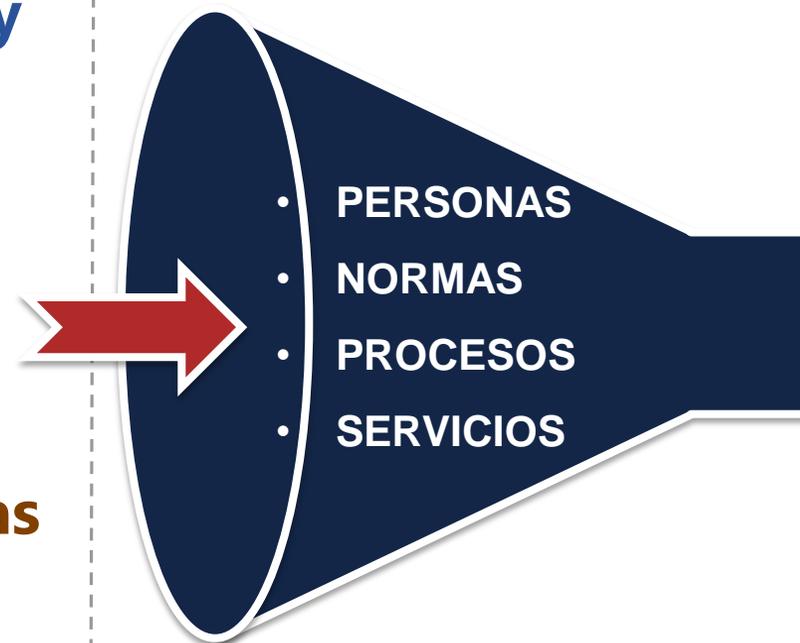
# Necesidad Organizacional...

## ¿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

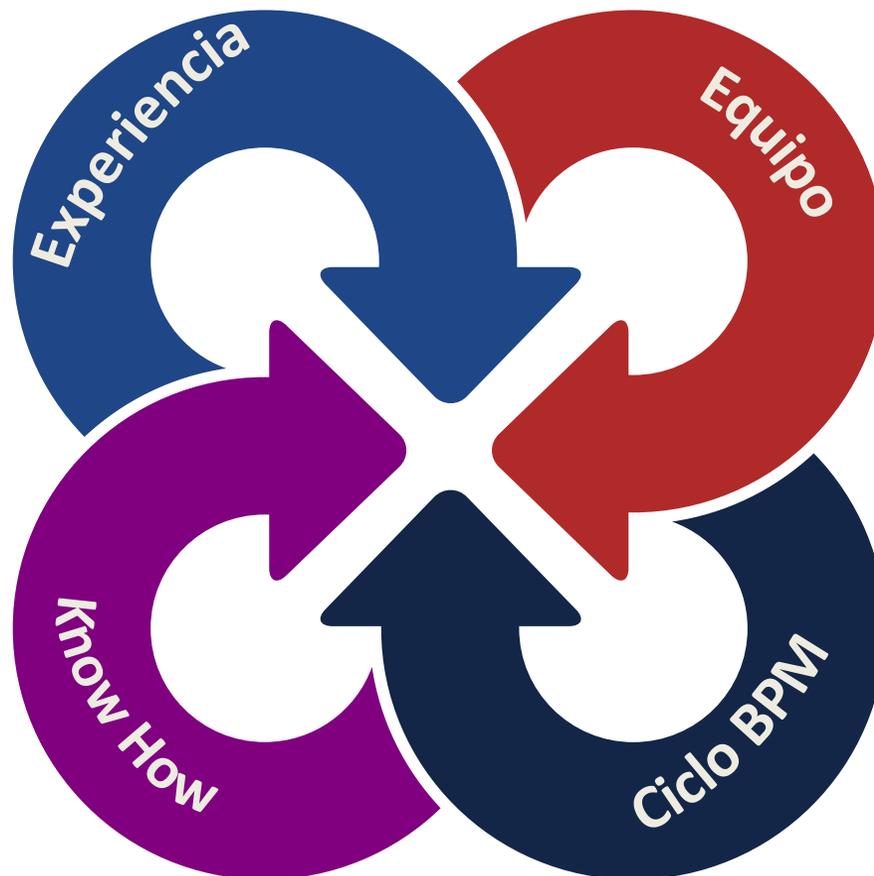
## EXPERIENCIA

- 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

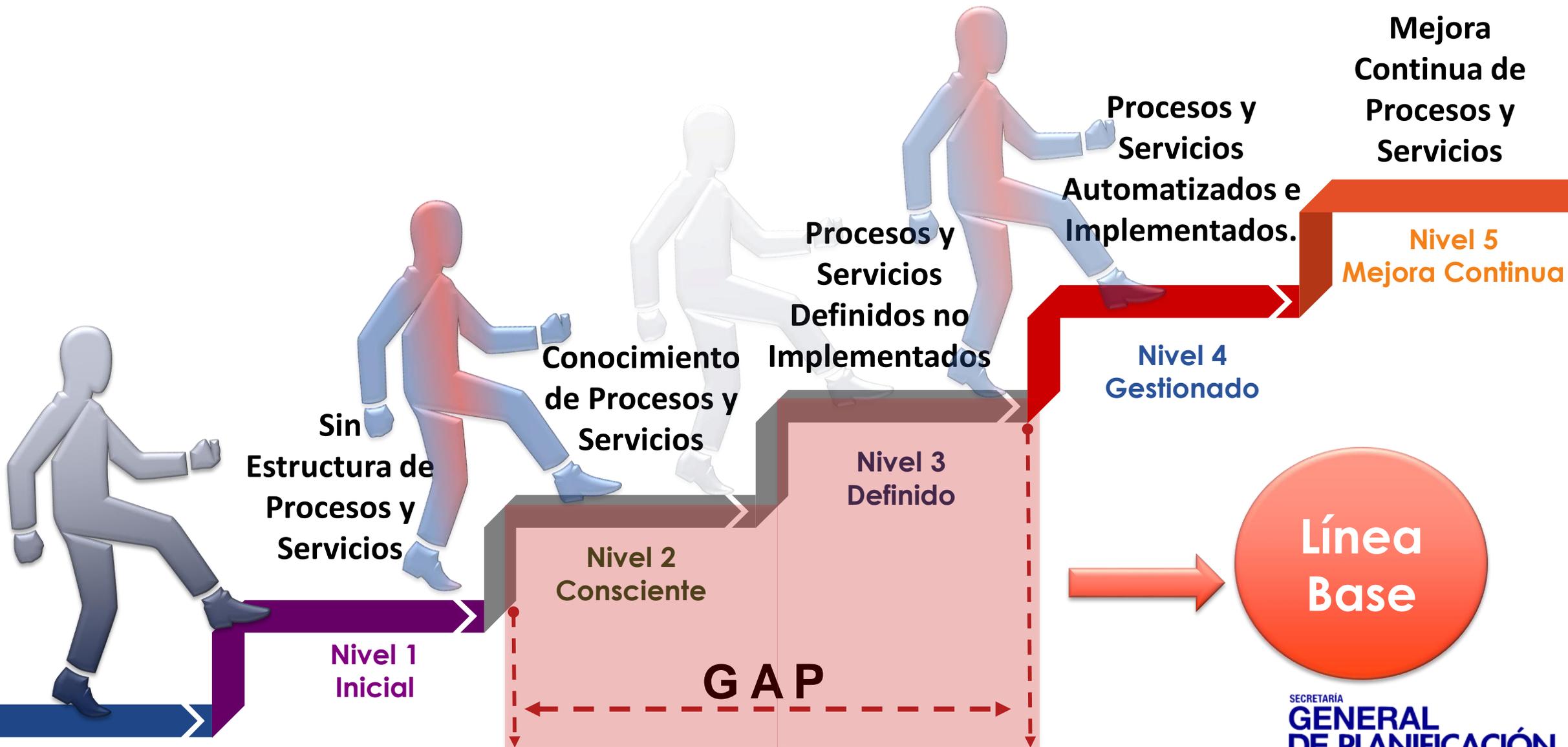
Profesionales certificados de alto nivel, con experiencia nacional e internacional en implementaciones similares.



## 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...

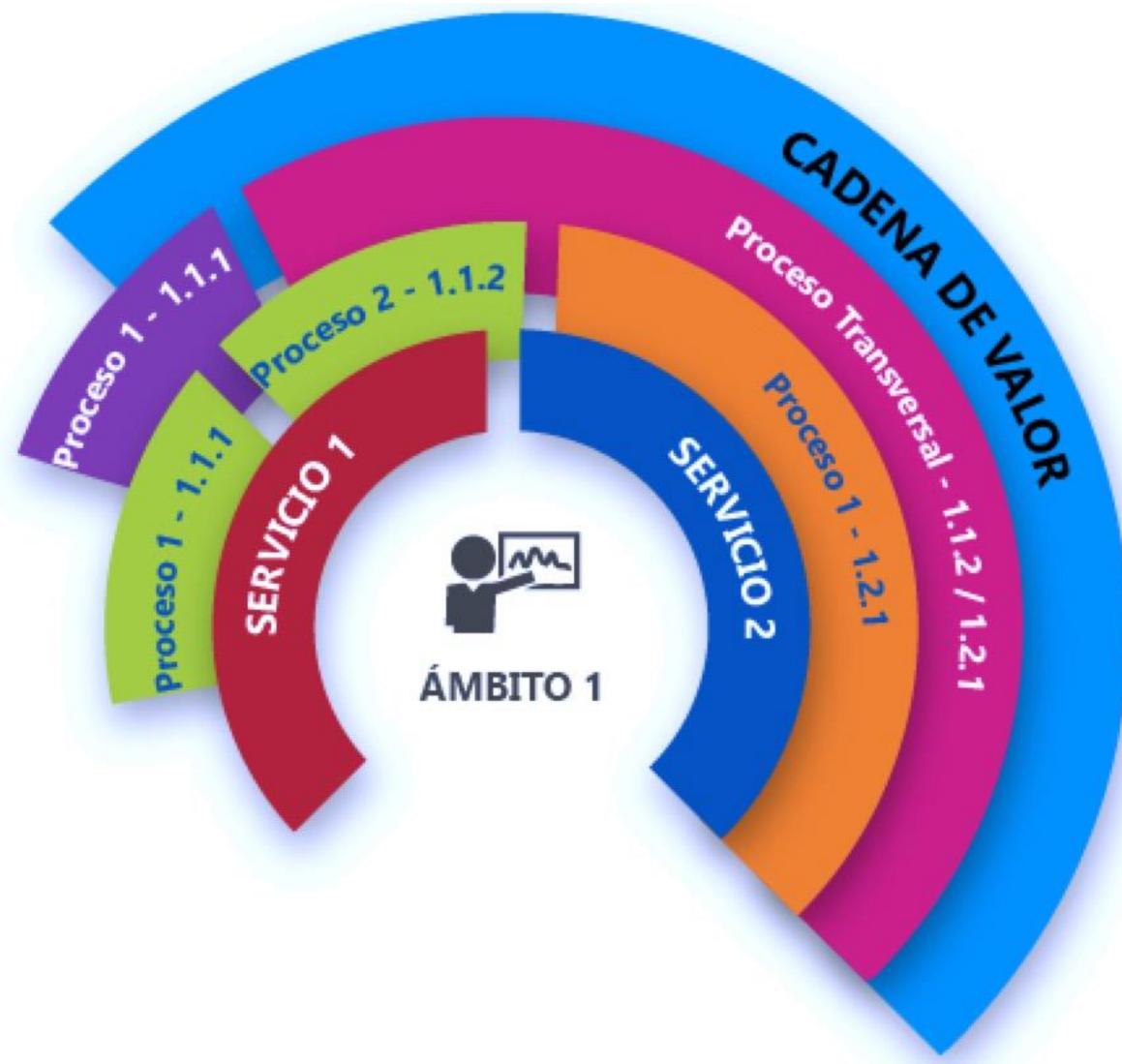


# Modelo MDMQ

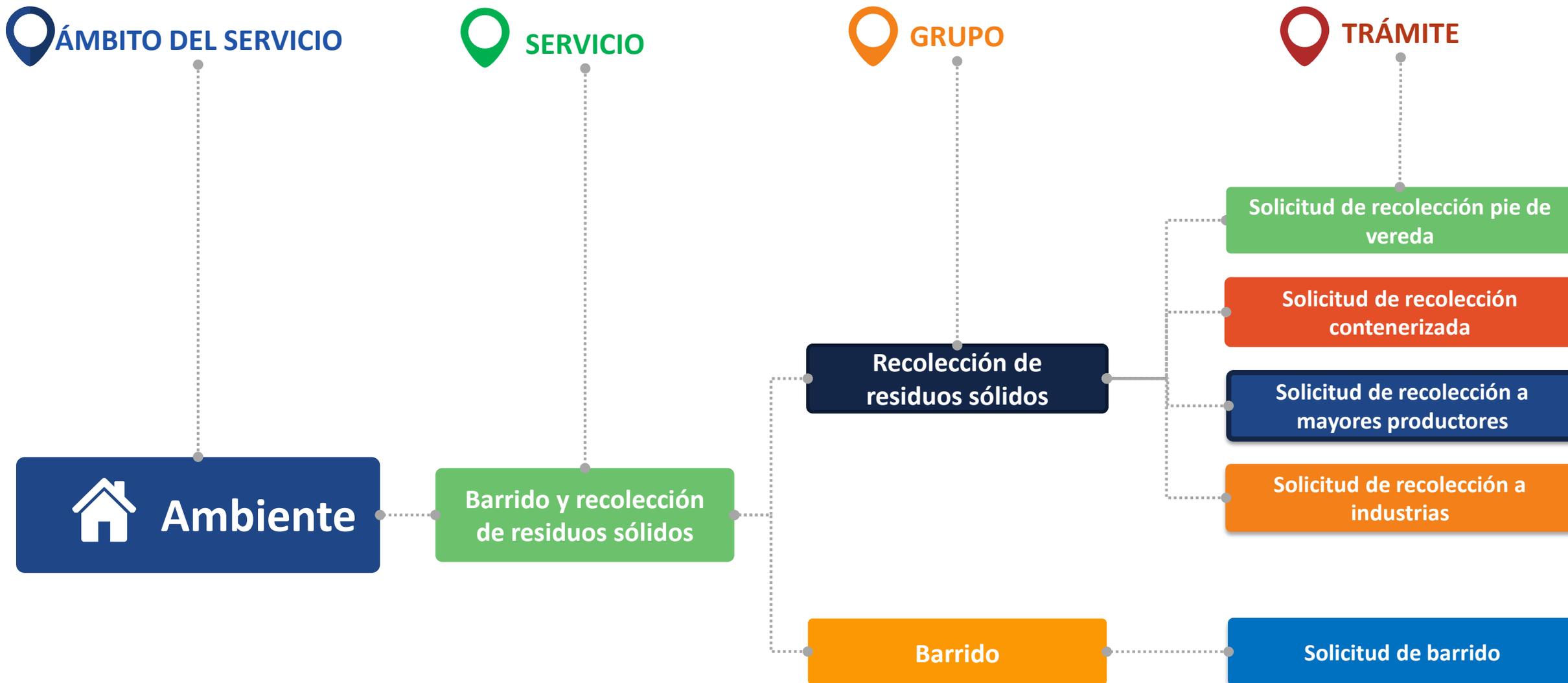
Necesidades de la Ciudadanía



# 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

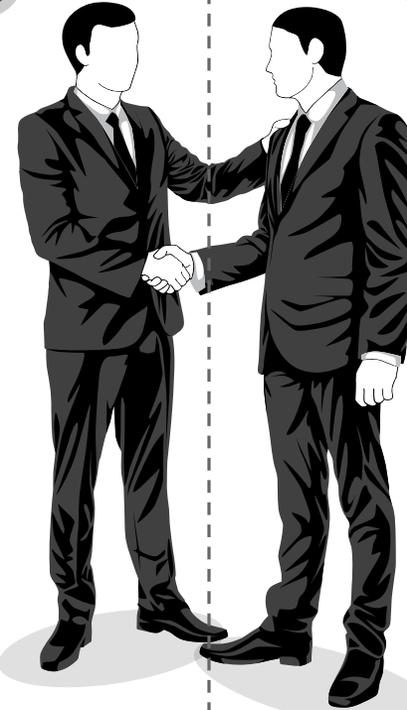
Mayor satisfacción del servicio

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

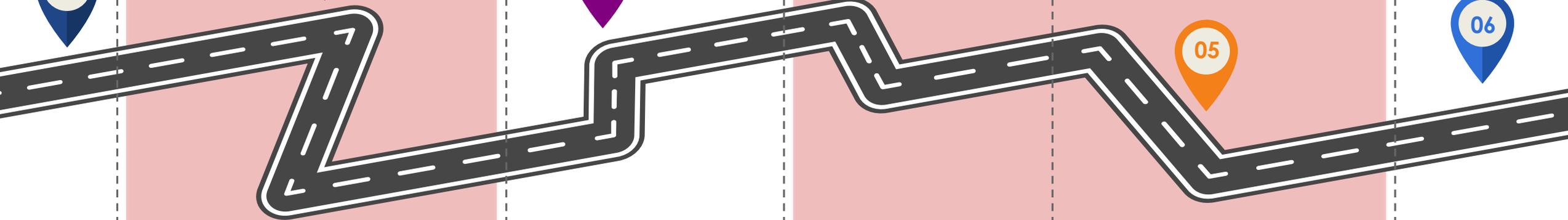
Norma Técnica Y Metodología

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

