

# 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>30/01/2017</b>

**Historial de Revisiones**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>
30/01/2017	01	Jerarquización de servicios en WBS	MRProcessi
08/02/2017	02	Jerarquización de servicios en WBS corregido	MRProcessi

## ABREVIATURAS DEL DOCUMENTO.

Abreviaturas del documento	En lo sucesivo se le llamará
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	MDMQ
MRProcessi Cía. Ltda. <ul style="list-style-type: none"> <li>RUC No. 1792526973001</li> <li>Alemania N33 y Las Guayanas, Edificio Alemania, piso 10, Quito-Ecuador.</li> </ul>	MRP
Código de contrato.	LCC-SGP-003-2016
Business Process Management	BPM
Business Process Management Suite	BPMS
Definición de una estructura orgánica de los servicios utilizando cuatro niveles	Jerarquización
Work Breakdown Structure (Estructura de Desglose de Trabajo)	WBS (EDT)

## ÍNDICE DE CONTENIDO.

ABREVIATURAS DEL DOCUMENTO.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Propósito del documento.....	4
2. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN.....	4
3. ESTRUCTURA DE LA JERARQUIZACIÓN DE SERVICIOS.....	7
3.1. Jerarquía de los servicios a través del formato WBS.....	7

## 1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento se construyó tomando en consideración la información provista por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, y las mejores prácticas en Prestación de Servicios y Administración por Procesos. Como parte de las mejores prácticas de Prestación de Servicios se utilizó el análisis realizado a publicaciones relacionadas con los siguientes temas: "Percepción del usuario en la evaluación de la calidad de servicios municipales", "calidad de servicios municipales", "Expectativas de los clientes", "Satisfacción, calidad y valor percibido", "Sobreestimación de los empleados en la calidad del servicio", "Tipos de provisión de servicios municipales", "Técnicas prácticas para innovación de servicios", "Diseño de la entrega de servicios", "Administración de la experiencia de los usuarios", y "Los retos de integrar sistemas de servicios". Por otra parte para entender los procesos asociados a los servicios se procedió a analizar publicaciones relacionadas con los siguientes temas: "Priorizando procesos de negocio para la reorganización orientada a procesos en administraciones públicas", "Reorganización de servicios públicos", "Reorganización de procesos en una agencia de servicios", "Priorización de procesos candidatos en servicios públicos", "Aplicación de proyectos basados en procesos", "Administración de Procesos – Una guía para diseñar procesos organizacionales" y "Diseño organizacional fundamentado en procesos". Además de las mejores prácticas académicas, se aplicaron las mejores prácticas desarrolladas por MRProcessi en sus proyectos implementados relacionados con preparación de insumos para la automatización de procesos y publicación de servicios, y las mejores prácticas desarrolladas por las distintas Secretarías y Entidades Adscritas de MDMQ a través de su conocimiento y recomendaciones. Finalmente se analizaron también las normas técnicas gubernamentales relacionadas con procesos y servicios.

Este documento también será considerado como base para el desarrollo de la "**Norma Técnica**" y su respectiva "**Metodología de Prestación de Servicios y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**", la cual tiene como propósito proveer los lineamientos que permitirán organizar lo relacionado con la prestación de servicios a la ciudadanía y la administración de los procesos de negocio, para cumplimiento del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y todas sus entidades adscritas, respondiendo a un modelo para una gestión pública eficiente, cumpliendo con las necesidades de la ciudadanía, los servidores municipales y los demás grupos de interés.

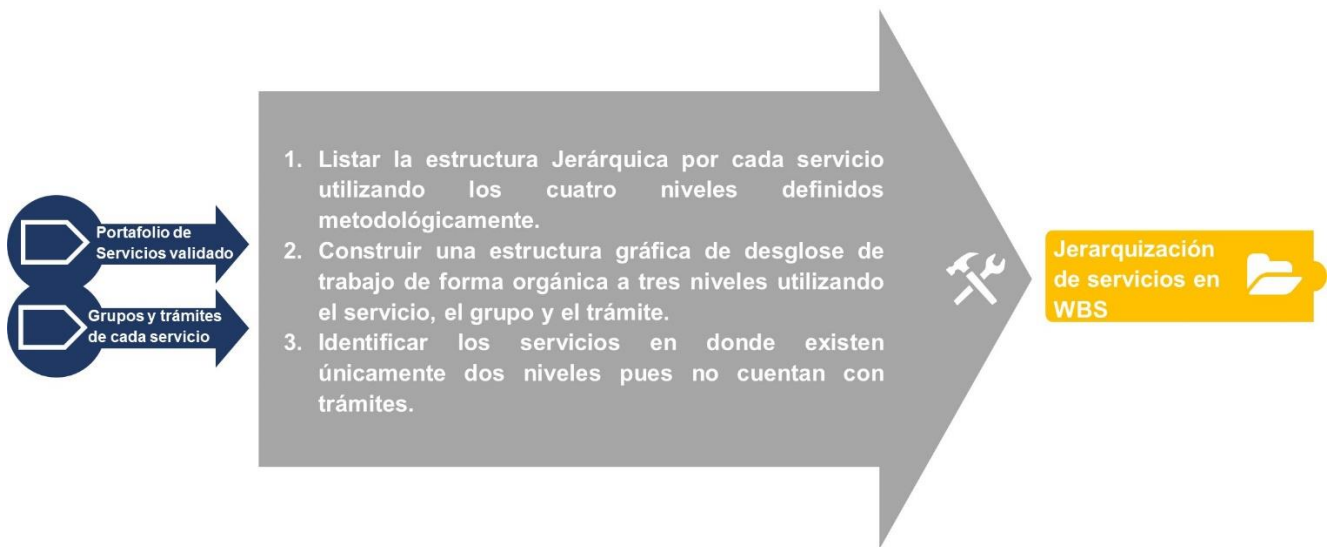
La jerarquización de servicios contribuye al entendimiento de la dimensión de cada uno de los servicios que presta el MDMQ de forma gráfica. El gráfico se encuentra compuesto de una estructura orgánica en función de sus niveles de: servicio – grupo – trámite, para cada uno de los servicios identificados por cada entidad prestadora de servicios y validada formalmente.

Con la finalidad de establecer el gráfico se utilizará la herramienta de descomposición jerárquica "Work Breakdown Structure – WBS" o "Estructura de desglose de trabajo – EDT" por sus siglas en español.

## 1.1. Propósito del documento.

El propósito del documento es mostrar en una estructura de desglose de trabajo los niveles de la jerarquía de cada servicio identificado por cada entidad que presta servicios a la ciudadanía.

## 2. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN.



### ❖ Insumos.

#### 1. Portafolio de Servicios validado.

El insumo fundamental para poder desplegar la jerarquización de servicios es el portafolio de servicios validado, el portafolio está constituido por la unificación de todas las matrices de levantamiento inicial de servicios una vez socializado y depurado con los responsables de los servicios y/o los responsables designados.

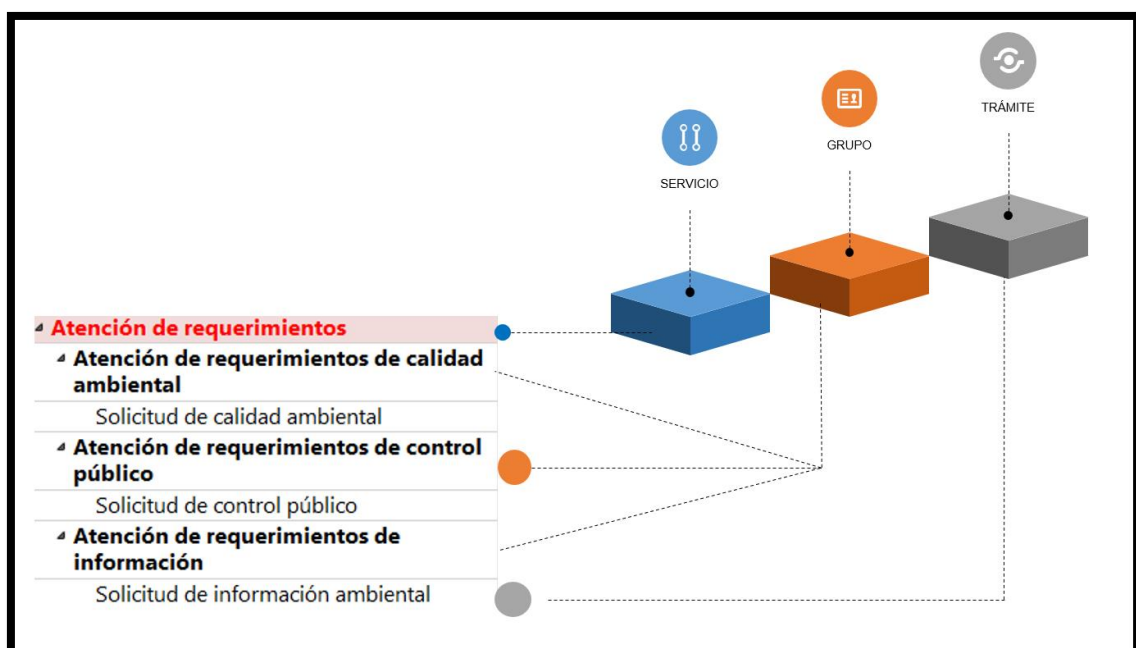
#### 2. Grupos y trámites de cada servicio.

Los grupos y trámites por cada servicio, extraídos del portafolio de servicios serán un insumo fundamental para construir paquetes jerárquicos independientes que conjuntamente representarán la estructura gráfica integral.

❖ **Actividades.**

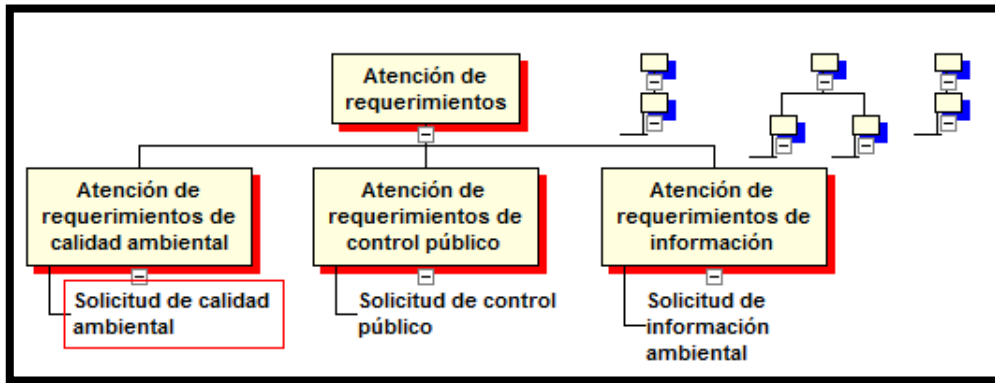
**1. Listar la estructura Jerárquica por cada servicio utilizando los niveles definidos metodológicamente.**

Se conformará una lista de servicios, grupos y trámites correspondientes con la finalidad de establecer dependencia entre los mismos, y tener el insumo fundamental para posteriormente establecer la gráfica jerárquica de servicios y sus estructuras respectivas. A continuación un ejemplo de esta estructura:



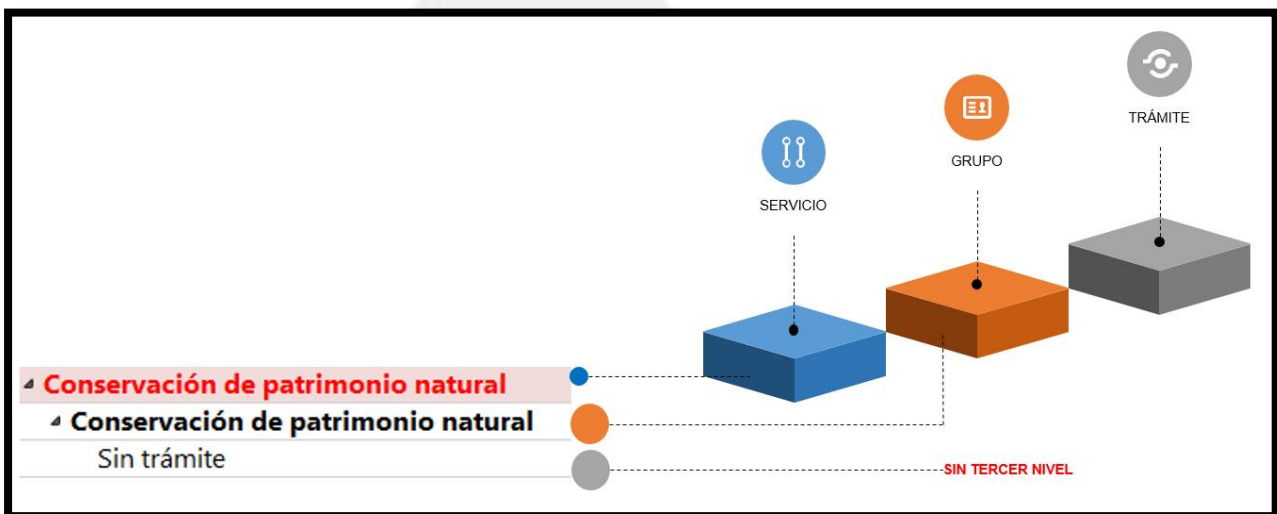
**2. Construir una estructura gráfica de desglose de trabajo de forma orgánica a tres niveles utilizando el servicio, el grupo y el trámite.**

Una vez con la lista de servicios, grupos y trámites con sus respectivas dependencias se procederá a generar el gráfico de la estructura de desglose a su tercer nivel, conforme se muestra a continuación:



**3. Identificar los servicios en donde existen únicamente dos niveles pues no cuentan con trámites.**

Con la finalidad de identificar los servicios que no cuentan con un contacto directo con el ciudadano se procede también a ubicar el estado de "sin trámite" en los servicios en los que no se cuenta con esta interacción. Esto con la finalidad de tener claros los servicios que se deben intervenir para la posterior priorización en los que aplicaría la propuesta de automatización. A continuación un ejemplo de esta identificación:



❖ **Producto.**

**1. Jerarquización de servicios en WBS**

La jerarquización de servicios en su estructura de desglose ayudará a proveer una visión integral de los servicios prestados a la ciudadanía a través de una solicitud y cuáles se prestan a la ciudadanía a través de la prestación por ejecución de las competencias de la institución y sus entidades adscritas.

**3. ESTRUCTURA DE LA JERARQUIZACIÓN DE SERVICIOS.**

Para estructurar la jerarquía de servicios se utilizaron los siguientes conceptos por cada nivel:



**ÁMBITO DE ACCIÓN**

Es el nivel más alto considerado en la jerarquización de los servicios, el mismo que constituye un tipo de clasificación, agrupando los servicios principalmente en base a los derechos del buen vivir que dispone la Constitución de la República del Ecuador



**SERVICIO**

Conjunto de actividades y procesos que se ejecutan para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, optimizando los recursos.



**GRUPO**

Es una clasificación del servicio por tipo de producto y/o público de enfoque.



**TRÁMITE**

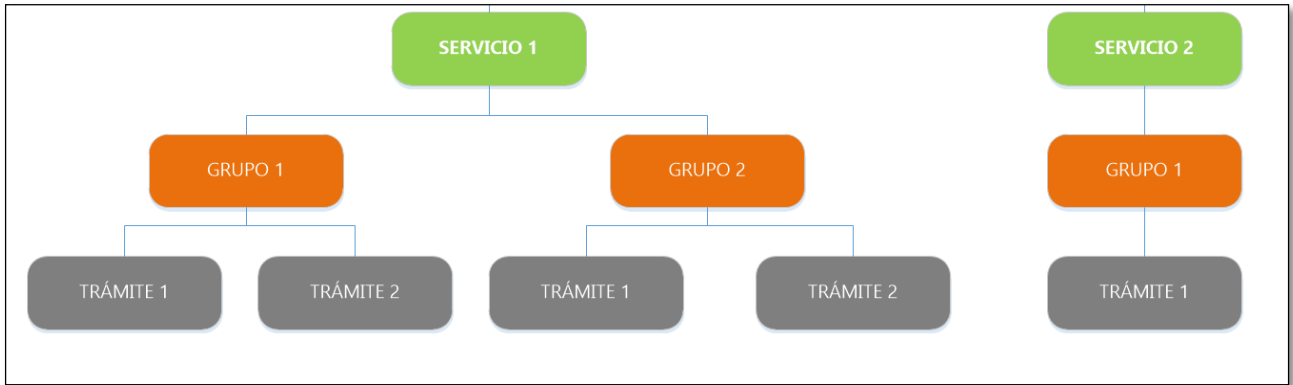
Es el menor nivel de la descomposición de un servicio y es el punto de interacción con el ciudadano. Un trámite está compuesto de solicitud y requisitos, los cuales son necesarios para dar inicio a la ejecución de las actividades y procesos del servicio.

**3.1. Jerarquía de los servicios a través del formato WBS.**

El gráfico de la jerarquía de los servicios se adjunta de forma digital con el nombre **Anexo No. 1 - Jerarquización de Servicios en WBS** para una mejor visualización, y tendrá la estructura que se muestra a continuación:







**\*Nota:** Los nombres de los servicios del “portafolio de servicios” y su jerarquía correspondiente, los cuales constan en el adjunto al presente documento difieren de los nombres validados y aprobados por parte de los responsables de los servicios por solicitud expresa de la administración del contrato.