

SECRETARÍA
**GENERAL
DE PLANIFICACIÓN**



ALCALDÍA

NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS





1. CAPÍTULO I: GENERALIDADES



2. CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL



3. CAPÍTULO III: CICLO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

3.1 Análisis

3.2. Priorización y Mejoramiento

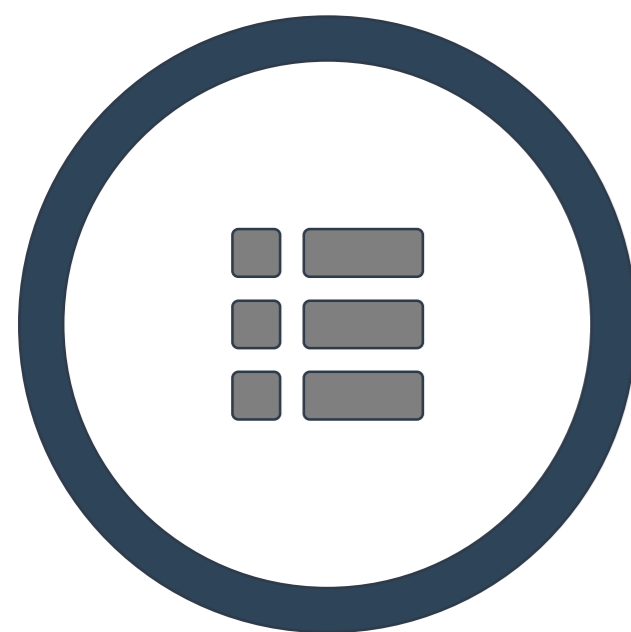
3.3. Propuesta de Automatización

3.4. Automatización

3.5. Medición y Control



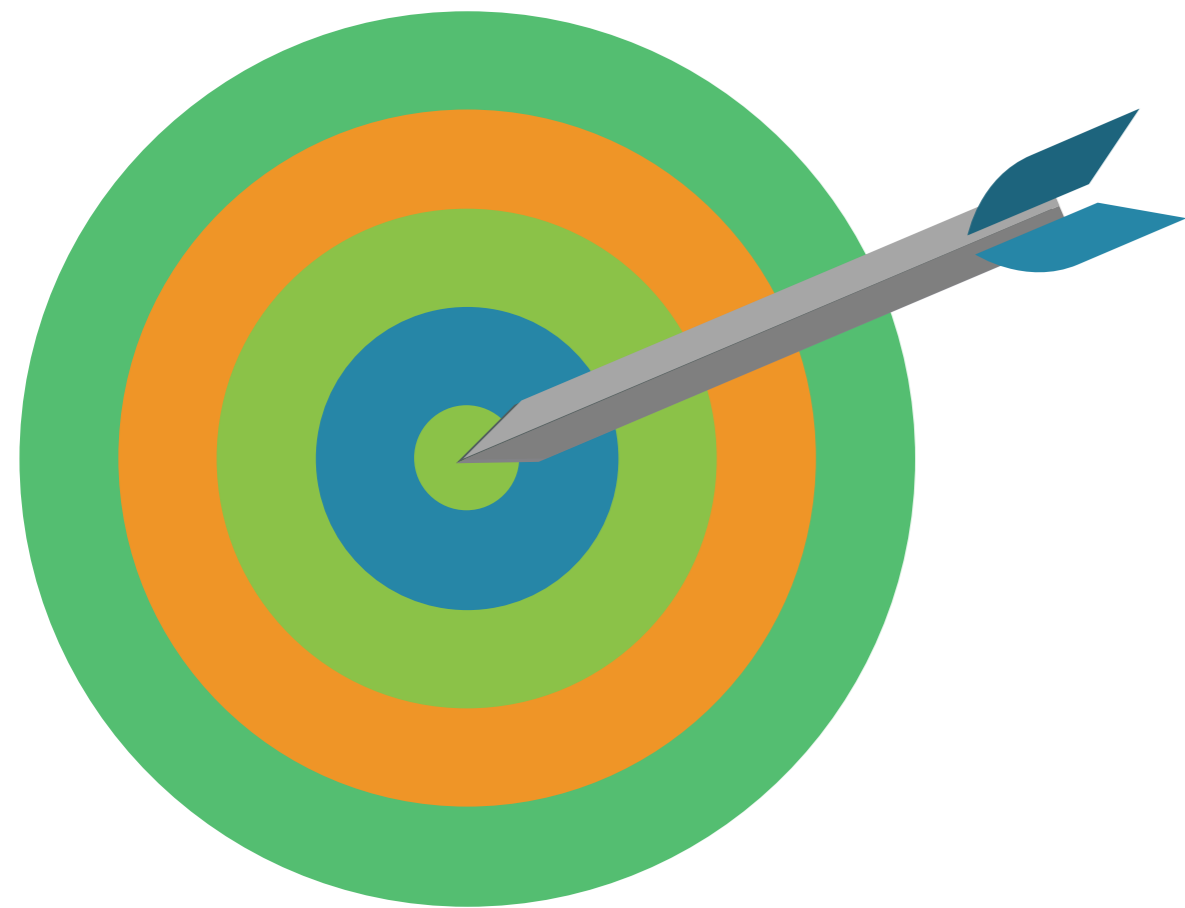
CAPÍTULO IV: LINEAMIENTOS TÉCNICOS





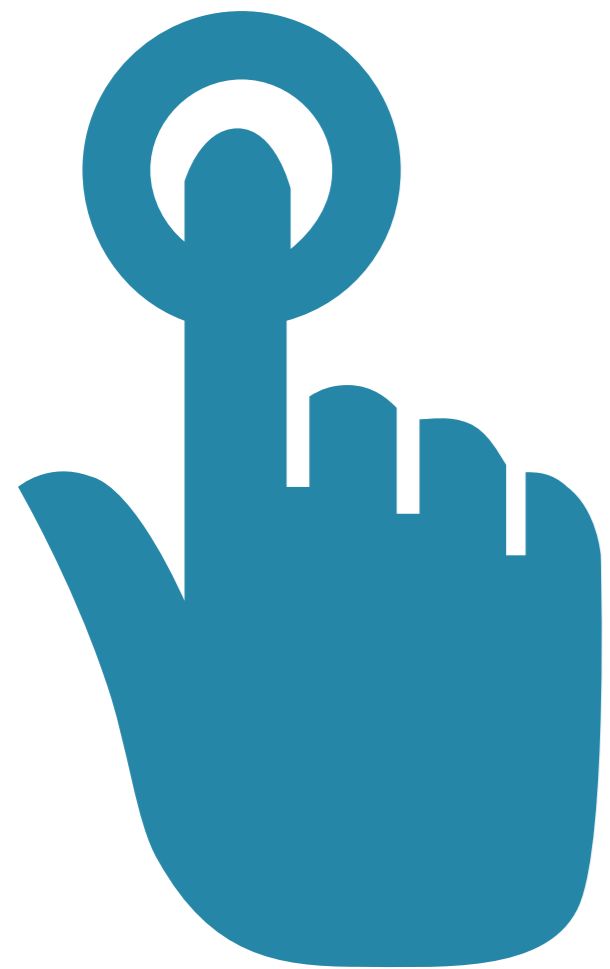
GENERALIDADES





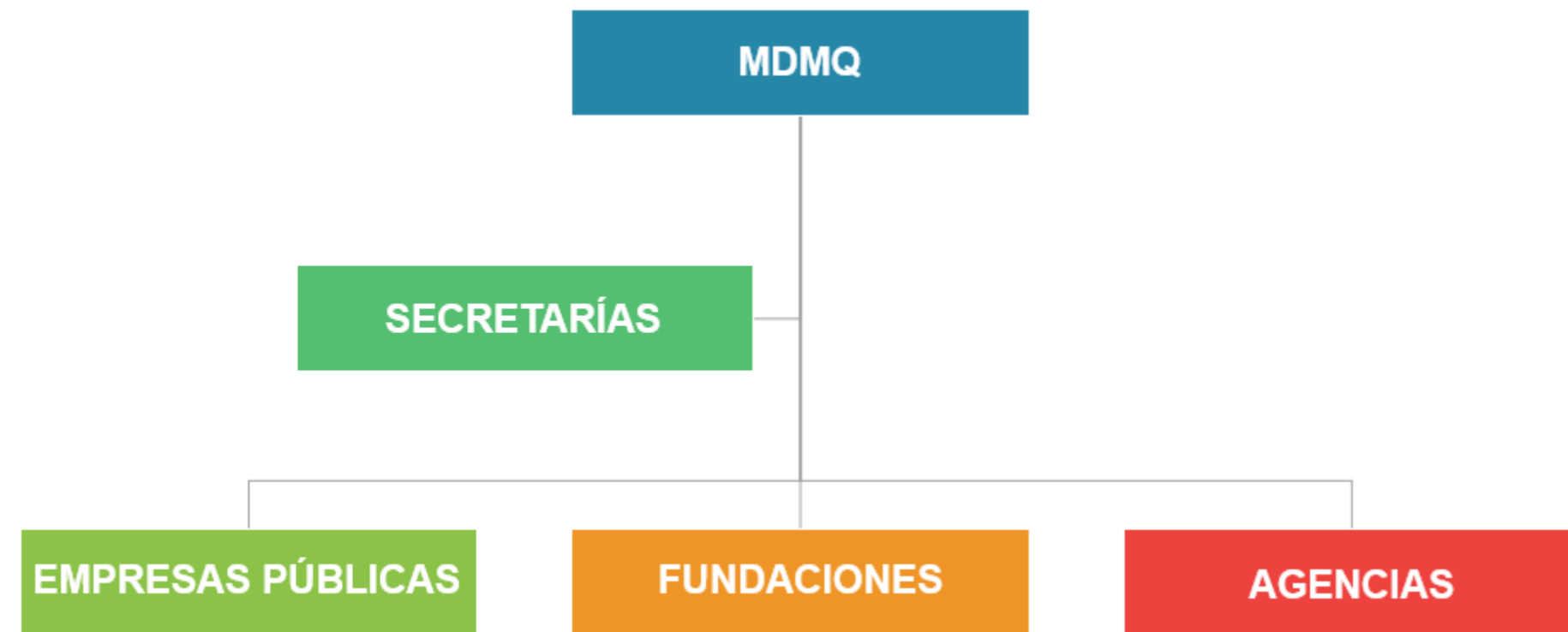
Establecer lineamientos y directrices en cuanto a la prestación de servicios a la ciudadanía y la administración de los procesos de negocio del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y sus entidades adscritas, con la finalidad de:

1. Implementar una cultura de mejora continua basada en eficiencia y eficacia en la gestión Municipal del Distrito Metropolitano de Quito; y,
2. Satisfacer las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, en relación a la provisión de productos y servicios.



La Administración General y la Secretaría General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, son los entes rectores del adecuado y sostenido desarrollo institucional del Gobierno Metropolitano; a través de la creación de herramientas de gestión pública que potencie su eficiencia y eficacia, así como la calidad y calidez en los servicios públicos, teniendo como responsabilidad continuar con el proceso de reestructuración y racionalización integral de la Administración Municipal y sus entidades *adscritas*¹.

Resolución Administrativa 0002 del 07 de agosto de 2009, artículo N°18



La presente Normativa Técnica, es de cumplimiento obligatorio en el ámbito de servicios y administración por procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y sus entidades adscritas.



Macro-proceso: Es el conjunto de procesos interrelacionados que tienen un objetivo común.

Proceso: Es un conjunto de actividades del MDMQ que tienen una temporalidad y orden lógico, estas actividades son ejecutadas para realizar la transformación de un insumo en un producto solicitado.

Sub-proceso: Son agrupaciones de actividades bien definidas dentro de un proceso, los subprocesos permiten identificar actividades de una misma naturaleza dentro de un proceso.

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.





MARCO CONCEPTUAL

Prestación de Servicios

La prestación de servicios constituye el conjunto de actividades y procesos ejecutados y administrados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de acuerdo a la normativa jurídica vigente, con la finalidad de garantizar la entrega de un producto o bien tangible o intangible que está encaminado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



Administración por Procesos

La administración por procesos constituye una práctica organizacional integral, que requiere compromiso, entendimiento y administración del nivel ejecutivo de la entidad; con el propósito de generar una cultura de mejoramiento y excelencia.

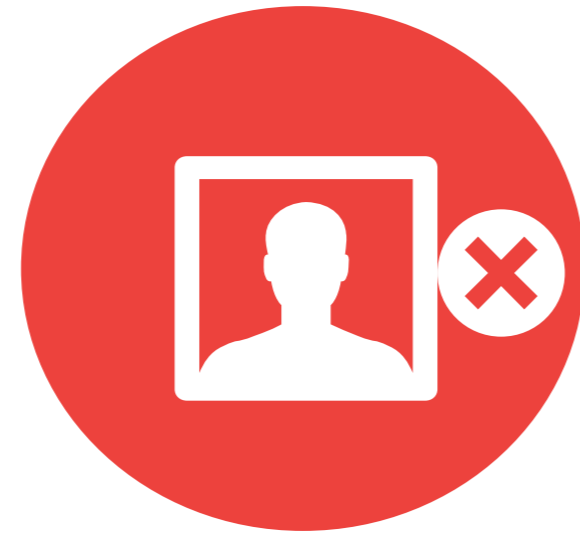
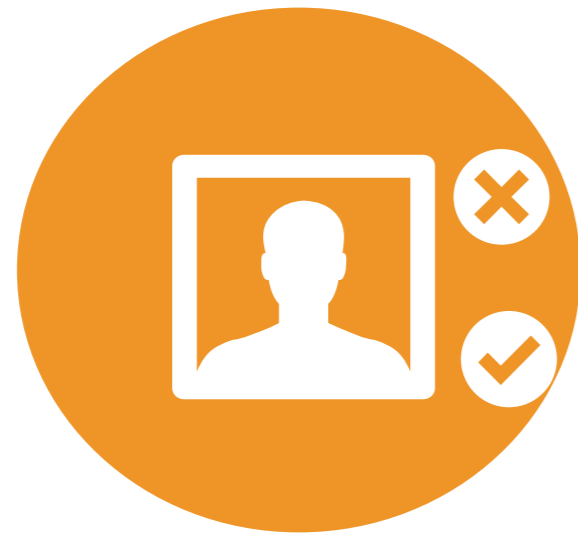
Se fundamenta en un catálogo de servicios y un catálogo de procesos, que demuestran su interrelación y el valor agregado a la entidad y a la ciudadanía.



CICLO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

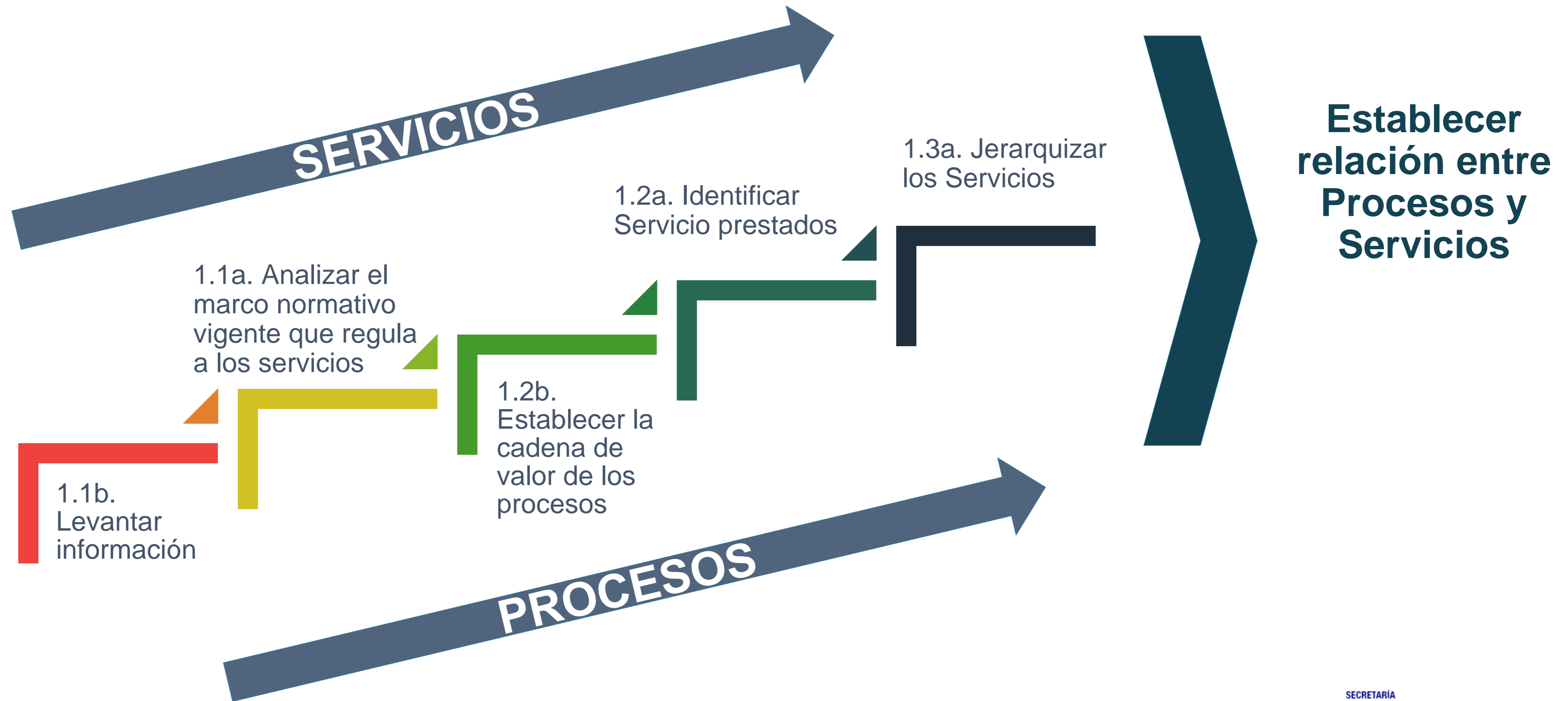
CICLO: Prestación de Servicios y Administración por Procesos



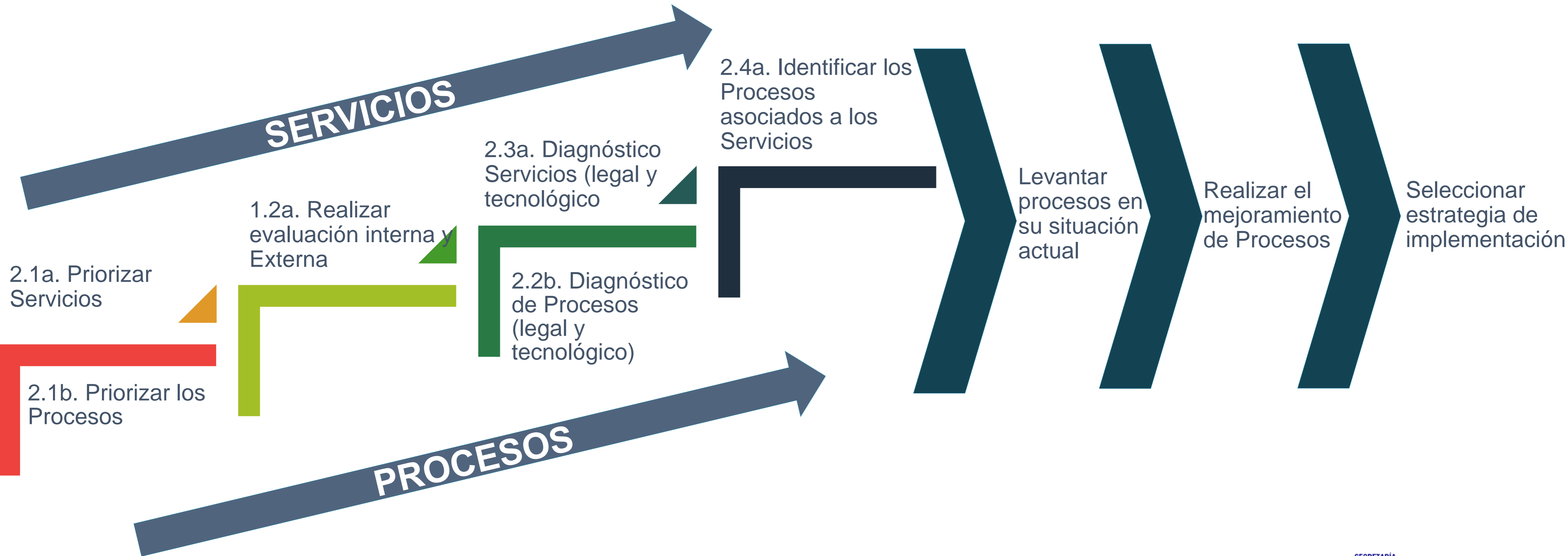


LINEAMIENTOS TÉCNICOS

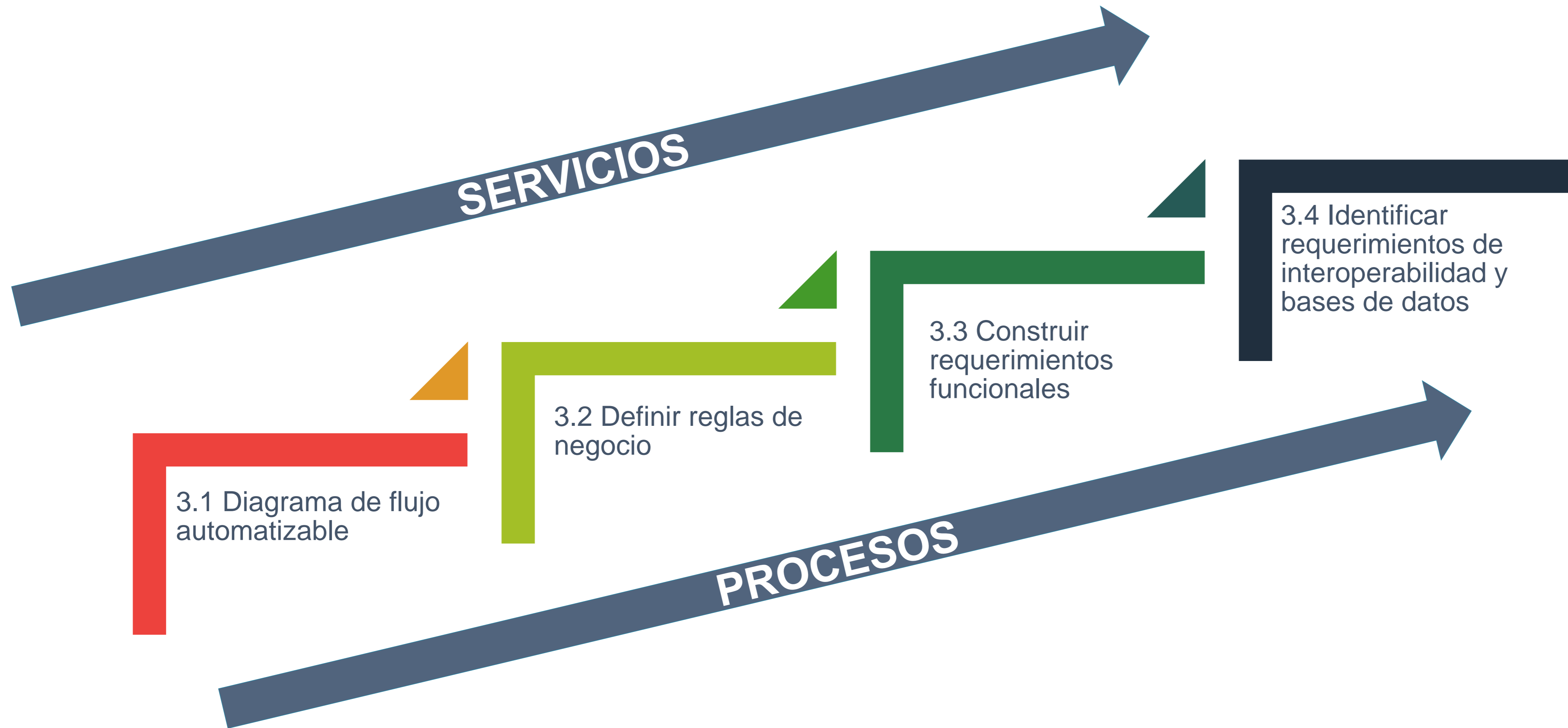
1. ANÁLISIS DE SERVICIOS y PROCESOS



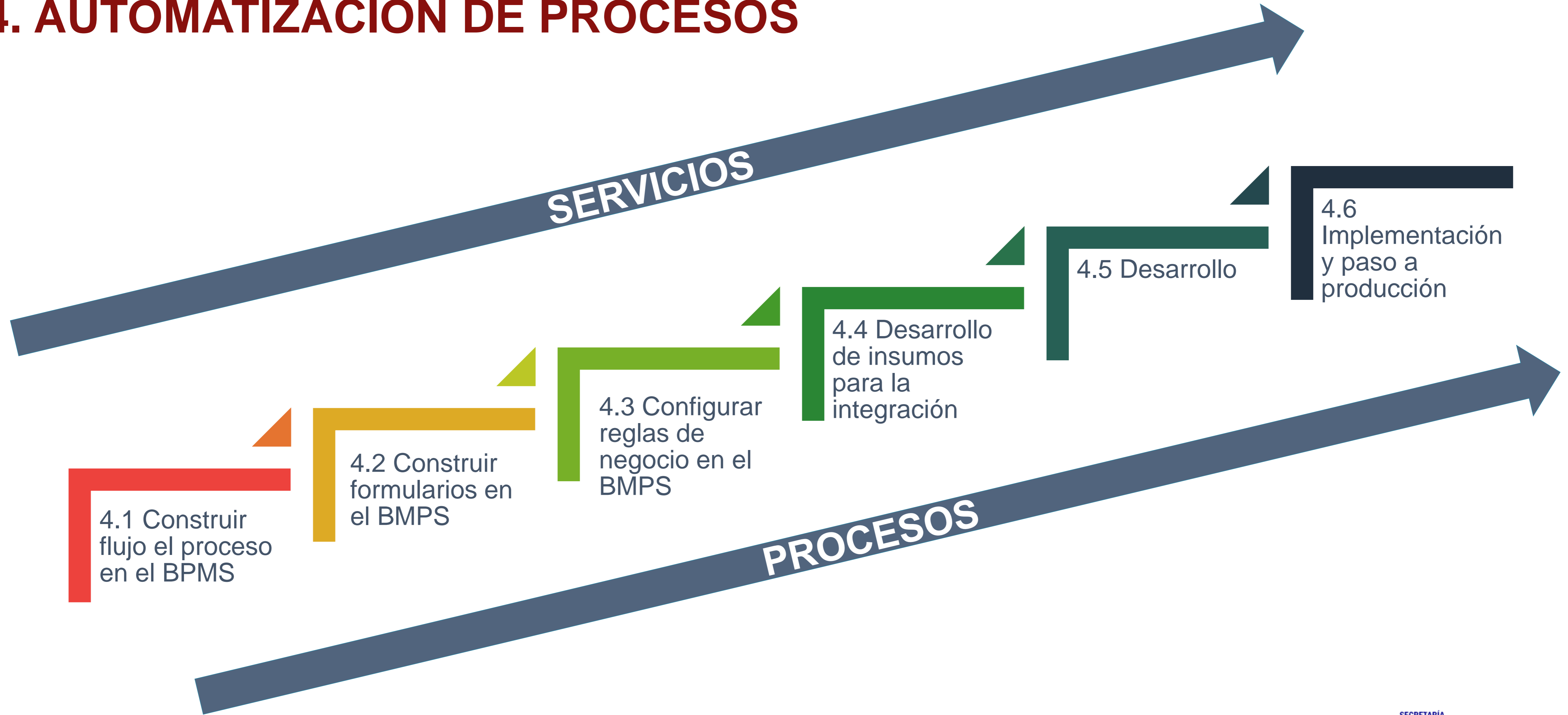
2. PRIORIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE SERVICIOS Y PROCESOS



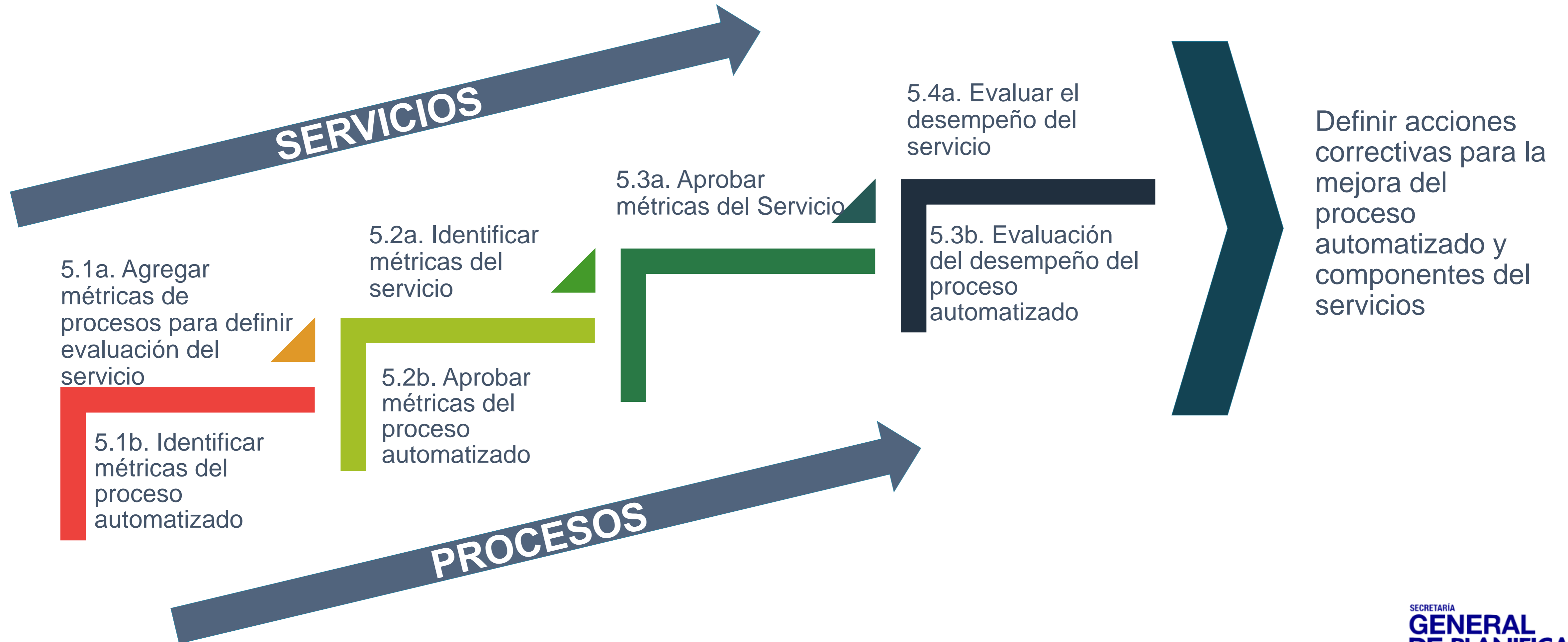
3. DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS



4. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS



5. MEDICIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS Y PROCESOS



MUCHAS GRACIAS

