**Título: Planos de servicios priorizados AS-IS en notación BPMN2.0**

**Fase: Mejoramiento de servicios**



**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: | **5.4. Planos de servicios priorizados AS-IS en notación BPMN 2.0** |
| Fecha de elaboración: | **17/05/2017** |

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 17/05/2017 | 01 | Planos de servicios priorizados AS-IS en notación BPMN 2.0 | MRProcessi Cía. Ltda. |
| 29/05/2017 | 02 | Planos de servicios priorizados AS-IS en notación BPMN 2.0 con correcciones solicitadas | MRProcessi Cía. Ltda. |
|  |  |  |  |

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

[**ÍNDICE DE CONTENIDO** 2](#_Toc481842647)

[**1.** **INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc481842648)

[**1.1.** **Propósito del documento** 4](#_Toc481842649)

[**2.** **PLANOS DE LOS SERVICIOS**](#_Toc481842650) 5

1. **INTRODUCCIÓN**

Como parte del Contrato LCC-SGP-003-2016 de prestación de servicios de consultoría para la **“Determinación del Modelo de Prestación de Servicio y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”**, MRProcessi Consultora ha ejecutado las actividades correspondientes en coordinación con la Secretaría General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a través de la Administración del Contrato, con la finalidad de cumplir con el objeto, alcance, metodología de trabajo, objetivos y demás requerimientos contractuales de la consultoría.

En cumplimiento a lo que antecede, MRProcessi Consultora ha elaborado el presente documento como parte de los productos que se contemplan en la ejecución del proyecto de conformidad con los Términos de Referencia, el Acta de Negociación y la oferta técnica negociada y adjudicada a la empresa Consultora MRProcessi.

En el marco de las actividades y productos definidos, así como en los objetivos específicos del proyecto, se destaca la “Optimización y estandarización de procesos adjetivos”, que contempla el análisis, priorización, levantamiento, mejora y propuesta de automatización de cuatro (4) procesos adjetivos del MDMQ; y el “Mejoramiento de Servicios”, que contempla el análisis, priorización, levantamiento, mejora y propuesta de automatización de (3) servicios del MDMQ.

Este documento forma parte del grupo de productos entregables que cubre el alcance de los tres (3) servicios priorizados en base a los requerimientos definidos.

A continuación se detallan los servicios priorizados:

|  |
| --- |
| Servicios priorizados |
| No. | **Nombre del Servicio** |
| 1 | Emisión de viabilidad técnica |
| 2 | Emisión de licencias urbanísticas |
| 3 | Regularización Metropolitana de Implantación |

Para la elaboración del presente documento se realizó un análisis detallado de los insumos entregados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito entre los cuales se encontraban:

* Estudios referentes a Desarrollo Institucional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
* Estructura del MDQ y sus entidades adscritas,
* Estatuto Orgánico por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
* Propuesta de integración de los modelos de Gestión de las Empresas Públicas Metropolitanas, Institutos, Fundaciones, Corporaciones y Unidades Especiales del MDMQ al Modelo de Gestión Municipal,
* Resultados de otras consultorías ejecutadas,
* Marco normativo que regula los servicios y procesos seleccionados.

Además de esta documentación, se analizó también la información levantada por MRProcessi durante los talleres ejecutados con los servidores municipales.

* 1. **Propósito del documento**

El propósito del presente documento es presentar diagramas de contexto de cada uno de los servicios seleccionados como priorizados, lo cual constituirá los planos As-Is (situación actual) de los mismos.

Los planos de los servicios son una representación general de los procesos asociados a cada servicio priorizado utilizando flujos de procesos para este efecto. Los planos permiten principalmente identificar y analizar las actividades y las interacciones del usuario con el personal de contacto de la institución, con el propósito de minimizar éstas interacciones mediante las mejoras propuestas. Adicionalmente, los planos de los servicios permiten identificar la evidencia física relacionada a cada una de las actividades, es decir, que componentes de Infraestructura, Equipamiento y Tecnología tienen incidencia en la percepción del usuario para medir la satisfacción del servicio.

1. **PLANOS DE LOS SERVICIOS**

**Servicio 1:** Emisión de viabilidad técnica de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda;



Para mejor visualización de los planos se adjunta el **ANEXO No. 01 – Plano del servicio en su situación actual**.

**Servicio 2:** Emisión de Licencias Urbanísticas de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda;



Para mejor visualización de los planos se adjunta el **ANEXO No. 01 – Plano del servicio en su situación actual**.

**Servicio 3:** Regularización Metropolitana de Implantación de la Secretaría de Ambiente.

El servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, no cuenta con una situación actual conforme lo expresado por el responsable del servicio a través de acta No. SER-270317-DY01 por lo que no existirá un plano del servicio en su situación actual, se realizará un plano del servicio en su situación mejorada directamente.