



 	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO</b>

<b>Tema de la Reunión</b>	<b>Acta No. CIERRE-170517-CI01</b>
<b>Acta de Reunión Final</b>	Fecha: 17-05-2017
	Hora: 08h30
	Lugar: Oficinas de la Secretaría General de Planificación

Asistentes		
Nombres y Apellidos	Cargo	Institución
Mildred Chávez	Directora M. de Desarrollo Institucional	MDMQ
Andrea Benavides	Servidor Directivo 7	MDMQ
Luis Martínez	Servidor Directivo 7	MDMQ

Orden del día	
<b>1.</b>	Establecer la experiencia del cliente durante el proyecto e identificar aquellas situaciones susceptibles de mejora y en general lecciones aprendidas del proyecto que sean aplicables para todos en el futuro.

Acuerdos			
	Acuerdo	Responsable	Fecha
<b>1.</b>	Se acuerda la reunión final del proyecto y la experiencia del cliente durante el proyecto incluyendo situaciones susceptibles de mejora y lecciones aprendidas generales aplicadas para todos en el futuro.	MDMQ - MRProcessi	17/05/2017
<b>2.</b>	Se acuerda de la experiencia del cliente lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La experiencia de la ejecución del proyecto "Determinación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito"</li> </ul>	MDMQ	17/05/2017





	<p>ha sido enriquecedora para la correcta Prestación de Servicios y Administración de Procesos, dado que como resultado final del proyecto se cuenta con una línea base de procesos (catálogo) y de servicios (portafolio).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adicionalmente el Modelo determinado por la empresa consultora permite tener una clasificación por ámbitos de servicios (en función de las competencias) que será utilizado para la administración adecuada de servicios y procesos. Además, el MDMQ cuenta ahora con instrumentos normativos, conformados por una Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos será de carácter mandatorio y permitirá fortalecer la rectoría de la Administración Central de MDMQ con sus respectivas dependencias y entidades adscritas en el ámbito de Servicios y Procesos. La metodología propuesta por la Consultora y aprobada por el Administrador del Contrato será de carácter opcional y permitirá contar con lineamientos, directrices, herramientas e instrumentos metodológicos para la implementación de una gestión efectiva de servicios y procesos.</li><li>• Finalmente, los servicios y procesos seleccionados como priorizados han servido como piloto para el despliegue de la Metodología y aplicación de la Norma Técnica, lo cual ha servido como transferencia de conocimiento y capacitación a la unidad Administradora del Contrato.</li></ul>		
3.	<p>Se acuerdan las siguientes situaciones susceptibles de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez que se cuenta con la línea base de servicios y procesos (catálogo y portafolio), se deberán seleccionar servicios y procesos priorizados de manera previa a cualquier iniciativa o proyecto de mejoramiento. Esto permitirá que se agilicen las reuniones y la ejecución de actividades de la iniciativa.</li><li>• Los servicios y procesos identificados durante</li></ul>	MDMQ	17/05/2017



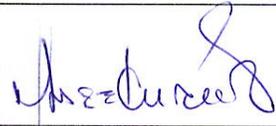


	<p>este proyecto, y sus respectivas jerarquías son susceptibles de mejoramiento continuo pues son dinámicas y pueden variar con el tiempo. Es importante debido a esto, que se administren adecuadamente los mismos y se realice un levantamiento progresivo de la información básica, para poder implementar iniciativas de mejoramiento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los servicios y procesos mejorados requieren de metodologías e insumos complementarios de otros procesos, para una ejecución adecuada. Los mismos que deberán ser desarrollados de forma periódica para someter a los mismos a un ciclo de mejora continua.</li><li>• Los servicios y procesos mejorados, podrán ser implementados de forma manual, sin embargo para una ejecución adecuada deberían ser automatizados utilizando los insumos para la automatización que son producto de esta consultoría.</li></ul>		
4.	<p>Se acuerdan las siguientes lecciones aprendidas del proyecto aplicables a todos en el futuro:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe establecer para futuros proyectos un procedimiento continuo de documentación de lecciones aprendidas. Este proceso debe ser formalizado y debe ejecutarse de forma periódica, de preferencia durante las reuniones de seguimiento del proyecto.</li></ul> <p>Lo que se hizo bien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Caracterización clara de procesos (y procesos asociados a los servicios).</li><li>• Talleres de entendimiento de los servicios y procesos con autoridades y expertos.</li><li>• Capacitación en servicios y procesos a las principales contrapartes del MDMQ.</li><li>• Utilización de una herramienta de modelamiento práctica.</li><li>• Utilización del software de gestión de proyectos.</li><li>• Realización de reuniones de seguimiento.</li><li>• Utilización de un procedimiento de control de cambios.</li></ul>	MDMQ	17/05/2017





<p>Que se hizo mal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se dependió de los responsables de los servicios y procesos para la definición de los seleccionados como priorizados. Deberían seleccionarse de forma previa. Sin embargo debido a que no existía línea base para este proyecto se debió trabajar con esta restricción.</li><li>• Se cambiaron de servicios y procesos seleccionados como priorizados debido a solicitud de los responsables.</li><li>• Se permitieron cambios constantes en la definición de modelos e insumos para la automatización.</li><li>• Invitar a muchos expertos y responsables de un servicio o proceso, lo cual permite que existan discusiones prolongadas sobre la definición y formalización de un flujo.</li><li>• Los términos de referencia cuentan con productos entregables listados que son repetitivos.</li></ul>		
Para constancia de la aprobación se procede con la firma de la presente acta.		

Firmas	
Nombres y Apellidos	Firma
Mildred Chávez	
Andrea Benavides	
Luis Martínez	

