|  |  |
| --- | --- |
| http://www.aguaquito.gob.ec/sites/default/files/logo-municipio1.png | **ACTA DE REUNIÓN** |
| **MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tema de la Reunión** | **Acta No. CIERRE-170517-CI01** |
| **Acta de Reunión Final** | 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** |
| **1.** | 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** |
| **1.** | 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 |
| **2.** | Se acuerda de la experiencia del cliente lo siguiente:* 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” 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).
* 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.
* 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.
 | MDMQ | 17/05/2017 |
| **3.** | Se acuerdan las siguientes situaciones susceptibles de mejora:* 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 agiliten las reuniones y la ejecución de actividades de la iniciativa.
* Los servicios y procesos identificados durante 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.
* 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.
* 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.
 | MDMQ | 17/05/2017 |
| **4.** | Se acuerdan las siguientes lecciones aprendidas del proyecto aplicables a todos en el futuro:* 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.

Lo que se hizo bien:* Caracterización clara de procesos (y procesos asociados a los servicios).
* Talleres de entendimiento de los servicios y procesos con autoridades y expertos.
* Capacitación en servicios y procesos a las principales contrapartes del MDMQ.
* Utilización de una herramienta de modelamiento práctica.
* Utilización del software de gestión de proyectos.
* Realización de reuniones de seguimiento.
* Utilización de un procedimiento de control de cambios.

Que se hizo mal:* 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.
* Se cambiaron de servicios y procesos seleccionados como priorizados debido a solicitud de los responsables.
* Se permitieron cambios constantes en la definición de modelos e insumos para la automatización.
* 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.
* Los términos de referencia cuentan con productos entregables listados que son repetitivos.
 | MDMQ | 17/05/2017 |
| 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 |  |