


	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-02</b>	
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 0 DE 2</b>	

# Proyecto de montaje del proceso de PQRSD relacionados con permisos de construcción en la plataforma Business Process Management (BPM)

---

SECRETARIA DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA FÍSICA

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-06</b>	
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 2</b>	

## Resumen Ejecutivo del Proyecto

### Identificación del Proyecto

**Dependencia:** Secretaria de Planeación e Infraestructura Física



**Promotor del Proyecto:** Señor Alcalde Eugenio Rangel Manrique

**Gerente del Proyecto:** Diego Leal Gelvez

### Propósito o Justificación del Proyecto

Con el presente proyecto se espera introducir aspectos de innovación de proceso en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en especial énfasis en las dimensiones de “Gestión con valores por resultados” y “Gestión del conocimiento” en los tramites asociados con los permisos de construcción del Municipio. Esto permite realizar el mejoramiento del proceso de PQRSD siendo transversal a las solicitudes de trámites de construcción en la entidad, generando la transición de un proceso donde su entrada es aun con recepción de documentos físicos y gestión de un 80% de manera física a una sistematización y automatización de actividades del proceso contribuyendo a la accesibilidad y seguimiento de los trámites mediante dispositivos tecnológicos y que tengan acceso a internet por parte de los grupos de interes. Esto último se basada en la aplicación de conceptos base que han acogido diversas entidades frente al Business Process Management (BPM), el cual permite la optimización y automatización de procesos de negocio, contribuyendo al fortalecimiento a la analítica de datos y eficiencia de los procesos.

La optimización desde la recepción de los documentos de los tramites y poder realizar el modelamiento, simulación, prueba piloto y finalmente puesta en funcionamiento permite mejorar los tiempos de respuestas, trazabilidad y gestión por parte de la entidad y beneficia en el conocimiento del estado de su trámite en tiempo real a las partes interesadas en el mismo, aportando a la estrategia de cero papel,  
estrategia  
de gobierno digital y estrategia de Colombia Ágil.

 <b>BICENTENARIO</b> Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta 1821 - 2021 Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-06</b>	 Alcaldía de <b>Villa del Rosario</b> <i>El momento de Crecer</i> #Dejando Huella
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 2</b>	

### Objetivos medibles del proyecto

1. Optimización del proceso de PQRSD para trámites de permisos de construcción de la entidad en la notación Business Process Management Notation (BPMN).
2. Fortalecimiento de la capacidad de mejoramiento de procesos y tramites.
3. Sistematizar el proceso seleccionado y mejorar la accesibilidad de información para los grupos de valor.

### Descripción del proyecto de alto nivel o requisitos del producto del proyecto:



**Alcance:** Montaje del proceso PQRSD desde la recepción de la documentación, trazabilidad del estado del trámite y expedición del trámite.

### Desarrollo del proyecto:

## Fases del proyecto



- ✓ **Fase Cero (0):** Identificación y análisis de toda la información del proceso, gestión contractual entre otros. (4 semanas)
- ✓ **Fase Uno (1):** Planificación y desarrollo del modelamiento del proceso en la herramienta definida (4 semanas).

 <b>BICENTENARIO</b> Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta 1821 - 2021 Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-06</b>	 Alcaldía de <b>Villa del Rosario</b> <i>El momento de Crecer</i> #Dejando Huella
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 2</b>	

- ✓ **Fase Dos (2):** Implementación, adquisición del software y simulación en escenario de pruebas con transferencia de conocimiento en BPM.( 8 semanas)
- ✓ **Fase Tres (3):** Cierre de informes, presupuesto y lecciones aprendidas en la implementación del proyecto y del mejoramiento del proceso en esta herramienta. (3 semanas)

### Interesados del proyecto o stakeholders





### Criterios de éxito

- ✓ Realizar un estudio acertado y funcional del estado actual del proceso del trámite.
- ✓ Accesibilidad a la información.
- ✓ Contar con disponibilidad para entrevistas y entrega de la información por parte de los colaboradores de la entidad.



### Entregables del proyecto

Con el presente proyecto se busca entregar a la Alcaldía de Villa del Rosario un proceso de PQRSD estructurado que logre ser utilizado para el seguimiento de los trámites de la Entidad y cuyo resultado inicial será primordial para conocer su situación actual y poder comparar a futuro el mejoramiento de la oportunidad de los trámites y satisfacción de los grupos de valor. Los entregables finales que se obtendrán con este proyecto serán los siguientes:

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-06</b>	
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 2</b>	

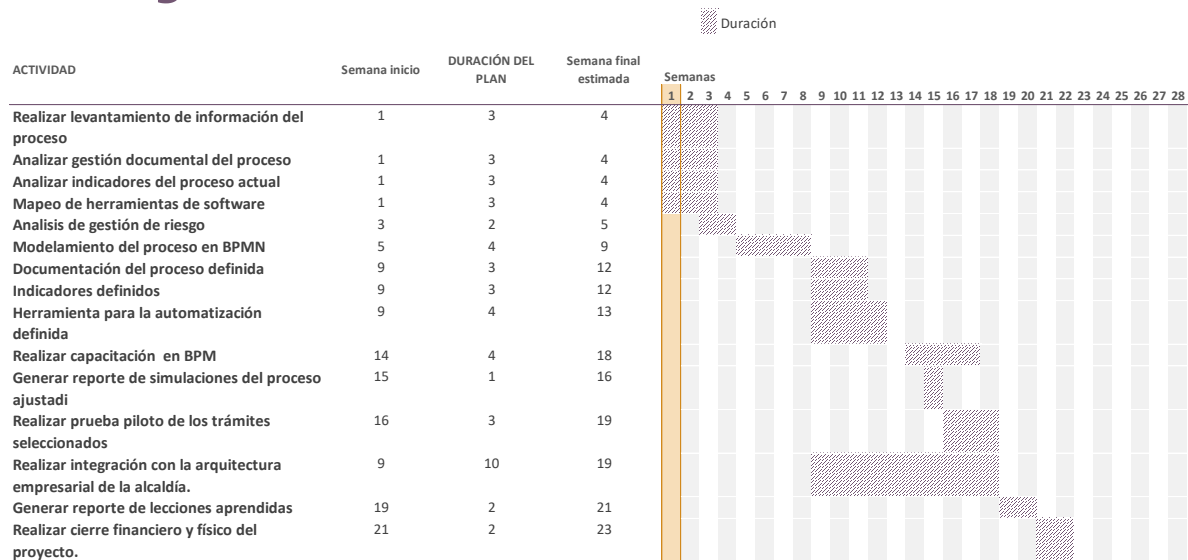
1. Proceso validado.
2. Modelamiento del proceso en notación BPMN.
3. Adquisición de licencia (s) de uso de software BPM.
4. Informe con los resultados de simulación del BPM.
5. Informe de transferencia de conocimiento para el manejo y uso del BPM.

<b>Criterios de aceptación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perfil, capacidades, habilidades y conocimientos de los integrantes del grupo consultor-proveedor.</li> <li>✓ Proceso ajustado en la versión final de la notación de BPM</li> <li>✓ Capacidad instalada en el uso y mejora de procesos en BPM</li> </ul>
<b>Riesgos de Alto nivel</b>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de tiempo por parte de los funcionarios y tomadores de decisiones</li> <li>✓ Falta de experiencia en el desarrollo de consultorías o trabajo de proveedores con el sector público.</li> <li>✓ Falta de experiencia en las metodologías enfocadas a estandarizar los procedimientos organizacionales, procesos y tramites.</li> </ul> <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profundización en el conocimiento de las metodologías gestión de procesos, innovación y analítica de datos.</li> <li>✓ Transmitir los conocimientos para mejorar funcionamiento de la entidad basado en la implementación del Modelo Integrado de Gestión en la Entidad.</li> </ul>

 <b>BICENTENARIO</b> Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta 1821 - 2021 Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-06</b>	 Alcaldía de <b>Villa del Rosario</b> <i>El momento de Crecer</i> #Dejando Huella
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 2</b>	

## Presupuesto

### Cronograma





**La estimación total es de 23 semanas.**

**Presupuesto definido :** Setenta millones incluidos IVA y estampillas. Para lo cual se dispondrá de la instalaciones de la alcaldía y funcionarios de la entidad para la transferencia de conocimiento. En el caso de los recursos de fuente del Ministerio Comercio, Industria y Turismo se necesita Sesenta Millones ( \$ 60.000.000) con del objetivo de realizar la consultoría y adquisición de licencias para el montaje en la plataforma definida de Business Process Management.

### Supuestos de la Organización y Ambientales

- ✓ Las personas seleccionadas tendrá disponibilidad para completar los cuestionarios y proveer información importante para este proyecto.
- ✓ Toda la información proporcionada por las personas seleccionadas será veraz y representará la realidad de la Institución.
- ✓ La organización implementará las acciones identificadas como críticas y todas las recomendaciones que se establecerán al finalizar el proyecto.
- ✓ No se tendrá ningún tipo de restricción para acceder la información estratégica de la gestión de los proyectos.

 <b>BICENTENARIO</b> Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta 1821 - 2021 Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: FGD02-06</b>	 Alcaldía de <b>Villa del Rosario</b> <i>El momento de Crecer</i> #Dejando Huella
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 2</b>	

### Restricciones de la Organización y Ambientales

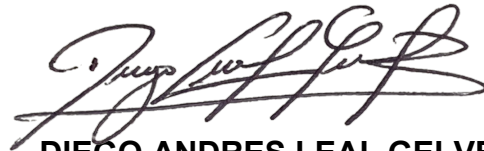
- ✓ Información estratégica de la institución niveles de confidencialidad.

### Sostenibilidad

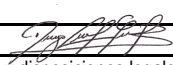
- ✓ Una vez implementado el proyecto, de los recursos de la alcaldía de proveerá para las siguientes vigencias para el mantenimiento, gestión de la licencia y del mejoramiento continuo de otros procesos de la secretaria de Planeación e infraestructura física, dado que es responsable de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Alcaldía.

### Requerimientos de elaboración de reportes

Informe gerencial semanal.  
 Reporte de avance semanal a la entidad.  
 Informe de prueba piloto  
 Informe de cierre financiero y físico.



**DIEGO ANDRES LEAL GELVEZ**  
 Secretario De Planeación

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Proyectó:	Nancy Yaneth Bautista Garcés	Técnico Administrativo	
Revisó y Aprobó:	Diego Andrés Leal Gelvez	Secretario De Planeación	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			