

## RESUMEN

El flujo de información es probablemente la fuente principal de negocio en la actualidad, al presenciar esta realidad la procuraduría metropolitana de Quito la cual también genera grandes cantidades de información, se vio en la necesidad de tener un sistema tipo BPM para la solución de sus problemas. Su correcto uso es de importancia estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras. La aplicación BPM (a veces nombrada como un sistema de información) sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos sino también al control y gestión de los procesos. Para enfrentar un mercado tan competitivo como el actual y obtener ventajas en él, La procuraduría Metropolitana de Quito requiere de un rediseño organizacional. Esto es posible, con la aplicación de las mejores prácticas en el desarrollo de una reorganización de procesos, que implica el mejoramiento a la atención de oportunidades, flexibilidad para adaptarse al cambio e integración de los procesos y las tecnologías de información. Mediante el uso del BPM se pueden mejorar tiempos (resolución de trámites), bajar costos (sistema 0 papel), manipular indicadores, control de procesos y muchas más ventajas que presenta el sistema. Por último permitirá el análisis de la situación actual de la empresa, basándose principalmente en datos de los diagramas de flujo que sirvan de indicadores para el análisis y toma de decisiones.

### **PALABRAS CLAVE:**

- AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
- ÍTEM DE TRABAJO
- FLUJOS DE TRABAJO
- BPM
- ÍTEMS DE CONTROL

## **ABSTRACT**

The flow of information is probably the main source of business in the first world and turn that business today, witnessing this reality The Metropolitan Procuratory of Quito which also generates large amounts of information, was in need of a BPM type system for the solution of their problems. Its proper use is of strategic importance and should not be considered as one tool among many others. The BPM application (sometimes named as an information system) not only contributes to achieving corporate objectives but also the control and management of the processes. To deal with such a competitive market like this and get advantages in it, The Metropolitan Procuratory of Quito requires organizational redesign. This is possible with the application of best practices in the development of a reorganization process, which involves improving the care opportunities, flexibility to adapt to change and integration of processes and information technology. Using the BPM can be improved times (resolution procedures), lower costs (system 0 paper), manipulate indicators, process control and many more advantages of the system. Finally, this will the analysis of the current situation of the public institution, based mainly on data of the flow diagrams used as indicators for the analysis and decision making.

### **KEYWORDS:**

- **PROCESS AUTOMATION**
- **WORK ITEM**
- **WORKFLOW**
- **BPM**
- **CONTROL ITEMS**