



GUÍA METODOLÓGICA PARA EL AUTO LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN ESTRATÉGICA

DIRECCIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS CALIDAD
Y GESTIÓN DEL CAMBIO

AGOSTO 2021

DPGC-PA-P01-GM

Tabla de contenido

DATOS GENERALES.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
LINEAMIENTOS GENERALES.....	4
A QUIEN ESTA DIRIGIDO ESTE DOCUMENTO.....	4
MARCO LEGAL.....	4
OBJETIVOS.....	5
ALCANCE.....	5
MARCO CONCEPTUAL.....	6
METODOLOGÍA DEL AUTO LEVANTAMIENTO.....	11
ALINEACIÓN Y DEFINICIÓN.....	11
DESARROLLO DEL AUTO LEVANTAMIENTO DEL PROCESO.....	11
REVISIÓN METODOLÓGICA DEL PROCESO.....	15
DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROCESO.....	15
ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO.....	16
ANEXOS.....	16
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	16

DATOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

En una institución como la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo – SOT, la decisión gerencial de implementar un sistema de gestión de la calidad es estratégica y fundamental en la búsqueda de mejorar el desempeño e incrementar la satisfacción de clientes internos y externos.

Uno de los principios de un sistema de gestión de la calidad es el enfoque por procesos, por eso es de vital importancia definirlos, informarlos y ejecutarlos de acuerdo a lo establecido por cada una de las áreas.

La calidad en la gestión pública debe considerarse esencial, ya que está constituida por una cultura transformadora que impulsa a la mejora continua para satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas de la población con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en la administración y uso de los recursos públicos.

Es necesario que todos los miembros de la Institución conozcan y se capaciten en gestión por procesos, lo cual contribuye conjuntamente a incrementar la satisfacción del usuario interno y externo mediante la mejora, optimización, automatización y/o sistematización de los procesos.

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

El proceso será el núcleo principal donde van a confluir los conocimientos de las personas que participan en las diferentes unidades funcionales de la organización, integrando los intereses propios de cada una de esas unidades en una meta común y cuyo objetivo será cumplir con las expectativas de los clientes a los que se dirige dicho proceso.

Normalmente en una organización existen personas con diversas culturas, criterios, formaciones académicas y maneras de ver una situación, por ello es importante alinear las acciones que se ejecutan a través de la definición de procesos.

Esta Guía Metodológica está elaborada para apoyar a todas las instancias de la SOT en la aplicación de la estrategia de “Auto Levantamiento de Procesos” con el objetivo de optimizar recursos y sobre todo empoderar a las áreas en la gestión por procesos, para lo cual la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio fortalecerá con la asesoría y seguimiento a la implementación de la misma.

La estructura de este documento contiene tres partes, la primera corresponde a datos generales que detalla lo relacionado a marco legal, objetivos, alcance, lineamientos generales y a quien está dirigido el documento, el segundo componente responde al marco conceptual y finalmente la tercera parte aborda la metodología utilizada para el auto levantamiento de procesos, así como los formatos definidos y estandarizados.

LINEAMIENTOS GENERALES

- El titular de cada dirección será el responsable de gestionar, coordinar y asegurar el auto levantamiento de los procesos de su unidad, así como sus posteriores actualizaciones.
- El levantamiento de procesos debe elaborarse de acuerdo con los lineamientos y formatos establecidos en esta guía.
- Los procesos deben dar una proyección general de forma lógica, sistemática y dinámica de sus actividades y la secuencia en que se desarrollan las mismas.
- Una vez que la unidad levante los procesos mediante la Guía de Auto levantamiento, deberá remitir los mismos a la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio para revisión metodológica (control de calidad) del uso correcto de la guía.
- A partir de la aprobación de la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio será responsabilidad del dueño del proceso la difusión, implementación y/o actualización permanente del proceso.
- Los procesos auto levantados serán sujetos a revisiones aleatorias por parte de la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio, con el fin de verificar la implementación de los mismos.

La Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio generará procesos de capacitación y acompañamiento para facilitar la aplicación de la presente guía.

A QUIEN ESTA DIRIGIDO ESTE DOCUMENTO

El presente documento se encuentra dirigido a todo el personal jerárquico y operativo de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo, pero en especial a líderes de área y/o responsables de la ejecución de procesos institucionales, quienes pueden identificar manera rápida problemas, nudos críticos y acciones de mejora.

MARCO LEGAL

La sección I, del Capítulo Cuarto de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en El Salvador, el 26 y 27 de junio de 2008, establece que, la gestión por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una Administración Pública de calidad centrada en el ciudadano.

El artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (...).”*

El artículo 66 de la norma Ibídem en su numeral 25 reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

De igual manera la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 señala: *“La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.*

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos señala en su artículo 3 numeral 14: *“Mejora continua. - Las entidades reguladas por esta Ley deberán*

implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua”.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo (SOT), establece: **“Procesos Institucionales Para cumplir con la misión de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo determinada en su planificación estratégica y modelo de gestión, se gestionarán los siguientes procesos en la estructura institucional (...).”**

Dentro de las atribuciones de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SOT determina: **“Impulsar, proponer e implementar los procesos institucionales para que promuevan la calidad y eficiencia de la gestión pública institucional”.**

La Resolución Nro. SOT-034 de fecha 11 de octubre de 2018, agrega en el artículo 43 entre otras atribuciones y responsabilidades la siguiente: **“d) Elaborar y proponer el Manual de Calidad, procedimientos generales, procedimientos específicos, instructivos de trabajo, manuales operativos, planes, documentos generales y formatos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad”.**

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Generar una herramienta, que oriente a los servidores de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo - SOT, en la ejecución del auto levantamiento de procesos en cada una de sus áreas, a través de un documento que indique la metodología y formatos estandarizados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

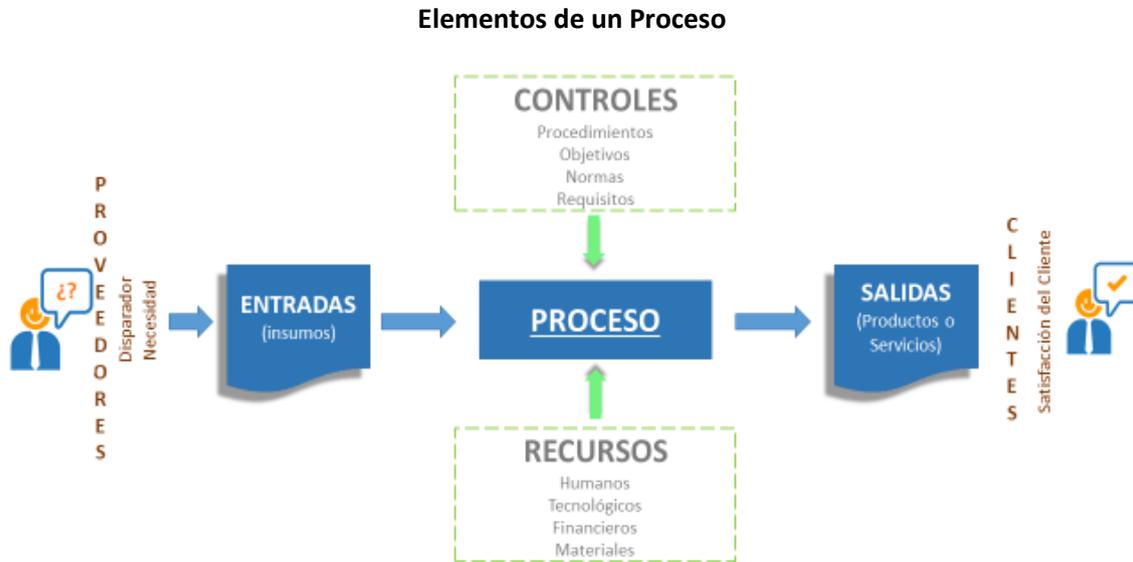
- Definir con claridad el proceso de elaboración de los documentos para el auto levantamiento de procesos en cada área.
- Proveer a los servidores de la SOT formatos establecidos para el auto levantamiento de procesos institucionales.
- Fortalecer en los servidores de la SOT, conocimientos básicos relacionados con procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Optimizar la eficiencia institucional de la SOT.

ALCANCE

El presente documento detalla paso a paso y de forma sencilla la manera de auto levantar los procesos, siendo de uso obligatorio para todas las instancias de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo – SOT.

MARCO CONCEPTUAL

Para realizar el auto levantamiento de procesos es importante que tanto el titular de la unidad como todo el equipo técnico que participa en el mismo conozca y domine conceptos básicos que se detallarán a continuación:



- **Proveedores:** Persona natural o jurídica que proporciona alguna entrada (insumo) al proceso. Un proveedor puede ser interno o externo a la institución.
- **Disparador:** Es el evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.
- **Entradas:** Se trata de los insumos que ingresan al proceso para ser transformados y generar productos y/o servicios mediante actividades que agregan valor.
- **Controles:** Son todos los elementos legales facultativos para la instancia responsable del proceso y su ejecución. Comprende lo establecido desde la Constitución de la República del Ecuador, Leyes, Códigos Orgánicos, Resoluciones, Lineamientos establecidos, entre otros.
- **Recursos:** Constituyen los bienes tangibles e intangibles y los mecanismos que son consumidos durante la prestación de un servicio y/o ejecución de un proceso. Los recursos pueden ser: talento humano, tecnología, infraestructura, equipamiento y materiales, financieros e información. (Ministerio del Trabajo, 2020)
- **Talento Humano:** Funcionarias/os que tengan las competencias necesarias para ejecutar las actividades de conformidad al Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional.
- **Materiales:** Todos aquellos que se usan en las actividades del proceso, incluyendo infraestructura, equipamiento y materiales. Deben ser descritos respecto al volumen de asignación y producción del proceso.
- **Tecnológicos:** Referente a la aplicación de herramientas tecnológicas en la ejecución del proceso (uso de aplicaciones y software).
- **Financieros:** Todos los necesarios para la ejecución del proceso. En el modelo de servicio público, estos son asegurados y provistos por el estado.
- **Salidas:** Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.
- **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un

proceso y/o se beneficia del mismo, en concordancia con la definición de Administrado estipulada en el artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso, mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso.

- **Producto:** Constituye el resultado de un proceso.
- **Servicio:** Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.

CICLO DE MEJORA CONTINUA

¿Qué es el Ciclo de Mejora Continua?

Es un enfoque de gestión que determina el cambio constante en los procesos para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables, alcanzando innovaciones graduales en el tiempo (Ministerio del Trabajo, 2020).



¿Qué es la Calidad?

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos de los usuarios (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Requisito: Es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria., un requisito suele ser habitual o práctica común. Pueden existir requisitos de calidad, legales, reglamentarios o de

configuración. (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Capacidades: Son las habilidades, cualidades y aptitudes necesarias en un individuo o en una entidad, para la prestación de un servicio o la generación de un producto en cumplimiento de su misión. Las capacidades son: talento humano, alianzas, proveedores y sistemas organizacionales (Ministerio del Trabajo, 2020).

Entregables: Son aquellos productos, servicios, resultados o capacidades que deben generarse, y verificarse para cumplir un proceso, una fase o un proyecto (Ministerio del Trabajo, 2020).

Evaluación: Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base.(Ministerio del Trabajo, 2020)

Macro proceso: Conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos de sus beneficiarios.

Proceso: Es el conjunto de actividades relacionadas que interactúan mutuamente, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, actividades, salidas, recursos, controles y usuarios internos o externos.(Ministerio del Trabajo, 2020)

CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO

- **Definible** – Deben estar documentados, sus requerimientos y mediciones establecidos.
- **Repetible** – Actividades secuenciales, recurrentes, entendidos y aceptados.
- **Predecible** – Deben lograr un nivel de estabilidad tal que se asegure que las actividades se ejecuten consistentemente y producen resultados esperados.
- **Medible** – Deben contar con mediciones que aseguren la calidad de cada actividad y del resultado final

TIPOS DE PROCESOS

Los procesos se dividen de acuerdo a la función que cumplen dentro de la organización, y se dividen en:

- **Procesos Gobernantes:** Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la entidad (Ministerio del Trabajo, 2020).
- **Procesos Sustantivos:** Son aquellos procesos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la entidad.(Ministerio del Trabajo, 2020).
- **Procesos Adjetivos:** Son aquellos procesos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos.(Ministerio del Trabajo, 2020)

ELEMENTOS DE UN PROCESO

Subproceso: Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros. Los subprocesos producen productos intermedios que sirven como insumo para la ejecución del proceso.

Procedimiento: Es la descripción detallada de cómo se ejecutan las actividades que constituyen el diagrama de flujo levantado, con el fin de hacerlo totalmente comprensible al usuario para su aplicación y ejecución.

Se debe tomar en cuenta que el PROCESO define las actividades que deban ejecutarse, mientras que el PROCEDIMIENTO detalla la manera en las que se realizan dichas actividades.

Catálogo de Procesos: Estructura básica en la que se encuentran descritos los macro procesos, procesos y subprocesos.

Responsable del proceso: Es el encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso, con el propósito de brindar productos y/o servicios de calidad a sus segmentos de usuarios. Además, tiene la responsabilidad de implementar los proyectos de mejora y demás acciones requeridas.

A continuación, se detallan las responsabilidades que deberá cumplir el responsable del proceso:

- Establecer los controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso.
- Supervisar el desempeño del proceso.
- Rendir cuentas acerca de la eficacia y eficiencia del proceso.
- Asegurar y controlar la calidad del proceso.
- Definir oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas para el proceso.
- Mantener actualizada la información/documentación del proceso.
- Supervisar el cumplimiento de las acciones de mejora, acciones correctivas y preventivas fijadas para cada proceso.

Actores de interés: Son las personas naturales o jurídicas que tienen relación con los servicios y/o procesos de la entidad y que pueden verse beneficiados o afectados por las acciones tomadas por las entidades. También son denominados como partes interesadas. (Ministerio del Trabajo, 2020)

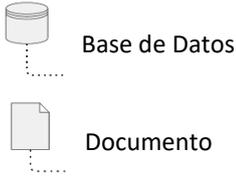
Administración por Procesos: Es el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a la estrategia y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

Diagrama de Flujo: Es la representación gráfica de un proceso el cual permite:

- Conocer e identificar los pasos de un proceso.
- Visualizar y comprender de manera rápida la estructura del proceso (actividades y actores).
- Representar de manera gráfica la secuencia de actividades del proceso.
- Descubrir fallas tales como redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
- La elaboración de los diagramas de flujo se deberá ejecutar mediante la herramienta definida por la Dirección de procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio. Actualmente, la herramienta gratuita definida es "Bizagi Process Modeler".

Los símbolos más utilizados para diagramar en Bizagi son los siguientes:

Elemento	Definición	Símbolo
Evento de Inicio	Indica el inicio de un proceso	
Evento de Fin	Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar.	
Actividad	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.	

Subproceso	Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio.	
Decisión Exclusiva	Indica decisión, puede tomarse uno u otro camino pero no los dos al mismo tiempo.	
Compuerta Inclusiva	Se utiliza cuando en un punto se activar uno o más caminos; o cuando el proceso tiene varios caminos que no ocurren de manera simultánea (o uno u otro o ambos).	
Compuerta Paralela	Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela o simultanea para que continúe el proceso.	
Evento Intermedio de Mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si el evento de mensaje es de recepción, significa que el proceso no continua hasta que el mensaje sea recibido.	
Evento Intermedio de Temporización	Indica una espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia indicando una espera entre las actividades.	
Evento Intermedio de Enlace	Este símbolo permite conectar dos actividades del proceso si se encuentran muy separadas.	
Artefactos	Permiten mostrar la información que una actividad necesita, como los documentos generados, información y otros objetos que son usados o actualizados durante el proceso. Se asocian a los otros símbolos mediante una línea punteada.	
Línea de Secuencia de Flujo	Conecta una actividad con otra.	
Línea de Mensaje	Representan la interacción entre varios procesos o pools.	
Piscina (pool)	Es el contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso.	
Carril (lane)	Son subdivisiones del Pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización. El nombre de cada carril debe ser el nombre de los diferentes actores que ejecuten el proceso.	

Indicador: Es un instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada, estos se pueden utilizar para verificar el cumplimiento de objetivos estratégicos, objetivos operativos, procesos y proyectos, conforme se va bajando de nivel, los indicadores miden resultados de carácter más operativo.

Es importante que los procesos se acompañen de indicadores que monitoreen el desempeño del mismo a fin de determinar oportunamente los ajustes y mejoras continuas, por lo que se recomienda medir tiempos de ciclo, la exactitud o precisión, costo y finalmente nivel de satisfacción del cliente.

METODOLOGÍA DEL AUTO LEVANTAMIENTO

Las actividades que permiten realizar el auto levantamiento de procesos consisten en reuniones de trabajo con los ejecutores del proceso, con el fin de definir la información necesaria para documentar el proceso, de acuerdo a los siguientes pasos:

- Paso 1: Alineación y definición del proceso.
- Paso 2: Desarrollo del auto levantamiento del proceso.
- Paso 3: Aprobación de la documentación.
- Paso 4: Socialización del proceso.

ALINEACIÓN Y DEFINICIÓN

Corresponde a identificar la correlación existente entre el servicio, proceso, atribución y competencia; éstas se encuentran detalladas en el Estatuto Orgánico de Gestión de Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo.

Los pasos para obtener una alineación correcta son:

1. Identificar las competencias de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo y las atribuciones de la instancia correspondiente y alinearlas entre sí.
2. Definir los procesos que realiza dicha instancia.
3. Identificar aquellos productos o servicios que sean resultados de los procesos definidos, mismos que deben estar alineados con la atribución de la instancia

Por ejemplo:

COMPETENCIA	ATRIBUCIÓN	FACULTAD	PROCESO	SERVICIO
<i>Ordenamiento Urbanístico</i>	<i>Imponer las sanciones que corresponda por incumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley</i>	<i>Regulación</i>	<i>Proceso Sancionatorio a entidades sujetas de control</i>	<i>Supervisión al cumplimiento de la ley</i>

DESARROLLO DEL AUTO LEVANTAMIENTO DEL PROCESO

Todo proceso tiene como objeto transformar insumos en productos o servicios. La transformación requiere amparo de normativa legal vigente, lo cual en el servicio público tiene la connotación de obligatorio. Esta identificación se realizará utilizando la Ficha de Caracterización.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Documento en donde se registra toda la información relevante del proceso, lo sustenta y permite tener una visión completa del mismo, **Anexo 1 “Ficha de caracterización”**

Previo a llenar la ficha de caracterización es importante tener en cuenta:

- **Nombre del proceso:** Debe iniciar con sustantivo derivado de un verbo terminado en “cion”. Ejemplo: Programación, Elaboración, etc.

- **Dueño o propietario del proceso:** Cargo del servidor/a que tiene la responsabilidad principal del mismo. Es el responsable cuyo accionar permite el éxito o el fracaso del proceso a su cargo.
- **Objetivo del proceso:** Deberá detallar lo que se quiere lograr con la ejecución del proceso cómo se lo va a realizar y para qué; todo proceso tiene como finalidad realizar un producto o servicio.
- **Alcance:** Desde donde hasta donde comprende; esto deberá ir acorde a la primera y última actividad que se cumpla en el proceso.
- **Lineamientos específicos:** Son las reglas de negocio que se deben cumplir para realizar el proceso.

Código del Proceso:	<i>De acuerdo a lo definido por la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio (letras y números)</i>
Nombre del Macroproceso:	<i>Nombre del macroproceso al que pertenece el proceso</i>
Tipo de Proceso:	<i>Gobernante, Adjetivo o Sustantivo</i>
Nombre del Proceso:	<i>Nombre del proceso del cual se desarrolla el manual</i>
Alcance:	<i>Desde: Hasta:</i>
Responsable del Proceso:	<i>Es el funcionario encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso. Posee las atribuciones y el poder de decisión necesario para garantizar que el proceso sea sostenible, eficiente y eficaz</i>
Base Legal	<i>Deberá señalar los documentos normativos relacionados con el proceso en orden jerárquico</i>
Descripción:	<p>OBJETIVO DEL PROCESO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>La razón de ser del proceso</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.</i> <p>INSUMOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Son elementos de entrada que transforma el proceso para generar un producto o servicio.</i> <p>PROVEEDORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Son usuarios internos o externos que suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el proceso.</i> <p>SUBPROCESOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Nombres de los subprocesos que conforman el proceso</i>

Productos/Servicios :	❖ <i>El/(os) resultado/(s) de un proceso</i>			
Tipo de usuario:	❖ <i>Interno o Externo</i>			
Controles:	❖ <i>Requisitos internos</i> ❖ <i>Requisitos Legales</i>			
Frecuencia de Ejecución del Proceso	❖ <i>De acuerdo al requerimiento de cada proceso (diario, semanal, mensual, trimestral, etc)</i>			
Indicadores del Proceso	Nombre	Frecuencia	Método de Cálculo	Fuente

ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Para elaborar el diagrama de flujo se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

PASO 1: Identificar todas las actividades y decisiones importantes que se realicen en el proceso para cumplir con estos productos/servicios en orden secuencial.

PASO 2: Identifique los actores, es decir, el cargo de los responsables de realizar cada actividad.

PASO 3: Visualmente muestre la conexión de las actividades y decisiones del proceso, ubicándolas en orden secuencial y según quién las ejecuta en un diagrama de flujo.

Mejores Prácticas de Diagramación

- Identificar al área responsable del procedimiento, las unidades y roles que intervienen en su ejecución.
- Tener claro los límites del proceso, es decir, el alcance del mismo.
- Las actividades deberán escribirse iniciando con verbos en infinitivo, por ejemplo: recibir, enviar, analizar, etc. No se deben utilizar verbos en tiempos pasado ni futuro, ni tampoco dos verbos en infinitivo en una misma actividad.
- Las actividades deberán ser diagramadas en forma secuencial, o paralela en caso de requerirlo utilizando para ello el debido símbolo de la herramienta.
- No se detallarán las actividades que pertenezcan a otras entidades, se representará gráficamente mediante un subproceso.
- Se recomienda que cada proceso o subproceso tenga como mínimo entre 10 y 15 actividades.
- Los diagramas de flujo deben escribirse de arriba hacia abajo, y/o de izquierda a derecha.
- Los símbolos se unen con líneas de secuencia de flujo, las cuales tienen una flecha que indica la dirección en la que fluye la información, se deben utilizar solamente líneas de flujo horizontal o verticales (nunca diagonal).
- Se debe evitar el cruce de líneas, para lo cual se deberá separar el flujo del diagrama a un sitio distinto, en ese caso se utiliza los eventos de enlace. Se debe tener en cuenta que solo se utilizan eventos de enlace cuando sea estrictamente necesario, para tener un diagrama ordenado y de fácil interpretación.
- No deben quedar líneas de flujo sin conectar, toda actividad tendrá al menos una entrada y una salida.

- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, y debe evitar el uso de muchas palabras.
- Solo los símbolos de compuerta pueden tener más de una línea de flujo de salida.

PROCEDIMIENTO

Es la descripción detallada de las actividades secuenciales que constituyen el proceso, mismas que se encuentran diagramadas en el flujo de proceso, con el fin de hacerlo totalmente comprensible para el usuario de manera que facilite su aplicación y ejecución. **“Anexo 2: Formato de Procedimiento”**

PROCEDIMIENTO		
NOMBRE DEL PROCESO:		CÓDIGO PROCESO:
		VERSIÓN:
Nro.	CARGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		
2		
3		
FIN		

ABREVIACIONES DE TERMINOS

Definición de términos claves del proceso que permitan un mejor entendimiento del mismo, por ejemplo:

LOOTUGS: Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo.

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado.

CONTROL DE CAMBIOS

Sección a través de la cual se detalla el histórico de los cambios realizados en las diferentes versiones del documento, para lo cual cuenta con los siguientes campos:

- **Versión:** Corresponde a la versión del documento, todo proceso documentado iniciará con la versión 01.
- **Elaborado por:** Nombre y cargo de la persona que ejecuta el cambio de la documentación del proceso.
- **Aprobado por:** Nombre y cargo de la persona que aprueba el cambio de la documentación.
- **Fecha:** Fecha en la que se realiza el cambio.
- **Cambio:** Breve descripción del cambio realizado.

APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Para que la información que se levantó tengan validez y vigencia serán necesarias 3 firmas que irán al final del documento:

- **Firma de elaboración:** Deberá firmar la persona designada por la instancia o unidad para documentar el proceso.
- **Firma de revisión:** En esta sección deberán firmar dos personas, la primera corresponderá a la revisión técnica a cargo de la instancia dueña del proceso y la

segunda a la revisión metodológica a cargo de la Dirección Nacional de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio.

- **Firma de aprobación:** Es competencia de la autoridad dueña del proceso.

ELABORADO POR:	Nombres y Apellidos: Cargo:	Firma:
REVISADO POR:	Revisión Técnica Nombres y Apellidos: Cargo:	Firma:
	Revisión Metodológica Nombres y Apellidos: Cargo:	Firma:
APROBADO POR:	Nombres y Apellidos: Cargo:	Firma:

REVISIÓN METODOLÓGICA DEL PROCESO

Una vez realizado el levantamiento y revisión técnica del proceso, deberá enviarse la documentación para la revisión metodológica definitiva por parte de la Dirección Nacional de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio.

El documento a ser revisado deberá contener:

- Ficha de caracterización.
- Diagrama de flujo.
- Procedimiento.
- Abreviaturas de términos y definiciones.
- Aprobación de la documentación (firma de elaboración y revisión técnica)
- Control de cambios (De ser necesario y a partir de la primera actualización)
- Anexos (En caso de existir)

Toda la documentación debe ser enviada a través de un Memorando dirigido al/la Director/a de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio quién en base a un análisis, determinará la adecuada implementación de la presente guía.

Una vez aprobado el documento se deberá imprimir dos ejemplares, un ejemplar será entregado a la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio y el otro ejemplar lo mantendrá la Unidad Requirente.

DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROCESO

Una vez que el proceso se encuentre debidamente aprobado, el funcionario responsable deberá difundir a todos los niveles necesarios la documentación que sustente el proceso y capacitar a los involucrados para su correcta implementación.

ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO

En el caso de que la documentación de procesos de una unidad requiere actualizar los mismos, el procedimiento a seguir se detalla a continuación:

- Actualizar el catálogo de procesos
- Realizar los cambios a la documentación de procesos acorde a la metodología establecida
- Remitir la documentación a la Dirección Nacional de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio, para la aprobación metodológica

ANEXOS

- Ficha de Caracterización del Proceso
- Ficha de Formato de Procedimiento
- Manual de Procesos

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ministerio del Trabajo. (2020). *NORMA TÉCNICA PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS-signed AM MDT-2020-0111*. 1–13.

Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9000:2015 (traducción oficial)*.
www.iso.org

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1.0	Agosto / 2021	Documento Inicial

APROBACIÓN

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Aprobado Por:	Andrea Carolina Sánchez Aguirre	Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	
Elaborado y Revisado Por:	Daniel Alexander García Guevara	Director de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión del Cambio	