



Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**

***INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL  
MANUAL DE PROCESOS  
V 1.0***



## FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Equipo de Proyectos		26/08/2013
<b>Revisado por:</b>	Dirección de Procesos y Servicios		30/08/2013
<b>Aprobado por:</b>	Subsecretario de Innovación para la Gestión		30/08/2013

## CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	<i>Se elimina algunos campos para simplificar el Manual de Procesos.</i>	30/agosto/2013





## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
PORTADA DEL MANUAL DE PROCESOS.....	3
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN .....	3
CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS .....	4
1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCESO.....	5
2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO.....	6
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	7
4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS .....	7
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS.....	7
5.1. FICHA DEL SUBPROCESO .....	7
5.2. CONTROLES DEL SUBPROCESO .....	8
5.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	9
6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO .....	9
7. PROCEDIMIENTO .....	10
7.1. PROPÓSITO.....	11
7.2. ALCANCE.....	11
7.3. PROCEDIMIENTO.....	11
8. ANEXOS .....	11





## **INTRODUCCIÓN**

*Este documento describe las instrucciones para llenar el formato del Manual de Procesos dado por la Secretaría Nacional de Administración Pública.*

*Este instrumento tiene como finalidad precisar los datos y la forma en que se debe llenar dicho manual en las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva.*

*La administración por procesos tiene como fin mejorar la eficacia y eficiencia de la operación de las instituciones para asegurar la provisión de servicios y productos de calidad centrados en el ciudadano, acorde con los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.*

## **PORTADA DEL MANUAL DE PROCESOS**

*Describe en forma general los datos para la identificación del manual, en la portada debe constar el nombre y logotipo de la Institución, así como el nombre del proceso que se va a describir y la versión que se está utilizando en dicho manual.*

*Se recomienda que se revise y actualice constantemente el manual de procesos con la finalidad de que la información descrita sea un apoyo válido para los usuarios del mismo.*

## **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

*Esta sección permite obtener un control sobre la emisión del manual de proceso, así como la información de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de dicho manual, su firma de responsabilidad y la fecha de aprobación de cada actividad en la siguiente tabla:*





## Responsabilidades

*Estas responsabilidades se encuentran definidas en la norma técnica de administración por procesos, publicada en el Suplemento de Registro Oficial 895 Artículo 10.- Definición de roles para la administración por procesos.*

**Unidad de Administración de Procesos y Ejecutores del Proceso:** *Son los responsables del análisis de la arquitectura de procesos de la institución y el estatuto orgánico, para identificar y elaborar el manual de procesos.*

**Líder Técnico del Proceso:** *Es el responsable de revisar, asesorar y corregir en conjunto con la Unidad de Administración de Procesos y Ejecutores del Proceso el presente manual.*

**Responsable del Proceso:** *Es el responsable de aprobar y mantener actualizada la información/ documentación del proceso.*

## CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

*Determinan los cambios que se ejecuta en el documento con el objetivo de que la información contenida en el manual sea la actual y que todos quienes laboran en la institución usen la última versión.*

*Una vez elaborado, revisado y aprobado dicho cambio en el manual por las personas responsables, se debe cambiar la versión del mismo y describir dicho cambio, así como la fecha de su actualización en la siguiente tabla e informar a todas las personas que intervienen en la actualización.*

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización





## 1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCESO

*Se detallan las características básicas del proceso que se encuentran definidas en la norma técnica de administración por procesos, publicada en el Suplemento de Registro Oficial 895 Artículo 6.- Conceptos y Definiciones.*

**Nombre del Proceso.-** *Es el nombre que se le da a una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la Institución agregar valor a sus clientes.*

**Código del Proceso.-** *Es el número de identificación que la institución da al proceso para su control y gestión.*

**Propósito.-** *Son enunciados breves que definen los resultados esperados de la unidad operativa así como las acciones para lograrlos. Los objetivos establecen las bases para la medición de los logros obtenidos.*

**Disparador.-** *Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.*

**Entradas.-** *Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor.*

**Subprocesos.-** *Un Subproceso es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros. Un Subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.*

**Productos / Servicios del Proceso:** *Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.*

**Tipo de Proceso:** *Los tipos de procesos son: procesos gobernantes, procesos sustantivos y procesos adjetivos.*

- 1. Procesos gobernantes.- Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.*
- 2. Procesos sustantivos.- Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.*
- 3. Procesos adjetivos.- Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los*





*procesos gobernantes y sustantivos.*

**Responsable del Proceso:** *Es la persona encargada de establecer los controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso.*

**Tipo de cliente:** *Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:*

- 1. Cliente interno.- Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma institución, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.*
- 2. Cliente externo.- Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma institución, puede ser definido como ciudadano, empresa, organización o gobierno.*

**Marco Legal:** *Es un enunciado breve que refleja las responsabilidades atribuidas a la organización dentro de su marco legal*

## **2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO**

*El objetivo de un lineamiento es describir las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar una actividad o cumplir con uno o varios objetivos.*

*Los lineamientos se deberán desarrollar en base al campo de acción sobre el cual tendrán injerencia. Así mismo, deberán mostrar los límites de aplicación (inicio y término de actividades), responsabilidades y funciones involucradas.*

*Para que un lineamiento cumpla su función debe formularse adecuadamente, por ello se citan algunas recomendaciones a seguir para su redacción:*

- Considerar un tema principal (lineamiento general), que podrá desglosarse en subtemas y a su vez en apartados (lineamiento específico), cuantas veces se requiriera.*
- Desglosar todos los aspectos relacionados al tema. No debe quedar ninguna duda acerca de "qué", "cómo", "quién", "cuándo", "dónde" y "en qué casos se pueden hacer las cosas".*
- Redactarse de forma clara y precisa.*
- Estar acorde con los objetivos y actividades de la unidad administrativa que lo emita.*
- Cada párrafo debe ser lo más explícito posible, evitando crear ambigüedades.*





### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

*El glosario de términos son definiciones utilizadas por la unidad que elabora el documento, las cuales tienen un significado específico.*

*Para redactarlas, se deberá atender los criterios siguientes:*

- *Definir con claridad y precisión los términos técnico-administrativos señalados en el documento.*
- *Incluir solamente los términos que se presten a confusión.*
- *Ordenar los términos en forma alfabética.*
- *Describir los conceptos, sin incluir para ello el término que pretende definir.*

### 4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

*Es la representación gráfica que ofrece una visión general de la ubicación de los procesos que se detalla dentro del Macroproceso, así como las relaciones principales de entradas y salidas con otros procesos.*

### 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

#### 5.1. FICHA DEL SUBPROCESO

**Nombre del Subproceso.**- *Es el nombre que se le da a una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la Entidad agregar valor a sus clientes.*

**Código del Subproceso.**- *Es el número de identificación que la institución da al proceso para su control y gestión.*


**Propósito.**- *Son enunciados breves que definen los resultados esperados de la unidad operativa así como las acciones para lograrlos. Los objetivos establecen las bases para la medición de los logros obtenidos.*

**Disparador.**- *Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso*

**Entradas.**- *Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor.*





 Secretaría Nacional de la <b>Administración Pública</b>	<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS</b>	
	<b>Instructivo para llenar el Manual de Procesos</b>	Versión: 1.0 Página 8 de 12

**Actividades.** - Se describe las actividades más relevantes que tiene el subproceso

**Productos/Servicios del Subproceso:** Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.

**Responsable del Subproceso:** Es la persona encargada de establecer los controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso.

**Tipo de cliente:** Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:

1. *Cliente interno.*- Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma institución, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.
2. *Cliente externo.*- Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma institución, puede ser definido como ciudadano, empresa, organización o gobierno.

## 5.2. CONTROLES DEL SUBPROCESO

Son los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes que regulan la operación de las actividades o tareas específicas a normar a través de los lineamientos, los cuales se deberán indicar en forma precisa, citando la fecha de publicación y, en su caso, incorporar la leyenda “y su(s) última(s) reforma(s)”. Deberán presentarse en secuencia ordenada en forma descendente de conformidad con la jerarquía legal correspondiente:

- Constitución
- Leyes
- Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Convenios
- Acuerdos
- Circulares u Oficios
- Documentos normativos / administrativos (manuales, guías o catálogos)
- Otros documentos (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior)



### 5.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

*El diagrama de flujo es la representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso. La notación estándar para el modelado de procesos, reconocida y aceptada por la comunidad internacional es el **BPMN** (del inglés Business Process Modeling Notation) Versión 2.0, emitido por el Object Management Group (OMG).*

**Nota.- Por la amplitud del tema se desarrolló un instructivo de diagramación de flujos dado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.**

**Nota.- En el caso de más subprocesos agregar desde el 5 del presente formato**

## 6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

*Son las ocho características para monitorear, predecir y administrar el desempeño de un proceso conforme a la metodología GPR. Asociados a estas características se definen uno o más indicadores para la gestión de los resultados y el desempeño de un proceso.*

*Las características de desempeño son:*

- 1. Tiempo de ciclo: corresponde al tiempo promedio de ejecución.*
- 2. Exactitud/Precisión: corresponde a la confiabilidad de los resultados esperados en un proceso.*
- 3. Costo / Consumo de recursos: eficiencia del proceso.*
- 4. Orientación al cliente / Nivel de servicio: consistencia en el cumplimiento o exceso de expectativas del cliente.*
- 5. Competencias / Habilidades: es el porcentaje de participantes de un proceso que tienen las competencias requeridas para desarrollarlo.*
- 6. Integración con otros procesos: definición clara de la secuencia e interfaces de los procesos, es decir, salidas y entradas de procesos adyacentes claramente definidas.*





7. *Cumplimiento de estándares y normas: grado en el cual se encuentran implementadas las regulaciones normativas en un proceso.*
8. *Condiciones de trabajo: procedimientos que garantizan la seguridad y el confort de las personas que trabajan.*

*Por lo antes mencionado se estableció una tabla con la siguiente información:*

**Nombre del Indicador.-** *Es el nombre que se da al instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada, se determina la tendencia del indicador.*

**Fórmula de Cálculo.-** *Es la forma de cálculo y los elementos para determinar el cumplimiento o no del indicador.*

**Unidad de Medida.-** *Se determina la unidad de medición con el objetivo de tener un mayor entendimiento del indicador.*

**Responsable de Medición.-** *Es la persona responsable de llevar a cabo revisiones periódicas de los resultados e indicadores de la administración de los procesos, así como definir oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas frente a estos resultados.*

**Fuente de la Medición.-** *Es el origen de la información de donde estamos extrayendo los datos para la toma de decisiones.*

**Frecuencia de Medición.-** *Es el tiempo mínimo definible para la medición del indicador para la definición y prevención de acciones que puedan intervenir en el desarrollo del proceso.*

## **7. PROCEDIMIENTO**

*Un procedimiento, consiste en **seguir ciertos pasos predefinidos** para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan eficiencia.*

*Nota.- En esta sección se puede colocar los diferentes procedimientos del Manual de Procesos o se puede referenciar al mismo, sin la necesidad de adjuntarlo.*





### 7.1. PROPÓSITO

*Describe en forma clara la finalidad del procedimiento, utilizando verbos en modo infinitivo.*

### 7.2. ALCANCE

*Delimite el servicio que se presta. e identifique las áreas que participan en su prestación.*

### 7.3. PROCEDIMIENTO

Actividad	Rol	Descripción	Documento
Detallar cada actividad que con	Indicar por cada una de las actividades el rol de su ejecución.	Describir con detalle cada una de las actividades que se colocan en el flujo	Indicar si se utilizan documentos o se generan registros en cada una de las actividades

## 8. ANEXOS

*En este apartado se deberá relacionar, mencionar e incluir todo aquel documento o forma (órdenes de trabajo, requisiciones, solicitudes, remisiones, facturas, recibos, contra recibos, reportes y todos los formatos de control que sean factores importantes) que intervenga, según sea el caso, en el desarrollo de los lineamientos en orden cronológico.*

*Es conveniente que todos los formatos estén debidamente codificados e identificados para facilitar su control interno.*

