

# **Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público**

**Dirección de Servicios, Procesos  
e Innovación**

## ***GUÍA PARA CODIFICAR DOCUMENTOS DE PROCESOS Y SERVICIOS***

***Enero 2022***

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Agosto / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

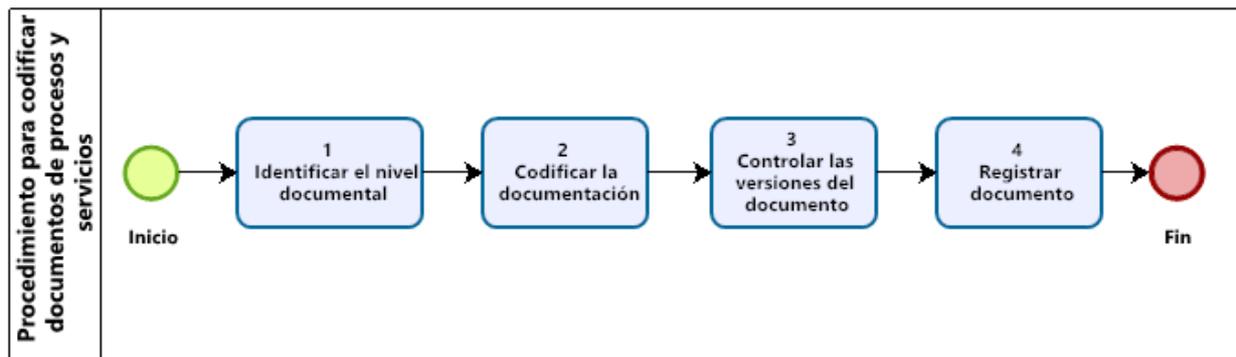
## CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
3. PROCEDIMIENTO.....	4
Paso 1. Identificar el nivel documental .....	4
Paso 2. Codificar la documentación relacionados a los procesos y servicios .....	7
Paso 3. Controlar las versiones del documento .....	11
Paso 4. Registrar documentos.....	12
4. FORMULARIOS.....	13
5. BIBLIOGRAFIA .....	13
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	13

## 1. INTRODUCCION

La presente guía tiene como propósito estandarizar los criterios de la estructuración de la documentación de procesos, servicios y su correspondiente codificación a nivel documental.

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO



## 3. PROCEDIMIENTO

### Paso 1. Identificar el nivel documental

Identificar el nivel documental que mantiene la Entidad de manera ordenada y consecutiva, la misma que guardará una trazabilidad de todos los documentos generados por la misma.

A continuación, se detalla el nivel documental básico:



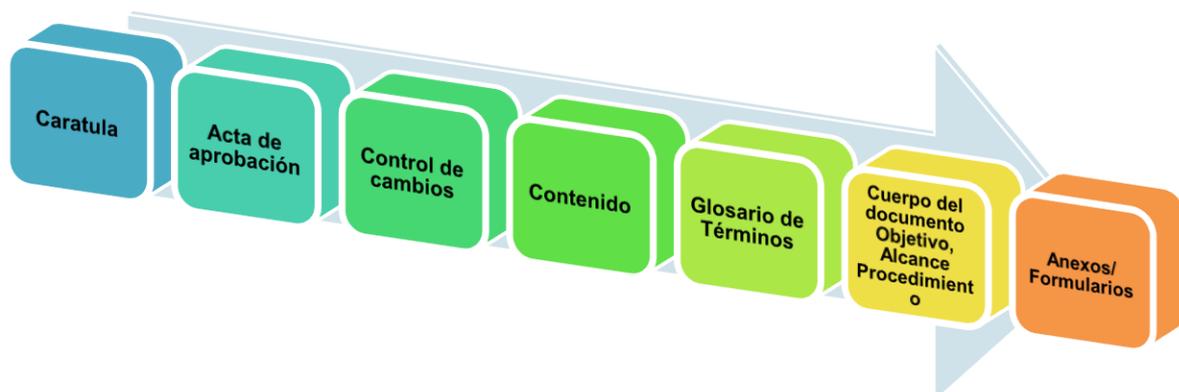
Gráfico 1. - Pirámide Documental

- **Manual de Procesos (MP).** - Documento en el cual se establecen procedimientos, que ayudan a comprender los procesos de la Entidad, la cual contempla la descripción estructurada de: ficha de caracterización, diagrama de flujo, procedimiento, indicadores, formularios y documentos de referencia de un proceso.

- **Guía de procedimiento (GP).** - Documento el cual describe de manera específica el procedimiento relacionado con el manual de procesos, con el objetivo de garantizar la calidad de la ejecución de las actividades detalladas.
- **Instructivo (I).** - Documento en el cual describe instrucciones y detalles de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso relacionado con el manual de procesos.
- **Formularios (F) y Registros (R):** Documento que contiene una plantilla estándar cuyo objetivo es registrar información como producto de la realización de las actividades dentro de un proceso que se establecen como registros cuando estos formularios han sido complementados con datos reales.
- **Documentos de Referencia (DF):** Documento con información de relevancia que se genera con el fin de facilitar la ejecución de las actividades. Por ejemplo: tabla de conservación de documentos, precios de un producto.

### Contenido de Documentos:

Cada documento deberá contener como básico para su elaboración, el siguiente contenido:



Contenido del documento	Descripción
Caratula	<p>En esta sección se incluye la portada del documento la cual tendrá como datos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de la Unidad Responsable del Documento.</li> <li>✓ Nombre del documento de procesos o servicios</li> <li>✓ Fecha</li> </ul>

Contenido del documento	Descripción
Acta de Aprobación	<p>En esta sección incluye las firmas de responsabilidad respecto a la elaboración, revisión y aprobación de los documentos relacionados con procesos y servicios:</p> <p><b>Aprobación:</b> Para la aprobación corresponde al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.</li> <li>• Responsable del proceso.</li> </ul> <p>Ejemplo: Mgs. Luis Pérez <b>Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica</b></p> <p>Ing. Luis Piña <b>Director de Tecnología</b></p> <p><b>Revisión Técnica:</b> Para la revisión corresponde al Responsable técnico del proceso y la Unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciera sus veces.</p> <p>Ejemplo: Ing.- Jaime Pozo <b>Subdirector de Infraestructura Tecnológica</b></p> <p>Ing.- Alexandra Mora <b>Directora de Procesos</b></p> <p><b>Elaboración:</b> Para elaboración al técnico de Unidad responsable del proceso y la Unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciera sus veces.</p> <p>Ejemplo: Ing. Susana Ruiz <b>Analista Informática</b></p> <p>Ing. María López <b>Planificadora de Procesos</b></p>
Control de cambios	En esta sección se describen brevemente los cambios con relación a la versión anterior.
Índice y contenido	En esta sección se incluye una tabla de contenido que sirve para la ubicación de los temas al interior de un documento.
Glosario de Términos o abreviaturas:	En esta sección se incluye cualquier sigla o término que sea necesario dejar aclarado o que puede prestarse a duda.

Contenido del documento	Descripción
Objetivo	Describe el propósito para el cual fue diseñado el documento.
Alcance	Describe la tarea o actividad inicial y final con la cual empieza y termina respectivamente la ejecución del documento.
Procedimiento	En esta sección se describe la secuencia de pasos necesarios para asegurar la correcta ejecución de las actividades.
Anexos/Formularios/documentos de referencias	En esta sección se incluyen elementos adicionales, como formularios, registros, fotografía, gráficos, tablas, ejemplos específicos, que permiten una mejor comprensión del documento.

## Paso 2. Codificar la documentación relacionados a los procesos y servicios

La Entidad deberá codificar de manera ordenada y consecutiva la documentación relacionada a los procesos y servicios para tener la trazabilidad de los mismos. A continuación se detalla la estructura básica de codificación para los documentación relacionado a los procesos.

Primer Campo	Segundo Campo	Tercer Campo	Cuarto Campo	Quinto Campo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• Unidad Responsable del Proceso (Siglas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• Clasificación de Proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3</li> <li>• P ## secuencia asignado al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4</li> <li>• Subproceso (SB) + ## secuencia asignado al subproceso (en el caso de existir)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5</li> <li>• Sigla del Tipo de Documento + ## secuencial asignado al documento</li> </ul>

- **Unidad Responsable del Proceso.** - El primer campo corresponde a las siglas de la Unidad Responsable del Proceso de acuerdo a la definición de la Entidad .

Ejemplo:

Dirección de Talento Humano – DTH

- **Clasificación de Proceso.** - El segundo campo corresponde a las siglas de la clasificación del proceso:

Clasificación de proceso	Siglas
Proceso Gobernante	<b>PG</b>
Proceso Sustantivo	<b>PS</b>
Proceso Adjetivo	<b>PA</b>

Ejemplo:

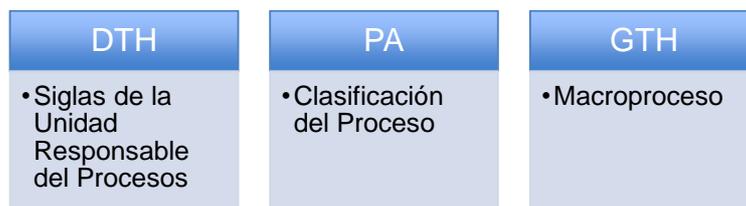
**Proceso de Gestión de Planificación** – Para el ejemplo se ha seleccionado el proceso de Gestión de Talento Humano el mismo que se clasificará como un proceso adjetivo en este caso se asignará la sigla PA.



En el caso que la Entidad tenga identificados sus macroprocesos el segundo campo corresponderá a la clasificación del proceso, seguido por el campo de la sigla del macroproceso y así sucesivamente de acuerdo a la estructura de la codificación:

Ejemplo:

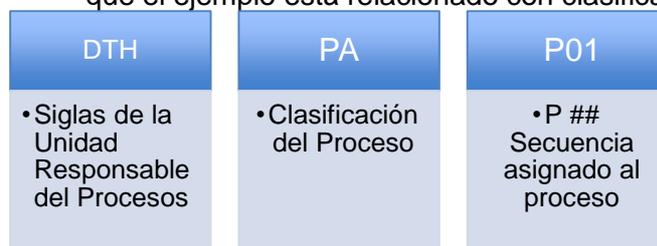
#### Gestión de Talento Humano – GTH



- **P## Secuencia asignada al proceso.** - El tercer campo corresponde a la sigla P (Proceso) más el número secuencia de 2 dígitos asignado al proceso.

Ejemplo:

**Clasificación del Proceso - P## Secuencia asignado al proceso** (Se indica que el ejemplo está relacionado con clasificación del proceso)



- **Subproceso (SB) + ## Secuencia asignada al subproceso.** - El cuarto campo corresponde a la sigla del Subproceso (SB) más el número secuencia de 2 dígitos asignado al subproceso. (Dicho campo se colocaría en el caso de existir subprocesos).



Ejemplo:

**Clasificación del Proceso – P ## Secuencia asignado al proceso - Subproceso + ## Secuencia asignado al subproceso** (Se indica que el ejemplo está relacionado con P## Secuencia asignado al proceso)

DTH	PA	P01	SB01
• Siglas de la Unidad Responsable del Procesos	• Clasificación del Proceso	• P## Secuencia asignado al proceso	• Subproceso (SB) + ## Secuencia asignado al subprocesos

- **Sigla del Tipo de Documento + ## secuencial asignado al documento.** - El quinto campo corresponde a las siglas del documento más el número secuencial de 2 dígitos asignado al mismo.

A continuación, se detalla las siglas del tipo los Documentos:

Documento	Siglas
Manual de Procesos	MP
Guía de procedimiento	GP
Instructivo	I
Formularios	F
Documento de Referencia	DF

Ejemplo:

**Clasificación del Proceso - P## Secuencia asignado al proceso - Sigla del Tipo de Documento + ## secuencial asignado al documento.** (Se indica que para el ejemplo el tipo de documento que se está codificando es un Guía.)

DTH	PA	P01	SB01	GP01
• Siglas de la Unidad Responsable del Procesos	• Clasificación del Proceso	• P## Secuencia asignado al proceso	• Subproceso (SB) + ## Secuencia asignado al subprocesos	• Siglas del tipo de documento+ ## secuencial asignado al documento

Se detalla un ejemplo de la estructura de los códigos básicos con relación a los diferentes tipos de documentos:

1.- Unidad  
Responsable  
del Procesos  
(Siglas)

2.-  
Clasificación  
de Proceso

3.- P + ##  
secuencia  
asignado al  
proceso

4.-  
Subproceso  
(SB) + ##  
secuencia  
asignado al  
subproceso  
(en el caso de  
existir)

5.- Sigla del  
Tipo de  
Documento +  
## secuencial  
asignado al  
documento

Documento	Ejemplo
Manual de Procesos	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">DTH</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">PA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">P01</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">MP</div> </div> <p>En el caso del manual del proceso no colocar número <b>secuencial asignado al documento</b> estaría relacionado al número secuencial asignando al <b>Proceso (P)</b>.</p> <p>En el caso de las fichas de servicios (Formulario DSPI-06.1) se deberá considerar los siguiente: Siglas Institución - Número secuencial de 3 dígitos de acuerdo a lo definido en el Instructivo para Documentar Fichas técnicas (Instructivo DSPI-06):</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px; width: 150px;">Siglas Institución</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px; width: 150px;">Numero secuencial de 3 digitos</div> </div>
Guía de procedimiento	<p>Cuando exista una guía relacionado al proceso, se deberá considera lo siguiente:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">DTH</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">PA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">P01</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">GP01</div> </div> <p>Cuando existe una guía relacionada al subproceso, se deberá considerar lo siguiente:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">DTH</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">PA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">P01</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">SB01</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">GP01</div> </div>
Instructivo	<p>Cuando exista un instructivo relacionado al proceso, se deberá considerar lo siguiente:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">DTH</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">PA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">P01</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a86e8; color: white; border-radius: 10px;">I01</div> </div> <p>Cuando existe un instructivo relacionado al subproceso, se deberá considerar lo siguiente:</p>

Documento	Ejemplo
	
Formularios	<p>Quando exista un formulario relacionado al proceso, se deberá considerar lo siguiente:</p>  <p>Quando exista un formulario relacionado al subproceso se deberá considerar lo siguiente:</p> 
Documento de Referencia	<p>Quando exista un documento de referencia relacionado al proceso, se deberá considerar lo siguiente:</p>  <p>Quando exista un documento de referencia relacionado al subproceso, se deberá considerar lo siguiente:</p> 

### Paso 3. Controlar las versiones del documento

Las versiones de los documentos se realizarán de la siguiente manera:

- **Numeración de versiones**

Las versiones seguirán una secuencia de numeración del #.0 al #.9, iniciando desde el número 1.

Ejemplo: 1.0, 1.1, .....1.9, 2.0, 2.1,....etc.

- **Modificación del documento**

Quando se modifique un documento es necesario realizar el cambio de versión y el cambio de fecha de vigencia.

Ejemplo: 1.1 o 1.2

- **Control de cambios**

Los cambios se detallan en la sección de control de cambios correspondiente y se conservará el historial de las versiones para respaldo de la gestión de mejora realizado.

Ejemplo:

### CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Cuando el Documento es nuevo

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Abril / 2019	Documento inicial

Cuando el Documento es modificado

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Abril / 2019	Documento inicial
1.1	Abril / 2020	Actualización del flujo del proceso y procedimiento

Siempre que se genere una nueva versión de un documento, la versión antigua del documento será retirado de la carpeta o archivo (físico y/o digital) y colocada en una carpeta de **Histórico**.

#### **Paso 4. Registrar documentos**

Todos los documentos nuevos y/o modificados u obsoletos deberán ser registrados en una lista de documentos con su respectivo estado.

- **Documento Nuevo:** Un documento se considera nuevo si no existe ningún ejemplar.
- **Documento modificado.** - Un documento se considera modificado cuando un documento es reemplazado por otra versión.
- **Documento Obsoleto.** - Un documento se considera obsoleto cuando su versión ya no (9000) está vigente por cambio, modificaciones eliminación o anulación.

Todos los documentos relacionados con los procesos y servicios deberán ser archivados de acuerdo a lo especificado en el Art. 16 literal a) de la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de Procesos y Servicios.

#### 4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI – 18.1	Manual de procesos

#### 5. BIBLIOGRAFÍA

- 9000, N. I. (s.f.). *Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.*
- OnlineBrowsignPlatform(OBP). (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.*
- Sanchez, J. (2017). *Control de registro para la documentación de procesos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.*

#### 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Codificación</b>	Mecanismo utilizado para identificar los documentos
<b>Control de Cambios</b>	Actividad para controlar todo lo referente a los cambios en la documentación después de la aprobación formal de la información.
<b>Documentos de Referencia (DF)</b>	Documento con información de relevancia que se genera o se usa con el fin de facilitar la ejecución de las actividades. Por ejemplo: tabla de costeo o precios de un producto.
<b>Documento Obsoleto</b>	Documento cuya versión ya no está vigente por cambio, modificaciones eliminación o anulación.
<b>Formularios (F)</b>	Documento que contiene una plantilla estándar cuyo objetivo es registrar información como producto de la realización de las actividades dentro de un proceso
<b>Información</b>	Datos que poseen significado.
<b>Instructivo (I)</b>	Documento en el cual se describen instrucciones a detalle de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso relacionado con el manual de procesos.
<b>Documento</b>	Es la información y el medio en el que está contenida.
<b>Guía de procedimiento (GP)</b>	Documento en el cual describe de manera específica el procedimiento relacionado con el manual de procesos, con el objetivo de garantizar la calidad de la ejecución de las actividades detalladas.
<b>Histórico</b>	Documentación que después de pasar por un proceso de valoración adquiere el carácter de permanente
<b>Macroprocesos</b>	Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos de sus beneficiarios.

<b>TÉRMINO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Manual de Procesos (MP)</b>	Documento en el cual se establecen procedimientos, que ayudan a comprender los procesos de la Entidad, el cual contempla la descripción estructurada de: ficha de caracterización, diagrama de flujo, procedimiento, indicadores, formularios y documentos de referencia de un proceso.
<b>Registros (R)</b>	Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas
<b>Trazabilidad</b>	Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un documento.
<b>Versión</b>	Número que corresponde la cantidad de veces que se ha modificado un documento.
<b>Vigencia</b>	Documento que está en uso o tiene validez en un momento determinado.

<b>ACTA DE APROBACIÓN</b>		
<b>CÓDIGO: DSPI-08</b>	<b>FECHA: ENERO 2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.1</b>
<b>APROBACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Nicolas Sojos Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
<b>REVISIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
<b>ELABORACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Mgs. Lenin Subía T. Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022