

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO MANUAL DE PROCESOS

Enero 2022

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

1.0	Agosto / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

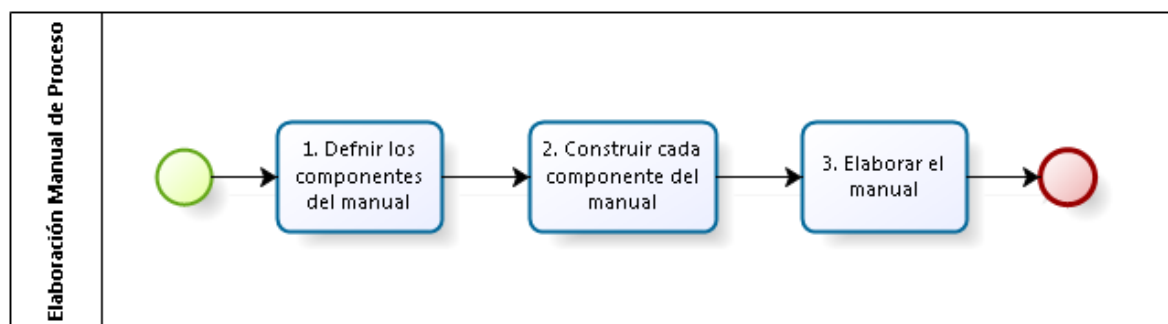
CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
3. PROCEDIMIENTO.....	4
Paso 1: Definir componentes del manual.	4
Paso 2: Construir cada componente del manual.	6
Paso 3: Elaborar manual de procesos.....	16
4. ANEXOS Y FORMULARIOS.....	25
5. BIBLIOGRAFÍA.....	26
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	26

1. DESCRIPCIÓN

El instructivo tiene el propósito de detallar o precisar la información y la forma en la que se debe llenar un Manual de Procesos.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

Paso 1: Definir componentes del manual.

Los componentes del manual de procesos son:

Carátula: describe en forma general los datos para la identificación del manual.

Acta de aprobación: en esta sección se incluye las firmas de responsabilidad respecto a la elaboración, revisión y aprobación del manual de procesos.

Control de cambios: se describen brevemente los cambios con relación a la versión anterior.

Información del proceso: se detallan las características básicas del proceso en situación TO-BE.

Diagrama de flujo del proceso: es la representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.

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.

Reglas de negocio: son el conjunto de acciones o declaraciones que describen cómo se deben realizar ciertas operaciones en el proceso y si hay algún límite que se debe aplicar.

Riesgos operativos del proceso: identificar y registrar los riesgos operativos que existen en la ejecución del proceso.

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

Mapa de interrelación: es la representación gráfica de la relación entre procesos y/o subprocesos.

Descripción de los subprocesos: consiste en detallar los elementos de la ficha de caracterización de los subprocesos contenidos en el proceso.

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:

- Tiempo de ciclo: corresponde al tiempo promedio de ejecución.
- Exactitud/Precisión: corresponde a la confiabilidad de los resultados esperados en un proceso.
- Costo / Consumo de recursos: eficiencia del proceso.
- Orientación al cliente / Nivel de servicio: consistencia en el cumplimiento o exceso de expectativas del cliente.
- Competencias / Habilidades: es el porcentaje de participantes de un proceso que tienen las competencias requeridas para desarrollarlo.
- Integración con otros procesos: definición clara de la secuencia e interfaces de los procesos, es decir, salidas y entradas de procesos adyacentes claramente definidas.
- Cumplimiento de estándares y normas: grado en el cual se encuentran implementadas las regulaciones normativas en un proceso.
- Condiciones de trabajo: procedimientos que garantizan la seguridad y el confort de las personas que trabajan.
-

Procedimiento: es una descripción de la secuencia de pasos necesarios para asegurar la correcta ejecución de las actividades.

Anexos: se incluyen elementos adicionales, como formularios, registros, fotografía, gráficos, tablas, ejemplos específicos, que permiten una mejor comprensión del manual de procesos.

Paso 2: Construir cada componente del manual.

a) Carátula

La portada del manual de procesos incluirá:

- ✓ Nombre de la Unidad Responsable del Proceso.
- ✓ Nombre del manual de procesos Fecha de elaboración del manual de procesos.
- ✓ Fecha de elaboración del manual de procesos

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

b) Control de cambios

Se describe de forma rápida un cambio realizado en el manual de procesos. Los campos requeridos se muestran en la siguiente tabla:

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
Procedimiento de Gestión Telefónica de requerimientos	1.1	09/04/2020	Actualización de procedimiento	Director de Procesos

c) Acta de aprobación

Se debe registrar la información de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de dicho manual, el nombre, cargo y su firma de responsabilidad y la fecha de ejecución de cada actividad.

Aprobación: Para la aprobación corresponde al:

- Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.
- Responsable del proceso.

Revisión Técnica: 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.

Elaboración: Para elaboración al técnico de Unidad responsable del procesos y la Unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciera sus veces.

d) Información del proceso.

Código del Proceso: es el número de identificación que la entidad asigna al proceso para su control y gestión. Para un mayor detalle revisar la Guía para codificar documentos de procesos y servicios

Nombre del Macro proceso: se ingresa el nombre del macro proceso al que pertenece el proceso.

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

- Procesos gobernantes: son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
- 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.
- Procesos adjetivos: son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.

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 usuario interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la Entidad agregar valor a sus usuarios.

Alcance del proceso: son los límites del proceso, es decir, dónde inicia, dónde termina y qué actividades o temas enmarca de manera general.

Esto es importante porque aquí es dónde se acota el proceso. Arranca y termina en un evento para luego unirse a otro proceso o entregarse al usuario.

La estructura del alcance es de la siguiente forma:

Desde (verbo sustantivado de la actividad principal del proceso que se realiza con el elemento de entrada + elemento o elementos de entrada que inicia el proceso)

Hasta (verbo sustantivado de la actividad principal del proceso que se realiza con el elemento de salida + principal producto del proceso)

Ejemplo:

Desde la **recepción y análisis** (verbo sustantivado actividad de entrada) + de los **requerimientos de personal y sus necesidades** (elemento que inicia el proceso).

Hasta el **desarrollo y ejecución** (verbo sustantivado actividad de salida) + de los programas que coadyuvan a mejorar la **competencia del personal, su satisfacción y servicios prestados** (principal producto).

Responsable del Proceso: es el 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. En el formulario se debe registrar el cargo del responsable del proceso.

Objetivo del proceso: se compone de un verbo en infinitivo más la salida principal (producto o servicio) más los atributos:

Verbo en infinitivo + principal producto o salida de un proceso + Complemento (atributos o características del proceso)

Ejemplos:

Disponer (verbo infinitivo) + de **personal competente** (principal producto) + **que labore en un ambiente de trabajo que propicie la comunicación y el trabajo en equipo** (complemento).

Realizar (verbo infinitivo) + la **gestión telefónica de acuerdo a las solicitudes y requerimientos del usuario** (principal producto) + **a través de reservaciones, cancelaciones, informaciones de viajes y atención a PQRS** (complemento).

Disparador: evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.

Proveedores: suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el proceso. Los proveedores son organizaciones, áreas o personas que proporcionan los elementos que entran al proceso.

Entradas: son los elementos que se transforman en el proceso para generar un producto o servicio.

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, el cual entrega un producto intermedio.

Salidas: Productos / Servicios generados como resultado de la ejecución de un proceso.

Tipo de 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. Los usuarios pueden ser internos y externos, 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.

Controles: son declaraciones que describen las políticas de gestión, normas, operaciones, definiciones y restricciones presentes en un sector o entidad y sus procesos.

Para establecer los controles se debe considerar los requisitos legales y los requisitos internos que afectan la ejecución del proceso.

Ejemplos:

- Proceso Administración del Talento Humano
Requisitos legales: Código de Trabajo, LOSEP, reglamentos a la Ley
Requisitos Internos: Reglamento interno
- Proceso Centro de Contacto:

Requisitos legales: Ley del Consumidor, Ley de protección de datos personales 1581 de 2012

Requisitos Internos: ISO 9001-2015

Recursos: Son bienes tangibles y/o mecanismos que son utilizados durante la ejecución de un proceso, pueden ser de: talento humano, tecnología, infraestructura, equipamiento y materiales, financieros e información.

e) Glosario de términos

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.

f) Diagrama de flujo 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: un mayor detalle sobre la diagramación de procesos se encuentra en (DSPI-10 Instructivo para diagramación en notación BPMN).

g) Lineamientos del proceso

Los lineamientos actuarán sobre el proceso; 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 requiera.
- 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.

Por ejemplo:

Es responsabilidad de las unidades, asegurarse de que la información o datos establecidos en el manual, correspondan a la realidad operativa y estén de acuerdo con las normas jurídicas y administrativas establecidas al efecto.

Si el usuario no brinda la información básica requerida, no se podrá realizar el registro de la solicitud, para su correspondiente atención y solución, lo cual se le informará apropiadamente al usuario.

h) Reglas del Negocio

Las reglas de negocio son acciones y condiciones específicas a la hora de ejecutar un proceso a diferencia de los lineamientos que son acciones y condiciones generales dentro de la ejecución de un proceso.

Para establecer reglas de negocio necesitamos definir cuándo se tienen que ejecutar (condiciones), cuáles son los criterios de selección y qué debe suceder (acciones).

- Las **condiciones** se definen por la creación o modificación de un criterio o requisito dentro de las actividades del proceso.
- Los **criterios de selección** permiten definir qué registros tiene que elegir para crear o modificar un criterio o requisito.
- Las **acciones** pueden ser escalar, notificar (enviar una alerta visual o un correo electrónico), cambiar el valor de los atributos de un criterio o requisito, modificar una asignación o actualizar los valores, etc.

Ejemplos de reglas de negocio

La persona responsable de finanzas recibirá un correo electrónico cuando se sobrepase la cantidad de 100 solicitudes correspondientes al pago de facturas.

Los avisos vía correo electrónico que realice el director de área recibirán los especialistas de la unidad al mismo tiempo.

Si una solicitud o requerimiento proviene del usuario "Entidad", se asignará al especialista de la unidad para su atención.

i) Riesgos Operativos del proceso:

El análisis de riesgos operativos es importante porque detecta posibles fisuras en los procesos. En el manual se registrará el factor de riesgo, nombre del riesgo indicativo asociado y el nivel de severidad del mismo.

Factor de riesgo: circunstancia o situación interna que aumenta la probabilidad de que un riesgo se materialice, los factores de riesgo son:

- Infraestructura
- Talento Humano
- Sistemas de Información
- Enfoque de Gestión

Riesgo Indicativo: tipos de riesgos asociados a los factores de riesgo, a continuación se enlistan los riesgos indicativos por cada factor de riesgo:

Riesgo Indicativo de Infraestructura
Capacidad Instalada / Capacidad de Producción
Operatividad y operabilidad de maquinaria y equipos
Control físico y aseguramiento de la Infraestructura requerida
Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Físico
Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Mecánico
Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Químico
Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Biológico

Riesgo Indicativo de Talento Humano
Actos inconsistentes con las leyes o contratos de empleo, salud o seguridad
Liderazgo, compromiso de la Dirección o Responsabilidad
Orgánico Estructural y Numérico
Desvinculación de Personal
Rotación de Personal
Competencia del Personal: Educación, Formación, Habilidades y Experiencia
Capacitación e inducción al personal
Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Ergonómico
Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Psicosocial

Riesgo Indicativo de Sistemas de Información
Soporte a las Operaciones actuales y futuras
Operatividad y operabilidad de las TICs
Salvaguarda, invulnerabilidad y fiabilidad de las TICs
Integración de los Sistemas de Información
Vigencia de la Tecnología de Información y Comunicaciones

Riesgo Indicativo de Enfoque de Gestión
Doctrina Integral entre lo Estratégico y lo Operacional
Alineamiento Estratégico en los diversos niveles de Gestión
Disponibilidad de los Recursos Financieros
Definición de Resultados por Proceso; Subproceso y procedimientos
Medición Estratégica y Operacional acorde a los niveles de Gestión
Exceso de Información; Información innecesaria; Información a destiempo
Exceso de Inventario
Exceso de Tiempos de Ciclo
Muda de Reparaciones / Rechazo de Productos o Servicios defectuosos
Procesos y/o procesamientos innecesarios; reprocesos y/o correcciones
Transporte que no genera valor (tiempos de espera)
Mecanismos de control interno

Nivel de Severidad: es el valor asignado al daño más probable que produciría si se materializase. Los niveles de severidad son:

Severidad	Valor	Acción
CRITICO		Establecer plan de acción para mitigar
ALTO		Establecer plan de acción para mitigar
MODERADO		Registrar en matriz de riesgos
BAJO		Registrar en matriz de riesgos

Nota: Para realizar el análisis de riesgos del proceso se deberá aplicar (DSPI-12 Guía para gestionar los riesgos de un proceso).

j) Mapa de interrelación

Es la representación gráfica que ofrece una visión general de la ubicación de los procesos que se detallan dentro del Macro proceso y también de los subprocesos que contiene el

proceso en caso de que existan, así como las relaciones principales de entradas y salidas con otros procesos

k) Descripción de los subprocesos

Código del subproceso: es el número de identificación que la entidad asigna al proceso para su control y gestión.

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 usuario interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la entidad agregar valor a sus usuarios.

Alcance del subproceso: son los límites del proceso, es decir, dónde inicia, dónde termina y qué actividades o temas enmarca de manera general.

Responsable del subproceso: es el 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. En el formulario se debe registrar el cargo del responsable del proceso.

Objetivo del subproceso: se compone de un verbo en infinitivo más la salida principal (producto o servicio) más los atributos:

Verbo en infinitivo + principal producto o salida de un proceso + Complemento (atributos o características del proceso)

Ejemplos:

Desarrollar y Ejecutar (verbo infinitivo) + **el plan de capacitación y formación** (principal producto) + **que permita fomentar un desempeño eficiente del trabajador** (complemento).

Brindar (verbo infinitivo) + **calidad de atención a las solicitudes y requerimientos del usuario** (principal producto) + **a través del monitoreo y control de la atención telefónica dada por nuestros colaboradores** (complemento).

Disparador: evento o condición que causa el inicio o activación del subproceso.

Proveedores: suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el subproceso. Los proveedores son organizaciones, áreas o personas que proporcionan los elementos que entran al subproceso.

Entradas: son elementos que se transforman en el subproceso para generar un producto intermedio.

Salidas: constituye el producto de un proceso.

Tipo de 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. Los usuarios pueden ser internos y externos, 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.

Controles del subproceso: son declaraciones que describen las políticas de gestión, normas, operaciones, definiciones y restricciones presentes en un sector o entidad y sus procesos. Para establecer los controles se debe considerar los requisitos legales y los requisitos internos que afectan la ejecución del proceso.

Ejemplos:

- Proceso Administración del Talento Humano
Requisitos legales: Código de Trabajo, LOSEP, reglamentos a la Ley
Requisitos Internos: Reglamento interno
- Proceso Centro de Contacto:
Requisitos legales: Ley del Consumidor, Ley de protección de datos personales 1581 de 2012
Requisitos Internos: ISO 9001-2015

Recursos: Son bienes tangibles y/o mecanismos que son utilizados durante la ejecución de un proceso, pueden ser de: talento humano, tecnología, infraestructura, equipamiento y materiales, financieros e información.

Diagrama de flujo del subproceso

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).

Notas:

Un mayor detalle sobre la diagramación de procesos se encuentra en (DSPI-10 Instructivo para diagramación en notación BPMN).

En el caso de más subprocesos agregar desde el literal k del presente formato

l) Indicadores de gestión del proceso

Consiste en determinar indicadores para medir la eficacia, eficiencia, efectividad y calidad del proceso. Los indicadores deben estar orientados medir y controlar los productos o servicios de los procesos. Por ejemplo: Temperatura de cocción, número de rechazos del producto fabricado, número de quejas por plazos de entrega excesivos, etc.

Los elementos de los indicadores son:

Nombre del indicador: el mismo debe ser claro y reflejar que se está midiendo.

Línea base: Es el valor inicial por efectos de medición del proceso en un período determinado

Meta: es el valor que la institución pretende cumplir luego de un ciclo de mejora

Fórmula: es cómo se calcula el valor del indicador

Frecuencia: período de medición en relación a la demanda de producto o servicio.

Fuente de Medición: nombre del registro o base de donde se puede obtener la información

Responsable de la medición: se registrará el cargo del responsable de medir y controlar el indicador, el mismo que deberá tomar acciones si existe una desviación del valor con respecto a la meta.

NOTA: En el caso de que el levamiento o actualización del manual del proceso, se efectúe luego de un ciclo de mejora; es obligatorio incluir el indicador relacionado al factor de calidad mejorado para su monitoreo permanente.

Ejemplo:

- Proceso Centro de Contacto

DATOS ESTADÍSTICOS DEL PROCESO (INDICADORES)						
Nombre del Indicador	Línea base	Meta	Fórmula	Frecuencia	Fuente de Medición	Responsable del dato
Tiempo de atención	3 días	≤ 1 día	$\Sigma(\text{tiempo de respuesta de la solicitud} - \text{tiempo de ingreso de la solicitud}) / \# \text{ de solicitudes}$	Mensual	Sistema de Atención	Jefe de Operaciones
Disminución de quejas	13%	$\leq 10\%$	$(\# \text{ de quejas recibidas en el período} / \# \text{ de usuarios atendidos en el período}) * 100$	Mensual	Base de reclamos	Jefe de Operaciones

m) Procedimiento

En esta sección se describe la secuencia de pasos necesarios para asegurar la correcta ejecución de las actividades, sus elementos son:

PROPÓSITO

Describe en forma clara la finalidad del procedimiento, utilizando verbos en modo infinitivo, es decir: "verificar, realizar, hacer etc.

ALCANCE

Describe la tarea o actividad inicial y final con la cual empieza y termina respectivamente la ejecución del procedimiento

PROCEDIMIENTO

Actividad	Rol	Descripción	Documento
Registrar el nombre de la acción que se realiza para ejecutar el proceso. Las actividades deberán estar enumeradas al igual que en el diagrama de flujo	Indicar por cada una de las actividades el rol que las debe ejecutar.	Describir con qué, cuándo y cómo se desarrollan cada una de las actividades que se colocan en el diagrama de flujo	Indicar si se utilizan documentos o se generan registros en cada una de las actividades

n) 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.

Paso 3: Elaborar manual de procesos.

El manual de procesos al ser un documento que permite mostrar la información clara y precisa del proceso se lo debe elaborar en la situación TO-BE. El manual de procesos incluye los datos más relevantes de la ficha de caracterización de un proceso.

A continuación se muestran ejemplos del llenado de los componentes del manual, los cuales están detallados en (DSPI-18.1 Manual de procesos):

CARÁTULA

**Subsecretaría de Calidad en el
Servicio Público**

**Dirección de Servicios, Procesos
e Innovación**

MANUAL DE PROCESOS

***Asesoramiento a las Entidades en mejora
continua de procesos***

Diciembre 2021

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTA DE APROBACIÓN

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Agosto / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Diciembre / 2021	Modificación por actualización de documento

ACTA DE APROBACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-18	FECHA: DICIEMBRE 2021	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jeaneth Garzón Tipán Experto de Servicios, Procesos e Innovación		

CONTENIDO

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO	6
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	7
3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	7
4. LINEAMIENTOS DEL PROCESO	7
5. REGLAS DE NEGOCIO	7
6. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO.....	8
7. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS.....	8
8. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS	9
8.1 FICHA DEL SUBPROCESO.....	9
8.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	9
9. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO	10
10. PROCEDIMIENTO.....	10
10.1 PROPÓSITO.....	10
10.2 ALCANCE.....	10
10.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	11
11. ANEXOS.....	11

INFORMACIÓN DEL PROCESO

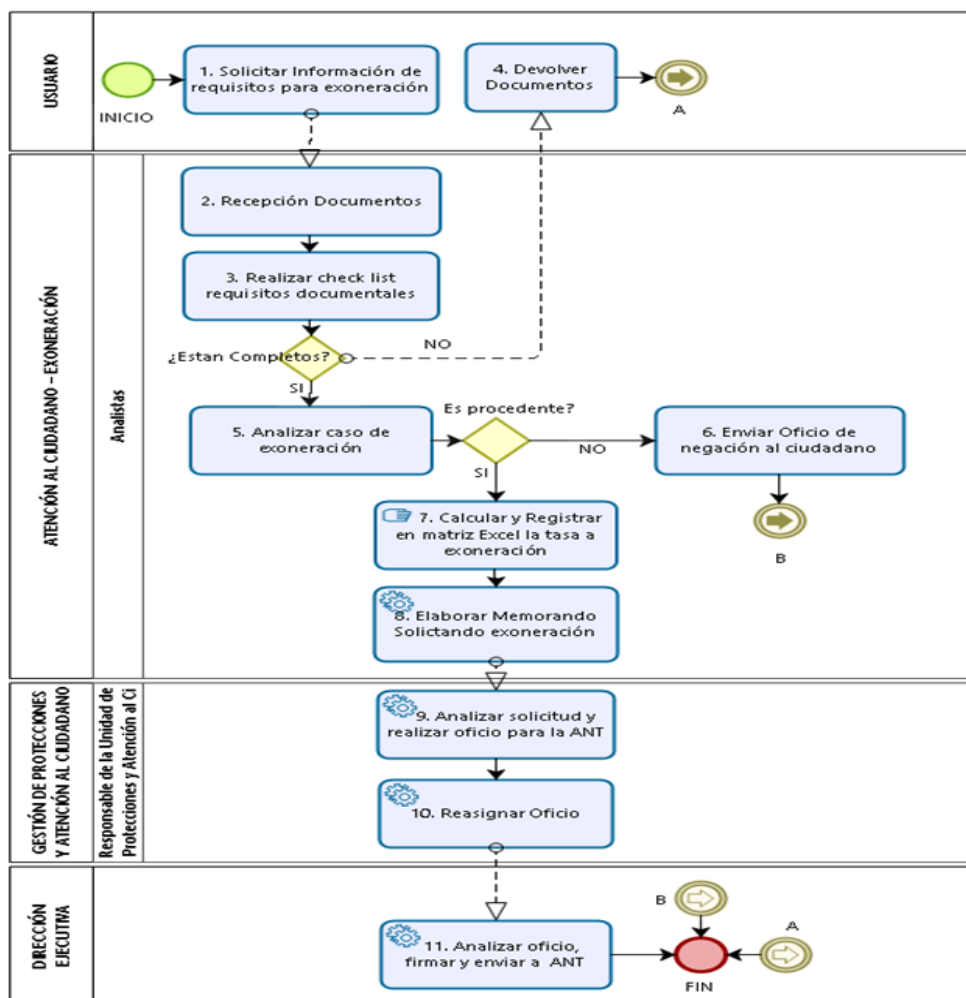
1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

Código del Proceso:	DSPH-PS-P01-A/P
Nombre del Macroproceso	Gestión de calidad en el servicio público
Tipo de Proceso:	Sustentivo
Nombre del Proceso:	Asesoramiento a las entidades en mejora continua de procesos
Alcance:	Desde la capacitación en metodologías y herramientas de mejora continua hasta el acompañamiento e implementación de las mismas.
Responsable del Proceso:	Director de Servicios, Procesos e Innovación
Descripción:	OBJETIVO DEL PROCESO: ✦ Brindar el conocimiento a entidades en la mejora continua de procesos DISPARADOR: ✦ Solicitud o requerimiento de la entidad ENTRADA: Documentación referente a la situación inicial del proceso a mejorar PROVEEDOR: ✦ Entidades. SUBPROCESO: 1. Capacitación metodológica 2. Monitoreo y evaluación de la mejora continua 3. Atención a requerimientos
Salidas:	✦ Metodología de mejora continua de procesos ✦ Guía de aplicación metodológica ✦ Asesorías técnicas.
Tipo de usuario:	✦ Entidades del sector público ✦ Entidad propia
Controles:	✦ Requisitos Internos: Acuerdo Ministerial No. 011 publicado en Registro Oficial No. XXX de 2020. ✦ Requisitos Legales: Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública
Recursos:	✦ Profesionales con conocimientos en administración por procesos ✦ Herramienta Gobierno por Resultados ✦ Herramientas de calidad

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TERMINO	DEFINICION
Documento	Es la Información y el medio en el que está contenida.
GPR	Gobierno por Resultados

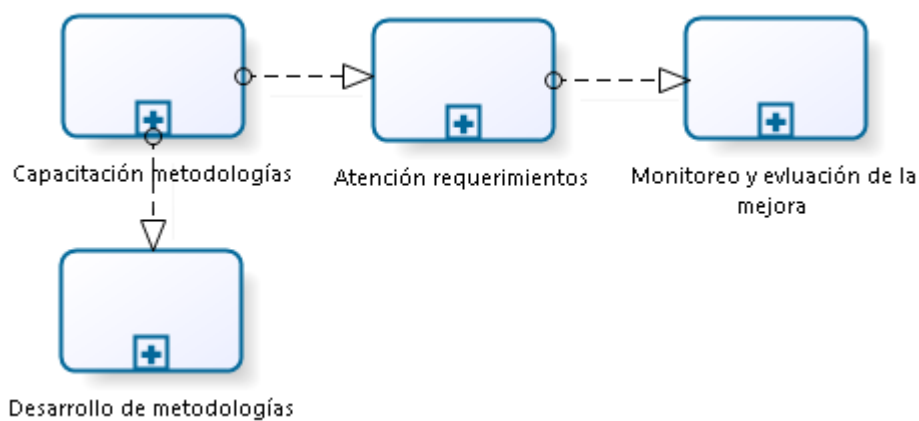
DIAGRAMA DE FLUJO



RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

Riesgos Operativos	FACTOR DE RIESGO	RIESGO INDICATIVO	NIVEL DE SEVERIDAD
	Infraestructura	Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Físico	Medio
	Sistemas de Información	Vigencia de la Tecnología de Información y Comunicaciones	Medio

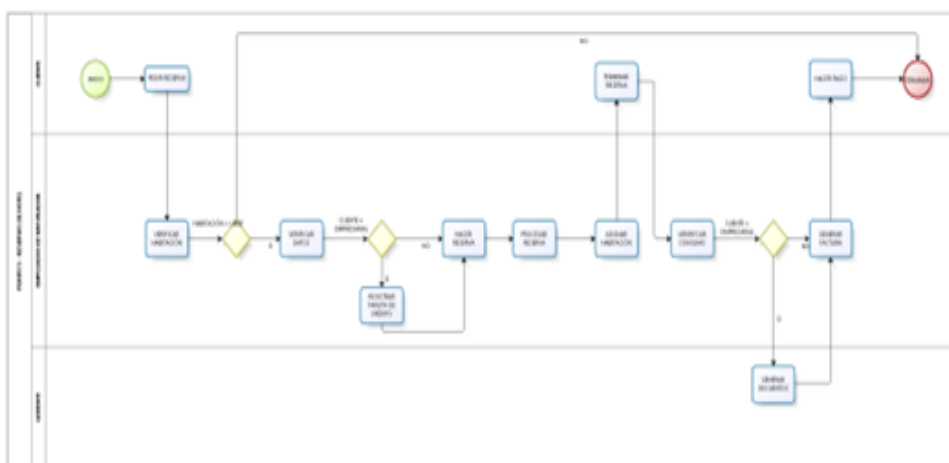
MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS



DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

Código del Subproceso:	DSPI-PS-P01-01-MP
Nombre del Subproceso:	Monitoreo y Evaluación del ciclo de mejora
Alcance:	Desde la recepción de proyecto de mejora hasta su verificación técnica
Responsable del Subproceso:	Director de Servicios, Procesos e Innovación
Descripción:	OBJETIVO DEL SUBPROCESO: ❖ Asegurar la mejora continua de los procesos DISPARADOR: ❖ Cumplimiento de cronograma de implementación de acciones de mejora. PROVEEDORES: ❖ Responsable de la mejora de procesos de cada entidad. ENTRADAS: ❖ Cronograma de implementación ❖ Entregables del cronograma
Salidas	❖ Acciones de mejora implementadas
Tipo de usuario:	❖ Responsables del ciclo de mejora de las entidades
Controles:	❖ Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios ❖ Guía metodológica para la aplicación de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.
Recursos:	❖ Expertos en mejora continua e innovación de procesos y servicios

Diagrama de Flujo de los Subprocesos



INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

No	Nombre del Indicador	Meta	Fórmula	Frecuencia	Fuente de Medición	Responsable del dato
1	Tiempo de atención	<=1 día	$\Sigma(\text{tiempo de respuesta de la solicitud} - \text{tiempo de ingreso de la solicitud})/\# \text{ de solicitudes}$	Mensual	Sistema de Atención	Jefe de Operaciones

PROCEDIMIENTO

Actividad	Rol	Descripción	Documento
1 Solicitar Información de requerimientos para exoneración	Usuario	Ciudadano solicita información de los requisitos de debe presentar antes de solicitar la exoneración esto lo puede realizar por medio de llamada telefónica o correo electrónico, el analista tiene la obligación de brindarle toda la información necesaria al ciudadano para que presentar los documentos completos y de una forma correcta para que el proceso ingresa a la Entidad	
2 Recepción Documentos	Analista	Los documentos llegan a las oficinas de la Entidad de dos formas - El usuario las entregue personalmente - Courier	
3 Realizar check list requisitos documentales		Se procede a verificar los documentos del caso a exonerar de acuerdo a la Se procede a determinar el tipo de exoneración que está solicitando de acuerdo a la solicitud se procede a verificar los requisitos mediante un check list (Anexo 1) de la documentación presentada por el tipo de exoneración Se Pregunta: ¿Están completos? SI: se ejecuta la actividad " Analizar caso de exoneración" NO: se ejecuta la actividad " Devolver Documentos"	Resolución de Directorio Nro. D-SPPAT-2018, art. 17. Exoneraciones de tasa Entidad multas y recargas Check List de requisitos
4 Devolver Documentos	Analista	Los documentos están incompletos por lo cual no pueden ingresar al proceso que solicita, se les entrega los documentos para que completen y pueden ingresar	
5 Analizar caso de exoneración	Analista	Documentos ya completos se procede a realizar un análisis del caso para esto con el número de placa se ingresa al Servicio de Rentas Internas (SRI) para verificar los valores que está solicitando exoneración - Procedimiento de como ingresar al SRI Anexo 2 - Guía para completar la Matriz de Exoneraciones del Pago de la Tasa Entidad Se Pregunta: ¿Es procedente? SI: se ejecuta la actividad "Calcular y Registrar en matriz Excel la tasa de exoneración," NO: se ejecuta la actividad " Enviar oficio de negación al ciudadano"	Guía para completar la Matriz Exoneraciones del Pago de la Tasa Entidad
6 Reasignar Oficio	Responsable de la Unidad de Protecciones y atención al ciudadano	Redactado el Oficio Solicitando exoneración se procede a reasignar al Director Ejecutivo del SPPAT para su posterior revisión, firma y envío	
7 Analizar oficio, firmar y enviar	Director Ejecutivo	Revisar, Firmar y enviar Director Ejecutivo de la Entidad	
FIN			

4. ANEXOS Y FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Instructivo	DSPI-10	Instructivo para diagramación en notación BPMN
Guía	DSPI-12	Guía para gestionar los riesgos de un proceso
Formulario	DSPI-18.1	Manual de procesos

5. BIBLIOGRAFÍA

- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2013). Instructivo Manual de Procesos. Quito, Ecuador.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Documento	Es la información y el medio en el que está contenida.
Situación actual AS-IS	Es el escenario donde se describe tal como se ejecuta el proceso.
Situación mejorada TO-BE	Es el escenario donde se describe como debe ser ejecutado el proceso.
Manual de Procesos	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.
Indicador	Expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de una empresa, proceso, actividad o departamento, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, nos podrá señalar una desviación sobre la cual se tomarán acciones preventivas o correctivas
KPI	Key Performance Indicator (Indicador clave de desempeño)
GPR	Gobierno por Resultados: Es el instrumento informático que permite sistematizar y gestionar los planes estratégicos y operativos, así como programas, proyectos, procesos y monitorear sus resultados.
Macro procesos	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.

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-18	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jeaneth Garzón Tipán Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022