

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

MANUAL DE PROCESOS

Enero 2022

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	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

“Coordinación o Subsecretaría”

“Unidad”

Manual del Proceso

“Nombre del proceso”

“Fecha”

CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
<i>Nombre del documento que se realiza el cambio</i>	<i>Número que identifica el cambio</i>	<i>Fecha en la que se realiza el cambio (dd/mm/aa)</i>	<i>Descripción breve del cambio</i>	<i>Cargo de la persona que aprueba</i>

ACTA DE APROBACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN		
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
<i>“Nombre” “Cargo”</i>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
<i>“Nombre” “Cargo”</i>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
<i>“Nombre” “Cargo”</i>		

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	7
7. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS	8
8. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS.....	8
8.1 FICHA DEL SUBPROCESO	8
8.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	9
9. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	9
10. PROCEDIMIENTO	9
10.1 PROPÓSITO	9
10.2 ALCANCE.....	9
10.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	10
11. ANEXOS	10

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

Código del Proceso:	<i>De acuerdo a lo definido por la Entidad (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>Los límites del proceso, es decir, dónde inicia, dónde termina y qué actividades o temas enmarca de manera general.</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>
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>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>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Son los elementos que se transforman en el proceso para generar un producto o servicio.</i> <p>SUBPROCESOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Nombres de los subprocesos que conforman el proceso</i>
Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Productos / Servicios generados como resultado de la ejecución de un proceso.</i>
Tipo de usuario:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Interno o Externo</i>
Controles:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Requisitos internos</i> ❖ <i>Requisitos Legales</i>
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>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.</i>

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	<i>Incluir el concepto o significado de los términos y abreviaturas usadas en orden alfabético</i>

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Insertar el gráfico o referenciar el anexo que contenga el diagrama de flujo del proceso en notación BPMN

4. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso de “.....” requiere considerar los siguientes lineamientos:

5. REGLAS DE NEGOCIO

El proceso de “.....” requiere considerar las siguientes reglas de negocio para su operación:

6. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

	FACTOR DE RIESGO	RIESGO INDICATIVO	NIVEL DE SEVERIDAD
Riesgos Operativos	<i>De acuerdo al análisis de las actividades del proceso registra el factor de riesgo asociado a la actividad</i>	<i>Se registra el riesgo indicativo asociado al factor de riesgo de la actividad del proceso</i>	<i>En base a la valoración de riesgo se determina el nivel de severidad</i>

7. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

*A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del proceso
“*

8. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

8.1 FICHA DEL SUBPROCESO

Código del Subproceso:	<i>De acuerdo a lo definido por la Entidad (letras y números)</i>
Nombre del Subproceso:	<i>Nombre del subproceso</i>
Alcance:	<i>Los límites del subproceso, es decir, dónde inicia, dónde termina y qué actividades o temas enmarca de manera general.</i>
Responsable del Subproceso:	<i>Es el funcionario encargado de asumir la responsabilidad total y transversal del subproceso. Posee las atribuciones y el poder de decisión necesario para garantizar que el subproceso sea sostenible, eficiente y eficaz</i>
Descripción:	<p>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>La razón de ser del subproceso</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Evento o condición que causa el inicio o activación del subproceso.</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 subproceso.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Son los elementos que se transforman en el subproceso para generar un producto intermedio.</i>
Salidas del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Producto intermedio resultado de un proceso</i>
Tipo de usuario:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Interno o Externo</i>
Controles:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Requisitos internos</i> ❖ <i>Requisitos Legales</i>
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>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.</i>

8.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

Insertar el gráfico o referenciar el anexo que contenga el diagrama de flujo del subproceso en notación BPMN

Nota. - En el caso de más subprocesos agregar desde aquí los demás diagramas

9. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de gestión definidos para el proceso”” son los siguientes:

N°	Nombre del Indicador	Línea Base	Meta	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
<i>Enumerar cada indicador</i>	<i>El mismo debe ser claro y reflejar que se está midiendo</i>	<i>Es el valor inicial por efectos de medición del proceso en un período determinado</i>	<i>Es el valor que la institución pretende cumplir luego de un ciclo de mejora</i>	<i>Es cómo se calcula el valor del indicador</i>	<i>Es el período de medición en relación a la demanda de producto o servicio.</i>	<i>Es el nombre del registro o base de donde se puede obtener la información</i>	<i>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</i>

10. PROCEDIMIENTO

Nota. - En esta sección se deben colocar los nombres de los diferentes procedimientos del Manual de Procesos.

10.1 PROPÓSITO

(Describe en forma clara la finalidad del procedimiento, utilizando verbos en modo infinitivo)

10.2 ALCANCE

(Son los límites del proceso, es decir, dónde inicia, dónde termina y qué actividades o temas enmarca de manera general.)

10.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Actividad	Rol	Descripción	Documento
<i>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 del proceso</i>	<i>Indicar por cada una de las actividades el rol que las debe ejecutar.</i>	<i>Describir con qué, cuándo y cómo se desarrollan cada una de las actividades que se colocan en el diagrama de flujo.</i>	<i>Indicar si se utilizan documentos o se generan registros en cada una de las actividades</i>

11. ANEXOS

(Información que complementa el contenido del procedimiento como tablas, diagramas y gráficos. Si no hay anexos anotar “No hay anexos.”)

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-18.1	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