



# POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

**ADMINISTRACIÓN ORGANIZACIONAL CON ENFOQUE EN  
PROCESOS**



# CONTENIDO

## PRESENTACIÓN

1

Antecedentes

2

Conceptualización

3

Estructura

4

Ejemplo

# POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

## DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

“La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. Pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso.”

Peter Drucker



# 1 ANTECEDENTE

## CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

- Art. 66, establece entre los derechos de libertad que el Estado reconoce y garantiza a las personas: “...25. 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”;
- Art. 227, determina que 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.

## LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

- Art. 51, determina que “Corresponde a la Secretaría Nacional de Administración Pública establecer las políticas, metodologías de administración institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia en la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

## NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS – A.M. 1573

- Art. 1 **Objeto**, establece los lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos, con el fin de:
  - 1.1. Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas; y,
  - 1.2. Asegurar la provisión de servicios y productos de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones.
- La Norma y sus instrumentos complementarios serán de **aplicación y cumplimiento obligatorio** para las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.
- «Los conceptos metodológicos y las herramientas técnicas de mayor profundidad y detalle, serán especificados mediante instrumentos complementarios...»

## MINISTERIO DEL INTERIOR – DIRECCIÓN DE PROCESOS

- Mediante Oficio MDI-CGGE-DDAP-2015-0018-O de 28 de julio de 2015, la Dirección de Administración de Procesos del Ministerio del Interior señala que la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) ha entregado los formatos sobre los cuales se debe trabajar los Manuales de Procesos, Instructivos, Protocolos, Registros, Guías y otros, guardando la identidad institucional y la debida estandarización de los mismos en todas las Instituciones del Ministerio del Interior y Unidades de la Policía Nacional.



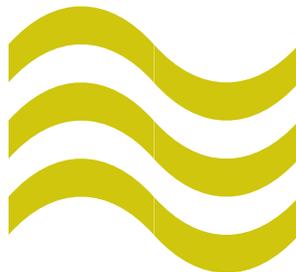
# 2 CONCEPTUALIZACIÓN

# ENFOQUE EN PROCESOS

*Cada servicio de la Policía Nacional tiene diferentes responsabilidades, sin embargo, es importante señalar, que la misión constitucional es una sola y el trabajo esta enfocado con miras a cumplir esa misión.*



**FUNCIONES**



**PROCESOS**

# ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Todos conocemos lo que debemos hacer y  
cómo lo debemos hacer!!

**La Administración por Procesos** es la filosofía que se implementa en las organizaciones de todo tipo que busca clarificar y mejorar continuamente la operación de las mismas. El objetivo de la Administración por Procesos es proveer servicios y productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios (ciudadanos), acorde con los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República.

**Norma Técnica - SNAP.-** 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.

La **Gestión por Procesos** es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos Identificados.

**Proceso.-** Secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

**Norma Técnica - SNAP.-** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, recursos y controles.

# BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

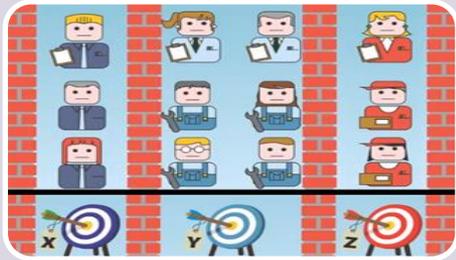


La aplicación de la “Administración por Procesos “ permite:

- ❖ Romper viejos paradigmas no eficientes y adoptar una forma nueva de trabajo.
- ❖ Identificar oportunidades de mejora.
- ❖ Reducir duplicidad de funciones.
- ❖ Facilita el manejo eficiente del talento humano.
- ❖ Medir y controlar el desempeño de los procesos

# BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

## ADMINISTRACIÓN TRADICIONAL VERTICAL



## ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



### FUNCIONES

- Jefe
- Trabajo individual
- El trabajo no se mide
- Se obtienen resultados parciales
- Crecimiento desorganizado y no planificado de la organización
- Personal conoce únicamente sus funciones
- Registra datos incompletos o inexistentes

### PROCESOS

- Líder
- Trabajo en equipo
- Medible
- Resultados globales
- Crecimiento estructurado en base a un análisis
- Personal orientado a resultados
- Produce y analiza información

# PRINCIPIOS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



**Mejora continua.-** Se tomarán los requerimientos específicos de los segmentos de usuarios, beneficiarios y otros actores de interés, sobre la base de un enfoque de mejora continua y aplicando un diagnóstico institucional permanente y objetivo.

**Eficiencia.-** La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión.

**Eficacia.-** La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución.



**Simplicidad.-** La administración por procesos y prestación de servicios considerará el uso de métodos y herramientas que eviten la realización de trámites complejos y la solicitud de requisitos innecesarios.



**Coordinación y cooperación.-** Todas las instituciones de la Administración Pública Central, presten sus servicios bajo un enfoque sistémico, tomando en cuenta las interacciones que se generen entre ellas antes, durante y después de la prestación.

# PRINCIPIOS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



**Sostenibilidad y transparencia.-** Propenderá al uso de herramientas de gestión y tecnología a fin de mejorar los procesos; fomentar la transparencia; incrementar el control de la gestión; mejorar la prestación de servicios; y, mantener su sostenibilidad y sustentabilidad en el tiempo.



**Presunción de veracidad.-** Se presumirá la legitimidad de los documentos presentados por el usuario y demás actores de interés, sin perjuicio de que las instituciones públicas puedan efectuar acciones comprobatorias sobre los mismos.



**Responsabilidad en el manejo de los datos y la información.-** Los datos e información que se generen, que sean susceptibles de ser publicados; deberán hacerlo en formato de dato abierto, para aportar a los procesos de participación ciudadana en el mejoramiento e innovación de los servicios públicos



**Evaluación permanente.-** Se enfocarán en la evaluación permanente tanto a nivel interno como externo en las entidades de la Administración Pública Central, institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, para asegurar su mejora continua.

# CICLO DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

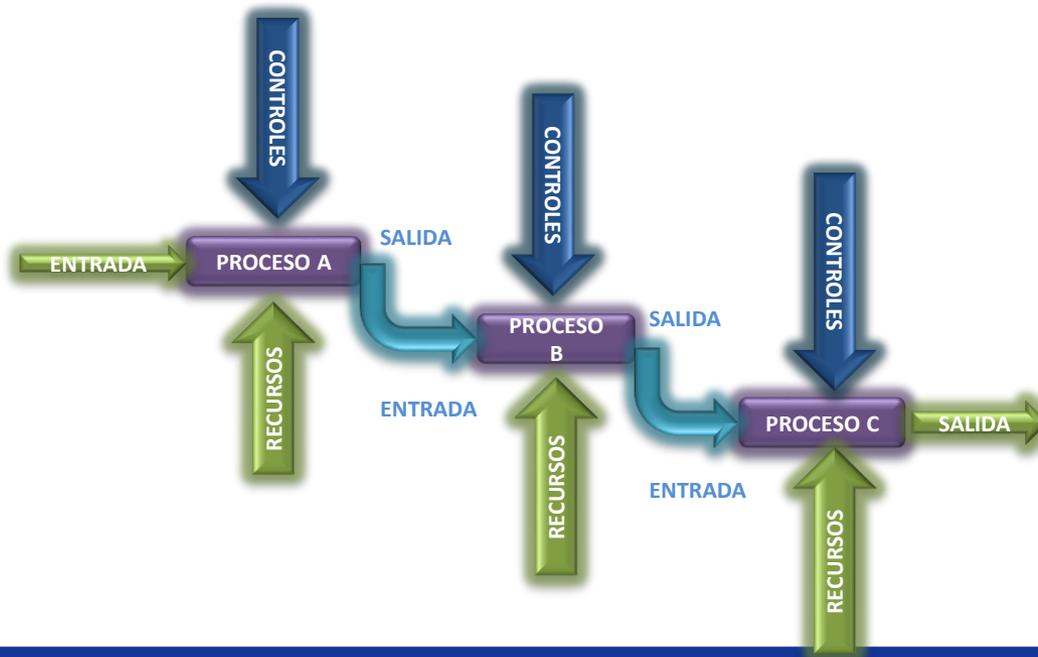


# DEFINICIÓN DE PROCESOS Y SUS INTERRELACIONES

Proceso es la interrelación de actividades definibles, repetibles, predecibles, medibles y perfectibles que resultan ser útiles para un cliente interno o externo.



La salida de un proceso es la entrada de otro



# ARQUITECTURA DE PROCESOS

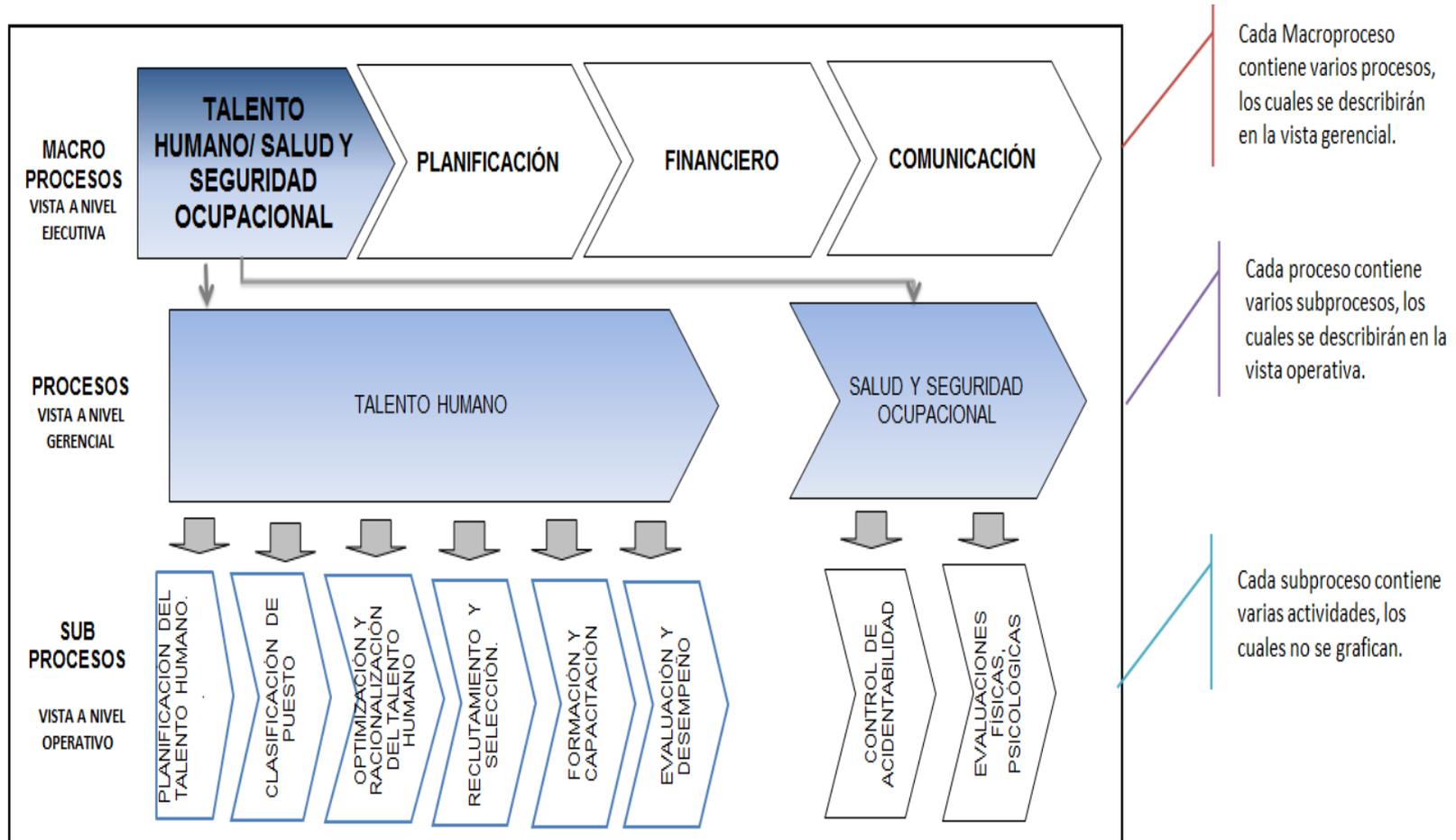
Es un instrumento que muestra en general todos los procesos que la institución ejecuta, la relación transversal que mantienen y que evidencia el valor generado en el contexto en el que operan. **Norma Técnica – SNAP.**

La arquitectura de procesos deberá mostrar gráficamente la **cadena de valor** organizacional en el nivel que la organización considere.

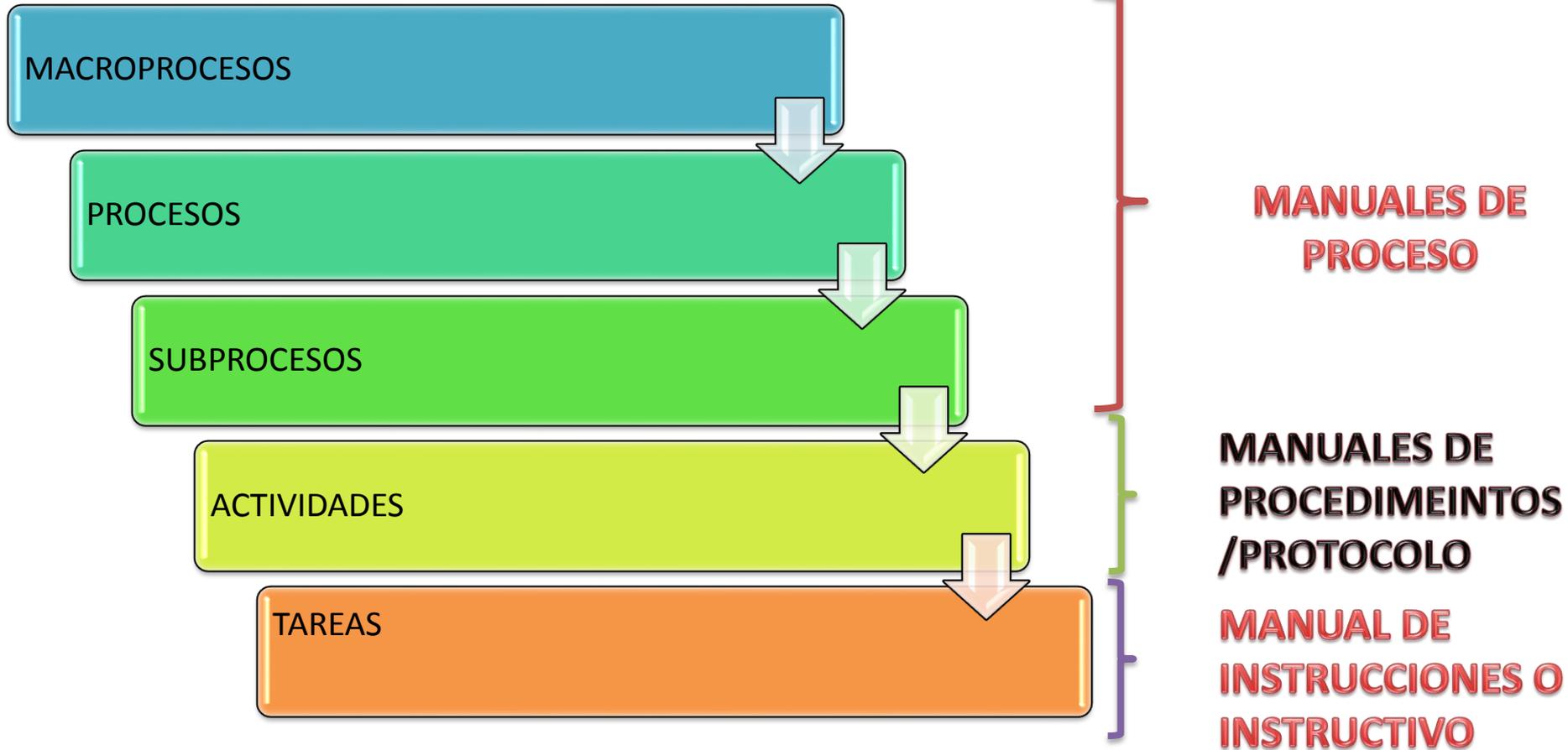


**Cadena de Valor.-** Es el conjunto de procesos involucrados en la entrega de valor a los usuarios. Describe lógicamente cómo se desarrollan los procesos de un sector o institución, buscando añadir en cada eslabón de la cadena un concepto de valor. La cadena de valor será definida en concordancia con las competencias, facultades y atribuciones para ella definidas dentro del marco de los instrumentos creados para el efecto y bajo el enfoque de la política sectorial establecida. **Norma Técnica – SNAP.**

# EJEMPLO DE ARQUITECTURA DE PROCESOS



# NIVELES DE PROCESOS



# DEFINICIONES GENERALES

## MACROPROCESO

- Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicios, cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios
- Los procesos pueden agruparse de acuerdo a su naturaleza, productos/servicios que generan, insumos que utilizan, controles a los que se encuentran sometidos, recursos que emplean.

## PROCESO

- Es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida.

## ACTIVIDAD

- Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en Tareas.

## PROCEDIMIENTO

- Descripción de la realización de las actividades de un proceso o subproceso sometido a varias mejoras continuas.
- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (ISO 9000:2005).

## PROTOCOLO

- Conjunto de interacciones de actividades desarrolladas para cumplir un procedimiento especial, normado y/o tecnificado.

## INSTRUCTIVO

- Describe la manera de realizar actividades de forma más detallada, reduciendo brechas de interpretación, posee un nivel de detalle mayor que de un manual, llega al nivel de tareas.
- Forma para llevar a cabo las tareas de una actividad.



# TIPOS DE PROCESOS



**GOBERNANTES O  
ESTRATEGICOS**



**SUSTANTIVOS O  
AGREGADORES DE  
VALOR**



**ADJETIVOS O DE APOYO  
(ASESORES Y HABILITANTES)**

# DEFINICIONES GENERALES

## PROCESOS GOBERNANTES

- Son aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución. **Norma Técnica – SNAP.**

## PROCESOS SUSTANTIVOS

- Son aquellos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución. **Norma Técnica – SNAP.**

## PROCESOS ADJETIVOS

- Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos. **Norma Técnica – SNAP.**



# BASE TEÓRICA

## TIPOS DE PROCESOS

PROCESOS  
GOBERNANTES

RESPONSABLES  
DE LA  
ORGANIZACIÓN

PROCESOS  
SUSTANTIVOS

LA RAZÓN DE  
SER DE LA  
INSTITUCIÓN

PROCESOS  
ADJETIVOS

ORGANISMO DE  
ASESORIA Y  
APOYO A LA  
GESTIÓN

NIVELES DE  
PROCESOS

MACRO PROCESOS

PROCESOS

SUBPROCESOS

PROTOCOLOS

INSTRUTIVOS

# PROPIEDADES FUNDAMENTALES DE UN SERVICIO



**Agregación de valor.-** Un servicio se caracteriza por generar beneficios tangibles y/o intangibles a sus usuarios mejorando continuamente su experiencia durante y después de la prestación.



**Legalidad.-** Un servicio debe ser prestado en estricto cumplimiento del marco legal vigente.



**Continuidad.-** La prestación de un servicio debe ser permanente, regular e ininterrumpida para favorecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios.



**Igualdad.-** Un servicio debe ser prestado a todos los usuarios sin discriminación de ningún tipo.



**Estandarización.-** Todo servicio debe ser definido y por lo tanto provisto de la misma manera, asegurando el nivel de calidad en cualquier circunstancia.

# DEFINICIONES GENERALES

## 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 las obligaciones definidas en el marco jurídico vigente. **Norma Técnica – SNAP.**

## CALIDAD

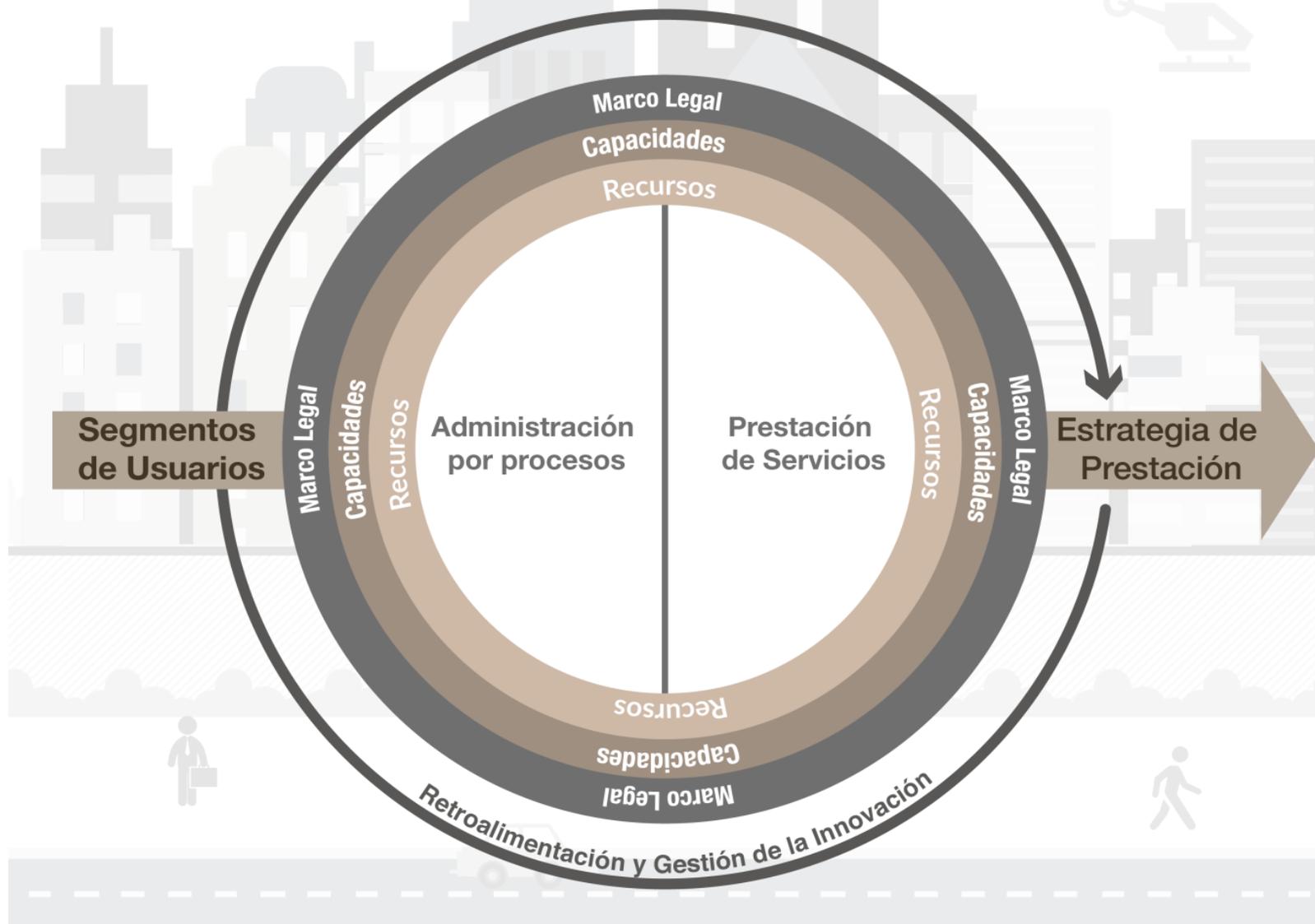
- Es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario. **Norma Técnica – SNAP.**

## USUARIO

- Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del valor provisto. **Norma Técnica – SNAP.**



# CONCEPTUALIZACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE UN SERVICIO



# PRESTACIÓN DE SERVICIOS



## Canales de atención

Las instituciones deberán identificar, diseñar y establecer sus canales de atención para facilitar el acceso al servicio de forma estratégica y en beneficio de las necesidades de los usuarios.

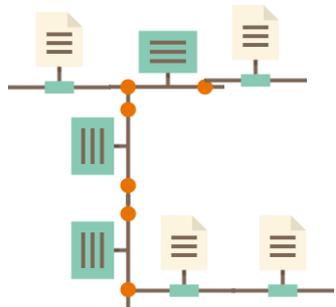


## Condiciones para la prestación de los servicios

Las condiciones mínimas para la prestación de un servicio se establecerán en función de los canales identificados por la institución y deben ser implementadas de conformidad con lo establecido en el Apartado No. 01, adjunto a la presente Norma Técnica.

## Recolección y sistematización de datos e información relativos al servicio

El manejo de información de los servicios debe realizarse en función de buenas prácticas de recolección, sistematización, procesamiento, publicación y difusión, de acuerdo a las metodologías que para el efecto emita la Secretaría Nacional de la Administración Pública.



# CONDICIONES BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS (Apartado No. 1 - SNAP).

## FINALIDADES:

- Propender a que las instituciones públicas tengan vocación de servicio al usuario;
- Mejorar la imagen institucional y del Estado;
- Disminuir el número de quejas y reclamos;
- Mejorar la eficiencia de los servicios que prestan las instituciones públicas, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos; y,
- Asegurar que la información sobre los servicios que ofrecen las instituciones públicas, sea clara y real.

# OBLIGACIONES GENERALES - (Apartado No. 1 - SNAP).



## PREPARACIÓN PARA LA PRESTACIÓN

- *Provisión completa y oportuna de información por parte de las instituciones hacia el usuario.*



## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- *Parámetros generales y específicos que deben cumplirse en el momento de la atención al usuario*



## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

- *Monitoreo del usuario a las solicitudes presentadas para acceder a un servicio*
- *Retroalimentación que la institución debe obtener de los usuarios atendidos.*

# COORDINACIONES PARA LA DOCUMENTACION POR PROCESOS EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES

UNIDAD REQUIRIENTE PARA LA  
GESTION CON ENFOQUE EN  
PROCESOS

OFICINA DE PROCESOS DE  
LA DIRECCIÓN DE  
PLANIFICACIÓN DE LA  
POLCIA NACIONAL



DIRECCIÓN DE  
PROCESOS DEL  
MINISTERIO DEL  
INTERIOR

# ATRIBUCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS

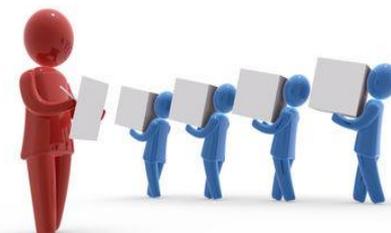
## Líder Técnico



Dirigir y elaborar el levantamiento, modelamiento y documentación de procesos en conjunto con el responsable del proceso



Asesorar y supervisar la aplicación de metodologías y herramientas proporcionadas por la SNAP para la prestación de servicios y administración por procesos - implementación y mejora



Monitorear el cumplimiento de los objetivos relacionados con la prestación de servicios y administración por procesos.



Controlar el desempeño y realizar evaluaciones de procesos



Socializar y capacitar en gestión de procesos a los ejecutores de los mismos

# OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL PROCESO



Establecer controles, lineamientos, procedimientos y políticas del proceso/servicio



Supervisar el desempeño del proceso/servicio.



Identificar y definir oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas para el proceso/servicio



Rendir Cuentas acerca de la eficacia y eficiencia del proceso.



Implementar proyectos de mejora



Coordinar las mejoras con las áreas que estén involucradas en el proceso/servicio.



Mantener actualizada la información y documentación del proceso/servicio

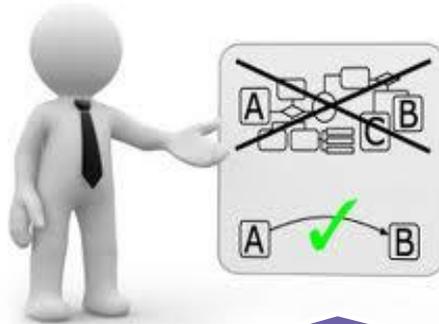


Garantizar la calidad de la ejecución de los procesos/servicios.

# RESPONSABILIDADES DEL EJECUTOR DEL PROCESO



Ejecutar las actividades definidas del proceso.



Recomendar acciones de mejora al Responsable del Proceso.



Participar activamente en las reuniones y talleres de procesos y cuando se lo requiera.



Comunicar al Responsable del Proceso requerimientos y sugerencias de los clientes y otros involucrados del Proceso.

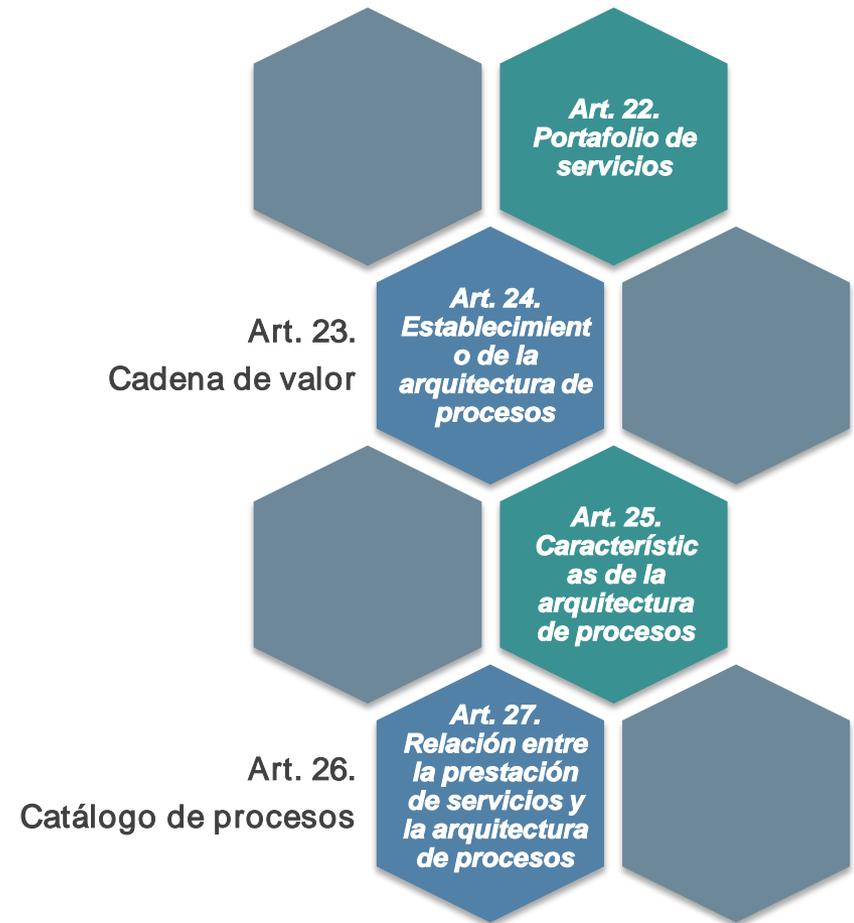


Detectar y respaldar el cambio de los procesos, retroalimentar al responsable del proceso y atender reclamos.



Comunicar al Responsable del Proceso el desenvolvimiento de los procesos durante el ciclo de mejora.

# CAPA ESTRATÉGICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



# CAPA OPERACIONAL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS - CICLO DE MEJORA CONTINUA



# CAPA TECNOLÓGICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Art. 36. Automatización de procesos

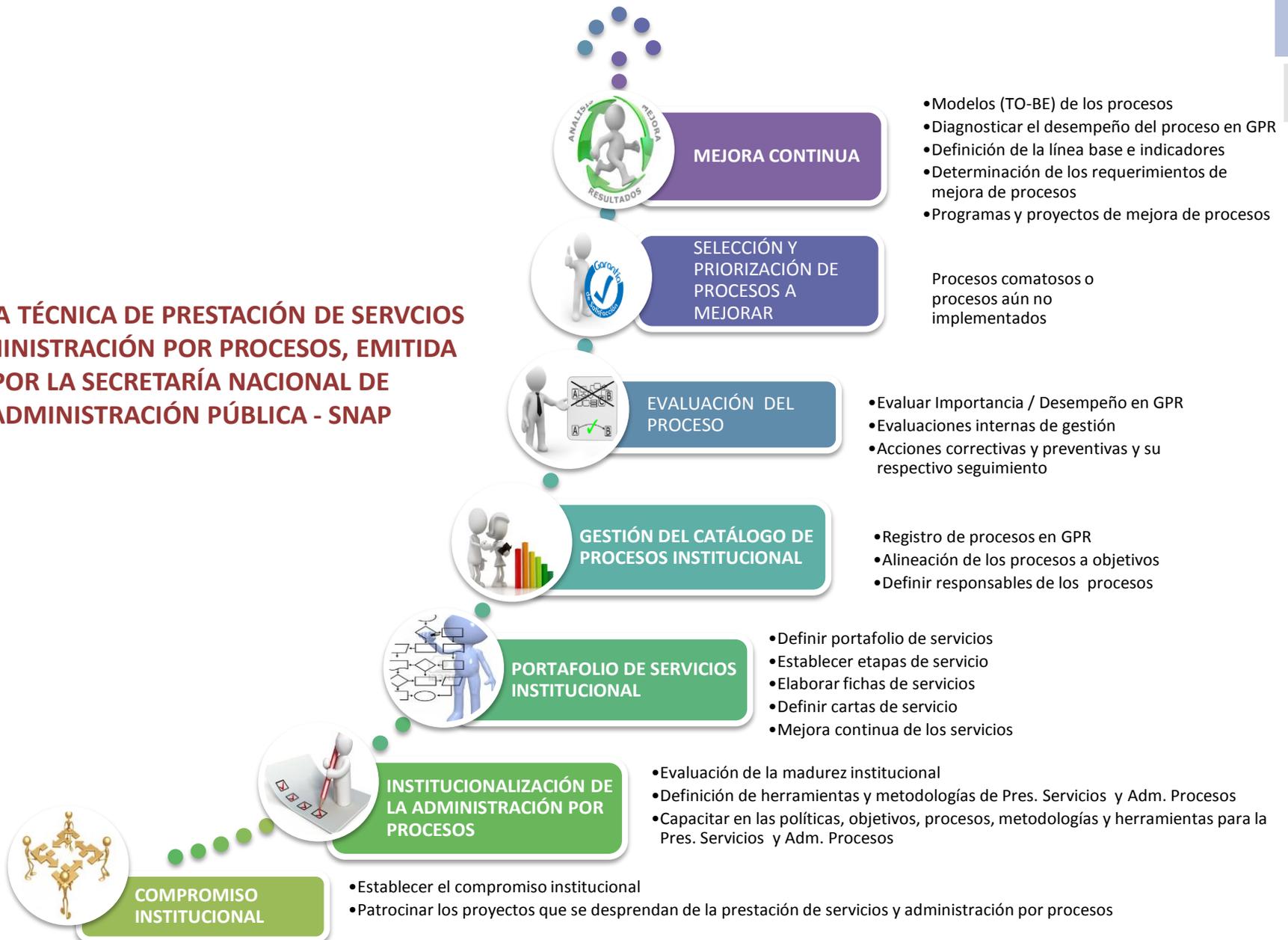
Art. 37.  
Consideraciones previas a la automatización de procesos

Art. 38. Publicación de servicios en canales virtuales



# ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

## NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS, EMITIDA POR LA SECRETARÍA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - SNAP





# 3 ESTRUCTURA

# METODOLOGÍA PARA LA DOCUMENTACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS

La metodología establece la manera o los pasos secuenciales que hay que seguir para el levantamiento de la información, elaboración de manuales y la mejora de los procesos identificados para la implementación



ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCESOS CON LAS PROPUESTAS DE MEJORA EN LA GESTION PARA LA SOCIABILIZACION E IMPLEMENTACION

FICHA DE CARACTERIZACION DE CADA UNO DE LOS PROCESOS

ELABORACION DEL CATALOGO DE PROCESOS Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS

IDENTIFICACION Y DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS

VERIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DOCUMENTOS DE CONSTITUCION LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN (LEYES, ACUERDOS, ESTATUTOS, REGLAMENTOS, ETC)



# CICLO DE DEMING O MEJORAMIENTO CONTINUO

Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales...).

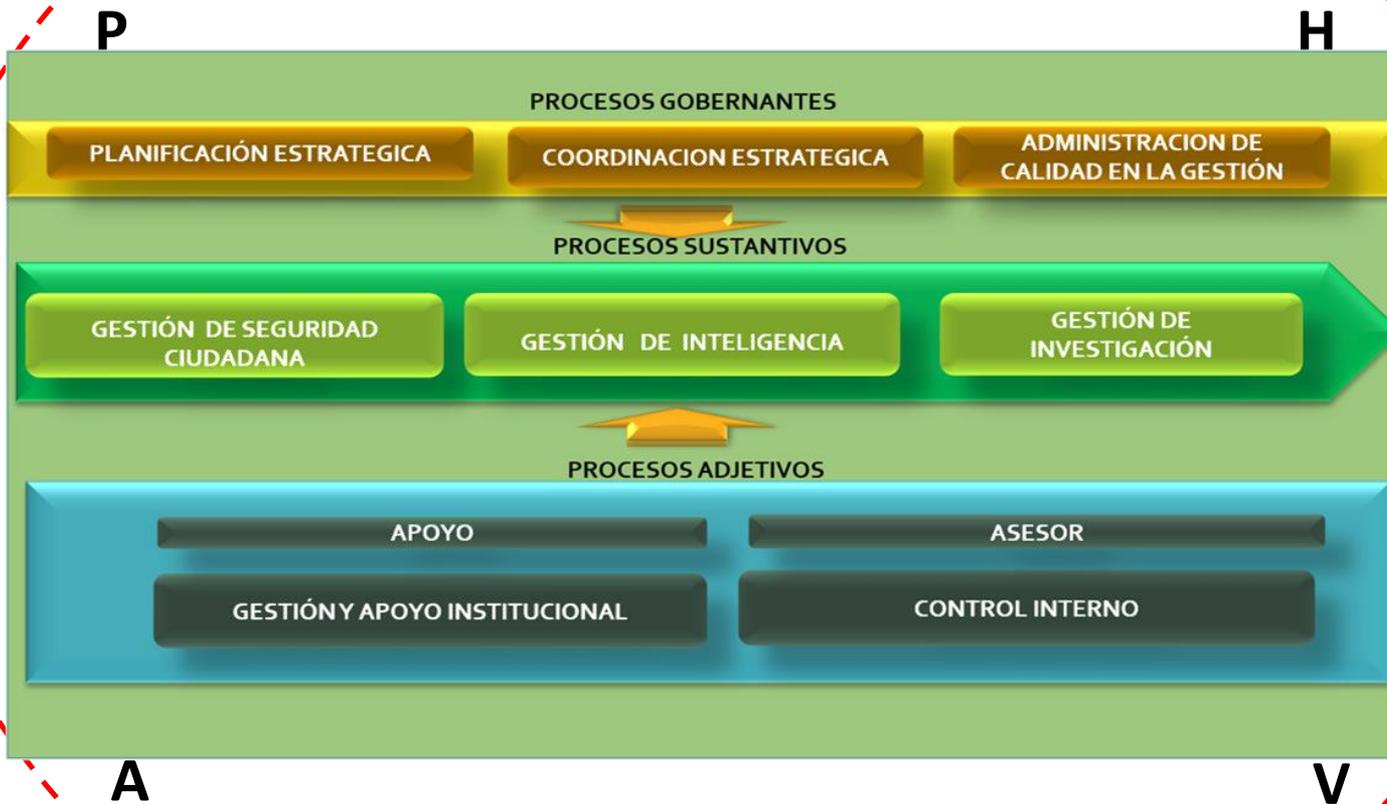


El Ciclo PDCA es la sistemática más usada para **implantar un sistema de mejora continua EN LA GESTION POR PROCESOS**, y su estrecha relación con algunas normas ISO, concretamente con la ISO 9001 “Requisitos de los Sistemas de gestión de la calidad”, donde aparece mencionado como un principio fundamental para la mejora continua de la calidad.

# *Mapa de Procesos Institucional*

---

Requerimientos del Cliente Interno y Externo



Satisfacción de los requerimientos del cliente Interno y Externo

# *Propuesta de Estructura Institucional*

---

# Comando General de Policía

- Inspectoría General
- Coordinación General de Planificación, Desarrollo e Innovación Institucional
- Coordinación General de Asesoría Jurídica
- Dpto. de Coordinación Nacional de Compras Públicas
- Dpto. de Análisis de la Información

SUBSECRETARIA DE POLICIA

- CESANTIA
- ISSPOL
- FEDEPOE

## Subcomando General de Policía

### Dirección General de Gestión y Apoyo Institucional

- Dirección Nacional de Talento Humano
- Dirección Nacional de Logística
- Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Dirección Nacional de Salud
- Dirección Nacional Financiera EOD-UDAF
- Dirección Nacional de Educación y Doctrina
- Dirección Nacional de Bienestar, S. y Salud Ocupacional

### Dirección General Seguridad Ciudadana

- Dirección Nacional de Policía Comunitaria
- Dirección Nacional de Orden Público
- Dirección Nacional de Operaciones Especiales y Servicios Especializados
- Dirección Nacional de Control Operativo de Tránsito y Seguridad Vial
- Dirección Nacional de Control Operativo de Migración y Seguridad Turística

### Dirección General de Inteligencia Policial

- Dirección Nacional de Inteligencia Operativa y de Análisis
- Dirección Nacional de Seguridad y Protección
- Dirección Nacional de Contra Inteligencia

### Dirección General de Investigaciones

- Dirección Nacional de Delitos contra la vida, muertes violentas, desapariciones, secuestros y extorsión
- Dirección Nacional Antidrogas
- Dirección Nacional de Investigación Técnica Judicial
- Dirección Nacional de protección de la Familia
- Dirección Nacional Medicina Legal y Ciencias Forenses
- Dirección Nacional de Delitos Económicos, Financieros y Lavado de Activos

- Nacional
- Zonal
- Subzonal
- Distrital
- Circuito
- Sub circuito

# MANUALES DE PROCESOS



**“TRABAJO EN EQUIPO, DIVIDE RESPONSABILIDADES Y MULTIPLICA LOS RESULTADOS”.**



Ministerio  
del Interior

**MANUAL DEL PROCESO**

**XXXXX**

[Versión .X.X]

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
2.0	Se elimina algunas campos para simplificar el Manual de Procesos.	28/ago/2013

# Información básica del proceso

 	DIRECCION DE GESTION DE PROCESOS Y SERVICIOS	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: 0.0 Página 3 de 7

## PROCESO DE XXXX

### 1. INFORMACIÓN BÁSICA

Proceso:	
Código del Proceso:	
Descripción:	<b>PROPÓSITO:</b> ✦ <b>DISPARADOR:</b> ✦ <b>ENTRADAS:</b> ✦ <b>SUBPROCESOS:</b> 1. . 2. .
Productos/Servicios del Proceso:	✦ <i>Producto incluye la descripción de productos</i>
Tipo de Proceso:	<i>Gobernante, Adjetivo ó Sustantivo</i>
Responsable del Proceso:	✦
Tipo de cliente:	<i>Interno ó Externo</i>
Marco Legal:	

	DIRECCION DE GESTION DE PROCESOS Y SERVICIOS	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: 0.0 Página 4 de 7

## 2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

*El proceso de XXXXX requiere considerar los siguientes puntos dentro de su proceso:*

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

## 4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

*A continuación se presenta una visión general del proceso de XXXX.*

## 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

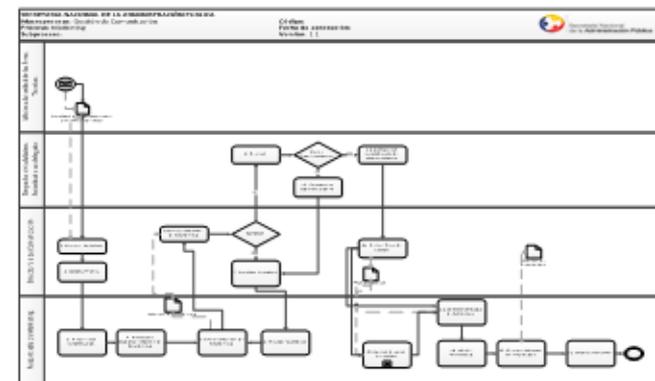
### 5.1 FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	
Código del Subproceso:	
Descripción:	<b>PROPÓSITO:</b> ❖ <b>DISPARADOR:</b> ❖ <b>ENTRADAS:</b> ❖ <b>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</b> ❖ ❖
Productos/Servicios del Subproceso:	❖ <i>Producto incluye descripción</i>
Responsable del Subproceso:	❖
Tipo de cliente:	<i>Interno ó Externo</i>

	DIRECCION DE GESTION DE PROCESOS Y SERVICIOS	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: 0.0 Página 5 de 7

## 5.2 CONTROLES DEL SUBPROCESO

## 5.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



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

## 6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

*Los indicadores de Gestión definidos para el proceso de XXXXXX son los siguientes:*



Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición

	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: 0.0 Página: 6 de 7

## 7. PROCEDIMIENTO DE XXXX

*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

(Describa 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 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Actividad	Rol	Descripción	Documento

## 8. ANEXOS

(Información que complementa el contenido del procedimiento como tablas, formatos de registros, formularios, lista de requisitos, diagramas y gráficos. Si no hay anexos anotar "No hay anexos.")

# MANUAL DE PROCESO

- ***Portada o Caratula***
- ***Encabezado***
- ***Firmas de revisión y aprobación***
- ***Control e historial de cambios***
- ***Contenido***
- ***Cuerpo del Documento***
  - ***Información Básica***
  - ***Lineamientos del Proceso***
  - ***Glosario de términos y abreviaturas***
  - ***Mapa de interrelación de procesos***
  - ***Descripción de los Subprocesos***
    - ***Ficha del Subproceso***
    - ***Controles del Subproceso***
    - ***Diagrama de Flujo del Subproceso***
  - ***Procedimiento***
    - ***Propósito del Subproceso***
    - ***Alcance del Subproceso***
    - ***Descripción de las actividades del Subproceso***
  - ***Indicadores del Proceso***
  - ***Anexos***

# INSTRUCTIVO

- Portada o Caratula
- Encabezado
- Firmas de revisión y aprobación
- Control e historial de cambios
- Contenido
- Cuerpo del Documento
  - Información Básica
    - Propósito
    - Alcance
  - Glosario de términos y abreviaturas
  - Descripción del Protocolo
  - Anexos

# PROTOCOLO

- Portada o Caratula
- Encabezado
- Firmas de revisión y aprobación
- Control e historial de cambios
- Contenido
- Cuerpo del Documento
  - Información Básica
    - Objetivo General
    - Objetivos Específicos
    - Alcance
  - Introducción y Antecedentes
  - Glosario de términos y abreviaturas
  - Roles y Responsabilidades
  - Descripción del Protocolo
  - Normativa Legal
  - Anexos



# 4 EJEMPLO

# VISION MACRO DE LA GESTION POR PROCESOS EN LA INSTITUCION



**Proceso:** "Gestión de Conducción".

**Procedimiento:**

- Acomodar asiento.
- Meter la llave.
- Pisar embrague.
- Arrancar.
- Comprobar que no hay peligro.
- Iniciar la marcha.

**Protocolo:**

- Normas de tráfico / reglas:  
(Stop/semáforo rojo => parar)  
(amdar => precaución)  
(tratamiento ceda el paso, glorietas)  
(limites de velocidad según la vía por la que se circula).  
etc...

**Instructivo:**

- Acomodar asiento.
  - Sentarse cómodamente.
  - Verificar que los pies alcancen los pedales
  - Regular distancia para tomar el volante

**Proceso:** "Gestión de Conducción".

Ley:

- Cumplir con el protocolo.

El protocolo, te dirá según cada caso, el procedimiento a seguir para no incumplir el protocolo.

Ejemplo.

El **protocolo** te dice que...

-- Si semáforo rojo, entonces parar.

El **procedimiento** "parar", consta de las siguientes instrucciones.

-- Pisar freno.

-- Reducir marchas.

-- Poner punto muerto.

- El **instructivo** "acomodar asiento", consta de las siguientes tareas o explicaciones.

Sentarse cómodamente.

Verificar que los pies alcancen los pedales

Regular distancia para tomar el volante

Yo, Policía Nacional del Ecuador

## **"Juro"**

por Dios y por esta Bandera

respetar la Constitución y las Leyes de la República,

proteger la sociedad ecuatoriana y sus bienes,

velar por el honor y prestigio institucional,

ofrendando mi vida si fuera necesario.



***GRACIAS***