MACROPROCESO

GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

PROCEDIMIENTO

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES

Enero 2017

Este documento es propiedad de la Escuela Politécnica Nacional. No podrá ser reproducido total ni parcialmente, a través de medios físicos, electrónicos, digital sin la autorización formal de la máxima autoridad.

NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO	Responsable de Talento Humano	Ing. Faira Medina		17/02/2016 12/09/2016 16/01/2017
AUTORIZADO	Director de Talento Humano	Ec. Eduardo Cadena		26/01/2017
APROBADO	Rector	Ing. Jaime Calderón		31/01/2017

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razones de Cambio	Realizado por	Firma
1.0	17/02/2016 12/09/2016	Creación del documento Modificación del código conforme lista maestra de documentos	Ing. Faira Medina	
1.1	16/01/2017	Mejora y cambios al contenido del documento en función de observaciones de los señores Asesores de Rectorado, Dra. Stella Naranjo e Ing. Bayron Ruiz.	Ing. Faira Medina	
1.1	30/01/2017	Actualización a nuevo formato	Ing. Faira Medina	

Contenido

1. OBJETIVO ____ *4*
2. ALCANCE ____ *4*
3. MARCO JURÍDICO ____ *4*
4. DEFINICIONES ____ *4*
5. POLÍTICAS ____ *8*
6. DOCUMENTOS DEL PROCESO ____ *9*
6.1 Caracterización del Proceso: Anexo 2 ____ 10
6.2 Procedimiento: Anexo 3 ____ 10
6.3 Instructivo: Anexo 4 ____ 11
7. DIAGRAMA DE FLUJO ____ *12*
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ____ *13*
9. INDICADORES ____ *16*
10. ANEXOS ____ *17*
Anexo 1. Contenido Marco Jurídico ____ 17
Anexo 2. Caracterización del proceso ____ 18
Anexo 3. Formato Procedimiento ____ 19
Anexo 4. Formato Instructivo ____ 22

1. OBJETIVO

Definir la metodología y las herramientas necesarias para realizar el diseño, levantamiento y mejoramiento de procesos en la Escuela Politécnica Nacional (EPN), con la finalidad de que coadyuven a la estandarización de documentos del Sistema de Gestión de Procesos y a la eficiencia de la gestión institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al levantamiento, diseño y mejoramiento de la documentación del sistema institucional de gestión de procesos, desde la solicitud de emisión o actualización de documentos, realizada por el titular de alguna de las unidades académicas o administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, hasta la difusión para implementación del proceso.

3. MARCO JURÍDICO[1]

No.	Norma	Fecha	Referencia	Artículo	Literal
1	Ley Orgánica de Educación Superior	12 de Octubre de 2010	Ejercicio Autonomía Responsable	18	e

4. DEFINICIONES

- **Acción de mejora:** es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas acciones, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso.
- **Actividad:** es un conjunto de tareas.
- **Alcance:** define el ámbito de aplicación, la extensión y los límites del proceso, procedimiento o instructivo; es decir, dónde inicia y dónde termina.

[1] Ver Anexo 1

- **Anexos:** Son los documentos, formatos, formularios, que permiten o facilitan la implementación del procedimiento o instructivo.
- **Caracterización:** Documento que describe las características generales del proceso o los rasgos diferenciadores del mismo. Identifica todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar; por lo tanto es la base misma para gerenciarlo. Incluye los siguientes elementos: proceso primer nivel, proceso segundo nivel, propietario del proceso, versión, código, fecha, alcance, controles, proveedores, proceso, clientes, entradas, salidas, indicadores, misión, recursos y procesos con los que se integra.
- **Cliente externo:** es la organización o persona que utiliza o recibe los productos o servicios de nuestra institución.
- **Cliente interno:** es la unidad académica, administrativa, servidor o trabajador de la EPN que recibe el resultado de un proceso llevado a cabo en la misma institución.
- **Controles:** Sistema continuo de medición de procesos para cumplir el objetivo final para el que fue diseñado.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Definiciones:** Es la terminología utilizada en el procedimiento o instructivo y sirve para conceptualizar algunas palabras o expresiones específicas que no se emplean en sentido habitual.
- **Descripción del procedimiento:** narración de actividades secuenciales y detalladas del procedimiento, que se encuentran identificadas en el diagrama de flujo. Los campos que componen la tabla de descripción del procedimiento son: número de actividad, actividad, descripción o detalle de la misma y responsable de la aplicación, ejecución o implementación.
- **Diagrama de flujo:** es una representación gráfica de la secuencia de las actividades de un procedimiento.
- **Directrices:** Es un documento que establece recomendaciones o sugerencias para su ejecución.
- **Documento:** Es un instrumento que contiene datos que poseen significado (información) y su medio de soporte (físico, digital u otro). Los documentos pueden ser internos (caracterización del proceso, procedimientos, diagramas de flujo, instructivos, formatos, formularios, especificaciones, registros, etc.); y externos (marco legal vigente, libros, manuales, guías de buenas prácticas, etc.).

- **Documento obsoleto:** es un documento que no tiene validez o ha sido reemplazado por una actualización o una nueva versión.
- **DTH:** Dirección de Talento Humano.
- **Dueño del proceso:** es el responsable de la aplicación e implementación del proceso y puede pertenecer a una unidad académica o administrativa.
- **Eficacia:** se refiere al grado en el cual un plan, programa, proyecto, proceso o actividad alcanzan los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Elementos de un proceso:** entradas (input), salidas (output), controles, recursos, límites.
- **Enfoque Basado en Proceso:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de Sistema para la Gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una institución en el logro de sus objetivos.
- **Entrada:** insumo que responda al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor interno o externo.
- **Especificaciones:** Documento que establece requisitos.
- **Formato:** plantilla estándar interna o externa para elaborar documentos.
- **Indicador:** es una expresión cuantitativa que permite medir y evaluar el grado de cumplimiento o desempeño en términos de resultados. Los campos considerados en la tabla de indicador son: número, procedimiento al que pertenece, nombre del indicador, objetivo del indicador, fórmula de cálculo, unidad de medición, frecuencia de medición, responsable de la medición y fuente de información.
- **Instructivo:** documento que describe de forma detallada las instrucciones de trabajo para desarrollar una actividad o proceso.
- **Lista Maestra:** Documento que contiene el detalle de la documentación del sistema de gestión de procesos: manuales, procesos, procedimientos, instructivos, formatos, registros, etc.
- **Marco jurídico:** documento externo o interno que contiene las disposiciones jurídicas que proporcionan un marco de referencia para la ejecución de las actividades institucionales. La base jurídica que se cita considera entre otros la

Constitución, Tratados Internacionales, Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Decretos Ejecutivos, Acuerdos Ministeriales, Resoluciones, Ordenanzas, Circulares, Estatutos etc.

- **Manual de procesos:** El Manual de Procesos es el documento que contiene políticas, métodos y procedimientos que permiten identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles, recursos e interrelacionamientos de las unidades y procesos de la institución, en función del cliente.
- **Mapa de procesos:** es una herramienta gráfica que permite identificar todos los procesos institucionales con sus interrelaciones dentro de una organización.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de requisitos.
- **Objetivo del Documento:** detalla el propósito, la finalidad o la razón de ser del documento que se elabora, ya sea procedimiento o instructivo.
- **Política:** declaración de intenciones que sirven para proporcionar un punto de referencia para dirigir la institución con relación a un determinado tema. Ayuda a establecer, revisar y alcanzar los objetivos o resultados deseados.
- **Proceso:** es una actividad o conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (producto o servicio), que son entregados a un cliente interno o externo.
- **Proceso de Primer Nivel:** Son aquellos identificados como macro proceso.
- **Proceso de Segundo Nivel:** Son los identificados como proceso.
- **Procedimiento:** es un documento que proporciona información específica para llevar a cabo una actividad o proceso; detalla el qué, cómo, cuándo y quién realiza las actividades del proceso.
- **Producto y/o Servicio:** es el resultado o salida de un proceso que representa algo de valor para el cliente interno o externo.
- **Proveedores:** persona natural o jurídica que proporciona un producto y/o servicio. Los proveedores pueden ser internos o externos.
- **Recursos:** medios utilizados para transformar el insumo de la entrada de un proceso.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida generalmente, implícita u obligatoria.

- **Sistema institucional de gestión de procesos:** sirve para establecer, dirigir y controlar una organización con enfoque basado en procesos. Sirve como marco de referencia para la mejora continua, con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras personas, a través de su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que satisfagan los requisitos establecidos.

5. POLÍTICAS

1. Todos los documentos del sistema institucional de gestión de procesos son desarrollados considerando el marco jurídico vigente y son de aplicación obligatoria para todos los servidores de la Escuela Politécnica Nacional. En caso de existir cambios o modificaciones en dicho marco jurídico, el dueño del proceso es el responsable de solicitar la respectiva actualización a la DTH y de aplicar los cambios mientras se actualiza la documentación.

2. La Dirección de Talento Humano coordinará el diseño de la documentación del sistema institucional de gestión de procesos, misma que será elaborada en los formatos establecidos en el presente procedimiento. Todo documento emitido fuera de los estándares establecidos no será considerado como oficial ni de aplicación obligatoria.

3. Los documentos institucionales serán elaborados por el dueño del proceso, con la asesoría y acompañamiento de la Dirección de Talento Humano y aprobados por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la EPN o su delegado. En el caso de que no exista las firmas correspondientes, dicho documento no tendrá validez.

4. El criterio para definir el tipo de documento institucional de procesos se realizará en función de las definiciones que constan en el punto 4.

5. La unidad requirente garantizará la participación y el apoyo de su personal para llevar a cabo el proceso de diseño, levantamiento y mejoramiento de los procesos a su cargo.

6. Los dueños del proceso deberán revisarlo por lo menos una vez al año con el fin de mantener su control, considerando entre otros, los siguientes aspectos:

   a. La documentación relacionada al levantamiento, diseño y mejoramiento de procesos institucionales, debe ser realizada de la manera descrita en este procedimiento.
   b. Los puestos de trabajo asignados en el diagrama de proceso o descripción de procedimiento deberán ejecutar las actividades descritas en el mismo.
   c. La capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.

   En caso de no cumplir con uno de estos criterios deberá solicitar a la Dirección de Talento Humano la actualización del mismo.

6. DOCUMENTOS DEL PROCESO

El Sistema institucional de gestión de procesos de la EPN, mantendrá la siguiente clasificación de documentos institucionales que se generen durante el diseño, levantamiento y mejoramiento de procesos y que finalmente se consolidan en el Manual de Procesos Institucional o por dependencia:

Un documento general de la Institución que contiene, entre otros, políticas y objetivos de calidad	Manual
Documento dentro de una Dependencia – Dueño del Proceso o Procedimiento	Procedimientos
Documento de una Dependencia – Usuarios y Dueño del Proceso	Instructivos
Registros internos (formatos, informes, actas, especificaciones, etc.)	Registros, Especificaciones, Otros

El levantamiento, diseño y mejoramiento de procesos, de acuerdo a necesidad institucional, podría considerar los siguientes documentos:

6.1 Caracterización del Proceso

6.2 Procedimiento (incluye anexos como formularios, formatos, especificaciones, registros, etc.)

6.3 Instructivo (incluye anexos como formularios, formatos, especificaciones, registros, etc.). Este documento se elabora únicamente cuando el procedimiento lo requiere.

6.1 Caracterización del Proceso: Anexo 2

Documento que contiene los siguientes campos:

- Nombre del Proceso de Primer nivel.
- Nombre del Proceso de Segundo nivel.
- Propietario o Dueño de proceso.
- Alcance.
- Controles.
- Recursos.
- Entradas.
- Actividades.
- Salidas.
- Clientes.
- Registros.
- Indicadores.

6.2 Procedimiento: Anexo 3

Documento que contiene los siguientes campos:

- Objetivo.
- Alcance.

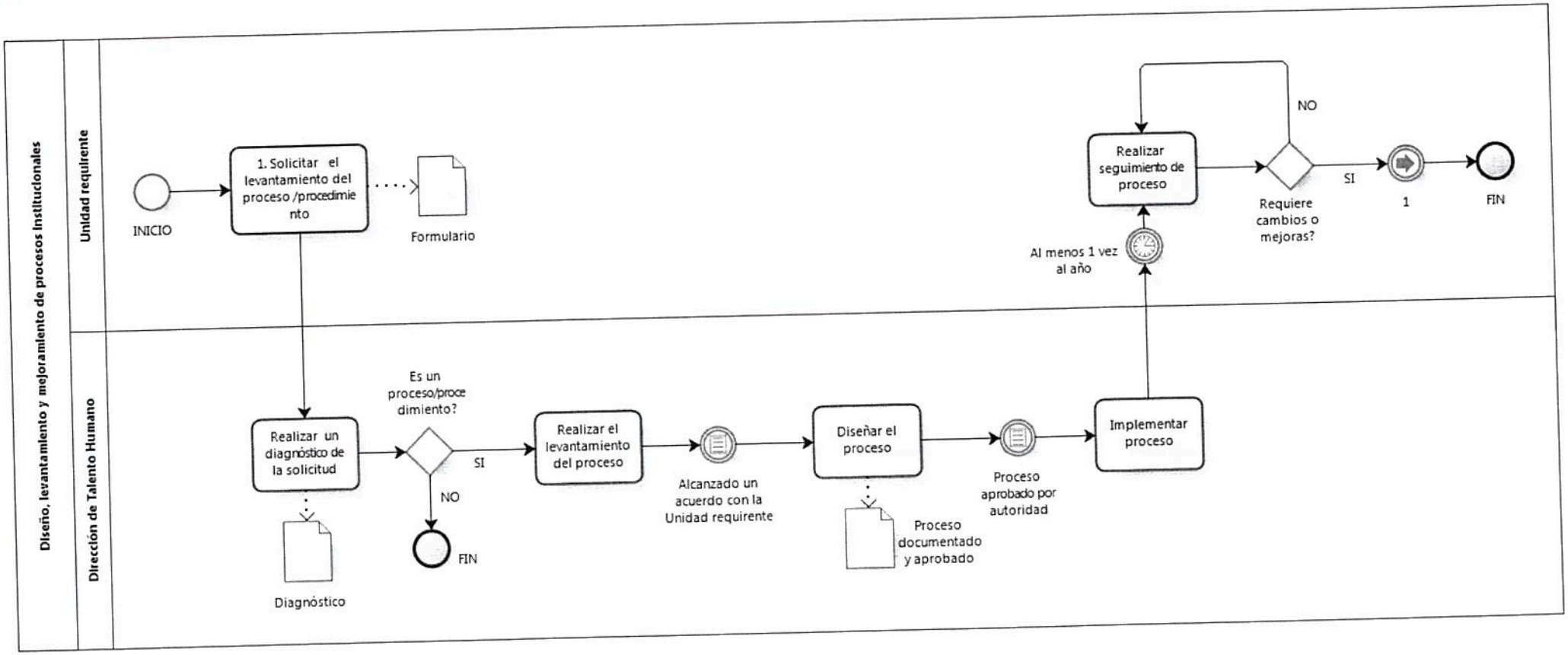
- Marco jurídico.
- Definiciones.
- Diagrama de flujo en BPMN.
- Descripción del procedimiento.
- Políticas.
- Indicadores.
- Anexos (formatos, formularios, registros, etc.).

6.3 Instructivo: Anexo 4

Este documento contiene los siguientes campos:

- Objetivo.
- Alcance.
- Definiciones.
- Descripción de las instrucciones.
- Anexos (formatos, formularios, registros, etc.).

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	**Solicitar el levantamiento del proceso / procedimiento**	La unidad requirente solicitará el levantamiento del proceso / procedimiento a la Dirección de Talento Humano a través del sistema de gestión documental Quipux, utilizando el formulario diseñado para el efecto. Anexo 1.	Unidad requirente
2	**Realizar el diagnóstico de la solicitud**	La Dirección de Talento Humano analizará la solicitud de levantamiento del proceso / procedimiento y en caso de ser necesario se pondrá en contacto con la persona designada por la Unidad requiriente, para aclarar dudas sobre el objeto y alcance de la solicitud. Una vez determinada la viabilidad de la solicitud se elaborará un informe de diagnóstico inicial a la unidad requirente a través del sistema documental Quipux.	Dirección de Talento Humano
3	**Realizar el levantamiento del proceso / procedimiento**	Si la solicitud es viable, la Dirección de Talento Humano asignará el equipo de trabajo para que inicie el levantamiento del proceso/procedimiento, considerando los siguientes aspectos: - Formación del equipo y planificación del trabajo (Capacitación). - Identificación de usuarios de los procesos y sus necesidades. - Recolección de documentos habilitantes para el proceso en estudio (plan estratégico, mapa de procesos nivel 0, cadena de valor, portafolio de productos y servicios, estatuto, base jurídica). - Mapeo del proceso nivel 1 y 2. - Realización de la matriz levantamiento del proceso. - Verificación del proceso. - Evaluación del proceso.	Equipo de trabajo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
		Todas las actividades serán validadas por la contraparte de la unidad requirente, de tal manera que se vayan logrando acuerdos durante el desarrollo del levantamiento de procesos / procedimientos.	
4	**Diseñar el proceso / procedimiento**	La Dirección de Talento Humano diseñará el proceso / procedimiento utilizando los formatos definidos en el Anexo 2, según lo que corresponda de acuerdo a la pirámide documental. Mientras dure el diseño del proceso y procedimiento, la Dirección de Talento Humano irá manteniendo reuniones con la Unidad requirente para que se realicen las revisiones y correcciones pertinentes. Una vez concluido el diseño del proceso / procedimiento, el equipo de trabajo coordinará la firma de aprobación de la documentación con las autoridades definidas para el efecto.	Dirección de Talento Humano
5	**Implementar el proceso**	La Dirección de Talento Humano una vez aprobado el diseño del proceso iniciará la implementación del mismo de acuerdo a las siguientes etapas: - Integración del equipo con los servidores que llevarán a cabo el proceso o puedan verse afectados con la implementación. - Planificación de la implementación, plan de trabajo que contendrá el cronograma de actividades, presupuesto, plan de divulgación y la simulación del proceso. - Ejecución de la implementación. - Cierre de la implementación. A medida que se vaya cumpliendo con la implementación, la Dirección de Talento Humano comunicará el grado de avance por medio de informes, reuniones y presentaciones a las correspondientes autoridades.	Dirección de Talento Humano y Unidad requirente

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
6	**Realizar el seguimiento del proceso**	Los dueños de cada proceso deberán revisarlo por lo menos una vez al año con el fin de mantener su control, verificando lo siguiente: a. Si los procesos sí se están realizando de la manera descrita en la documentación. b. Si los puestos de trabajo asignados en el diagrama de proceso o las actividades descritas en el procedimiento sí corresponden a los realizados en la actualidad. c. Si la capacidad del proceso ha logrado alcanzar los resultados planificados. En caso de no cumplir con uno de estos criterios, se deberá solicitar a la Dirección de Talento Humano la actualización del mismo.	Unidad requirente

9. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETO DEL INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	U	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje de implementación de procesos	Medir el nivel de procesos implementados en la institución	$= (\frac{\text{No de Procesos implementados}}{\text{No de Procesos Levantados}})*100$	%	Repositorio Documental	Anual	Dirección de Talento Humano
Porcentaje de eficacia de cumplimiento de trabajo	Medir el grado de cumplimiento de levantamiento, diseño y/o mejoramiento de procesos conforme los cronogramas de trabajo elaborados	$= (\frac{\text{No.de documentos generados a tiempo}}{\text{No.de documentos planificados}})*100$	%	Reporte de seguimiento y/o cumplimiento	Semestral	Dirección de Talento Humano

10. ANEXOS

Anexo 1. Contenido Marco Jurídico

a) Ley Orgánica de Educación Superior - LOES

"Artículo 18.- Ejercicio de la autonomía responsable - La autonomía responsable que ejercen las universidades y las escuelas politécnicas consisten en: (…)

e) La libertad para gestionar sus procesos internos. (…)"

Anexo 2. Caracterización del proceso

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

PROCESO PRIMER NIVEL:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL EJEMPLO	**VERSIÓN**	1.1
PROCESO SEGUNDO NIVEL:	**LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y/O MEJORAMIENTO DE PROCESOS** EJEMPLO	**CÓDIGO:**	
PROPIETARIO DEL PROCESO:	Director de Talento Humano Responsable de Talento Humano EJEMPLO	**FECHA:**	

ALCANCE:

CONTROLES

PROVEEDORES

ENTRADAS

INDICADORES

PROCESO

MISIÓN

CLIENTES

SALIDAS

ANEXOS / REGISTROS

RECURSOS

FISICOS:

TECNICOS:

ECONOMICOS:

RRHH:

PROCESOS CON LOS QUE SE INTEGRA	**UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO CON EL QUE SE INTEGRA**

Anexo 3. Formato Procedimiento

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

DIRECCION DE TALENTO HUMANO

PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Mes Año

Este documento es propiedad de la Escuela Politécnica Nacional. No podrá ser reproducido total ni parcialmente, a través de medios físicos, electrónicos, digital sin la autorización formal de la máxima autoridad.

CÓDIGO: GTH-PR-2-001

VERSIÓN: 1.1

FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA

NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO				
REVISADO				
AUTORIZADO				
APROBADO				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razones de Cambio	Realizado por	Firma
1.0				
1.1				
1.2				

Anexo 4. Formato Instructivo

	ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: GTH-PR-2-001 FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA VERSIÓN: 1.1

INSTRUCTIVO PARA EVALUAR EL DESEMPENO

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO				
REVISADO				
AUTORIZADO				
APROBADO				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razones De Cambio	Realizado Por	Firma
1.0				
1.0				
1.1				

Página 1 de 1

	ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: GTH-PR-2-001 FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA VERSIÓN: 1.1

Contenido

1. *OBJETIVO* ____ 4
2. *ALCANCE* ____ 4
3. *MARCO JURIDICO* ____ 4
4. *DEFINICIONES* ____ 4
5. *POLITICAS* ____ 8
6. *DIAGRAMA DE FLUJO* ____ 12
7. *DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO* ____ 13
8. *INDICADORES* ____ 16
9. *ANEXOS* ____ 17

	ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: GTH-PR-2-001 FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA VERSIÓN: 1.1

1. OBJETIVO

XXXX.

2. ALCANCE

XXXX.

3. DEFINICIONES

XXXX.

4. INSTRUCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO

4.1. XXXX

XXXX.

4.2. XXXX

4.3. XXXX

	ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: GTH-PR-2-001 FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA VERSIÓN: 1.1

5. ANEXOS

5.1XXXX

5.2XXXX

5.3XXXX

5.4 XXXX

5.5 XXXX

5.6XXXX