



Acuerdo Ministerial No. 103

Señora. Lourdes Berenice Cordero
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 18, numerales 1 y 2, prescribe:
"Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información";

Que, el artículo 66 numeral 25 de la Norma Suprema, reconoce *"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";*

Que, la Norma Fundamental en el artículo 154 numeral 1, determina que les corresponde *"A las Ministras y Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley: Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión";*

Que, el artículo 226 de la Carta Magna, dispone que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";*

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece 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";*

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala: *"Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.*

9

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley”;

Que, el artículo 5 de la norma ibídem, establece: **“Información Pública.** - *Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado”;*

Que, el artículo 12 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina: **“Obligación de informar sobre trámites administrativos.-** *Las entidades reguladas por esta ley están obligados a publicar de forma visible en su página web institucional, los trámites que se puedan gestionar en la entidad, el órgano que está a cargo de la gestión, los requisitos que se deben cumplir, el procedimiento a seguir, el tiempo aproximado que toma el trámite, los manuales de usuarios para gestionar los trámites, así como la base normativa que sustenta dicho trámite, con fecha de publicación en el Registro oficial, la fecha de actualización de información y cualquier otro dato relevante, relacionado con dichos trámites.”*

Que, el objetivo 7 del Plan Nacional de Desarrollo, **“Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía”**, determina como una de sus políticas mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000080, de 9 de abril de 2015, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2015, en su artículo 5 establece como misión: **“Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria”;**

Que, el artículo 9 del referido Estatuto, indica que entre las atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social se encuentra:

“1. Ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial, al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo, actores de la economía popular y solidaria, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad y los grupos de atención prioritaria”;



Que, el numeral 3.1.3 GESTION DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA, del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, establece como misión: *“Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar los procesos de planificación y gestión estratégica institucional, de tal manera que promuevan y permitan incrementar la eficiencia y eficacia operativa, orientados hacia una atención de servicios de excelencia, para el cumplimiento de la misión institucional”*;

Que, el numeral 3.1.3.2 GESTION DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD, del referido Estatuto, establece entre las atribuciones y responsabilidades:

“b. Proponer políticas, estrategias para el fortalecimiento de la rectoría, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión y/o procedimientos de atención para el desempeño de su ámbito de acción”;

Que, mediante memorando No. MIES-CGPGE- 2019- 0431-M de fecha 30 de abril de 2019, el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, Subrogante, remitió a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, el Informe Técnico de Viabilidad y la documentación de respaldo para la emisión del *“Procedimiento para la elaboración y Codificación de documentos Controlados”*;

Que, mediante memorando No. MIES-CGPGE- 2019- 0471-M de fecha 20 de mayo de 2019, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, remitió a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, el Informe Técnico de Viabilidad y los cambios en la documentación acorde con las sugerencias planteadas por la Dirección de Asesoría Jurídica.

Que, es importante cumplir con las obligaciones de la Administración Pública de forma eficiente y oportuna, para facilitar la vida a las y los ciudadanos; para lo cual, es necesario contar con una administración por procesos en base a normas técnica y legales que permitirá regular y emitir documentos controlados y codificados que garanticen el acceso efectivo a los servicios públicos a nivel nacional;

En uso de las atribuciones conferidas en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

ACUERDA:

ARTÍCULO ÚNICO: EXPEDIR EL “PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS” Y SUS ANEXOS.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Encárguese a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica a través de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, la ejecución del presente Acuerdo Ministerial, que será de cumplimiento obligatorio para todos/as los y las servidores y funcionarios/as de esta Cartera de Estado.

✍

f




SEGUNDA.- Encárguese a la Dirección de Comunicación Social, la elaboración de las estrategias de socialización a todos los servidores y funcionarios del MIES, sobre el "Procedimiento y Codificación de Documentos Controlados" del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a **06 JUN. 2019**

Sra. Lourdes Berenice Cordero Molina

 **MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**



Vigencia

Código

MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Paulina Palacios	Analista de Servicios, Procesos y Calidad		14-05-2019
	Byron Jiménez	Analista de Servicios, Procesos y Calidad		14-05-2019
	Diana Cueva	Analista de Servicios, Procesos y Calidad		14-05-2019
Revisión Técnica:	Rubén Ortega	Director de Servicios Procesos y Calidad		17-05-2019
Revisión:	Rubén Ortega	Director de Servicios Procesos y Calidad		17-05-2019
Aprobación:	Gabriela Vinocunga	Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica		17/05/2019

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	Versión Original	Gabriela Vinocunga	Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica		17-05-2019





Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional



CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. BASE LEGAL	4
4. RESPONSABILIDADES	5
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	6
6. LINEAMIENTOS.....	7
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	15
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	16
9. ANEXOS	18

   	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1		Página 4 de 18

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para estandarizar la elaboración y codificación de documentos oficiales a ser controlados para la institucionalización de la prestación de servicios y la administración por procesos del MIES, en base a la normativa técnica y legal vigente.

2. ALCANCE

El procedimiento para “Elaboración y codificación de documentos controlados” debe ser conocido y utilizado por las servidoras y los servidores públicos del MIES, ya que aplica a los documentos internos que se generan en la Institución como son: Modelo de Prestación de Servicios, Normas Técnicas, Caracterización de Procesos, Manuales de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Protocolos y Registros DESDE el requerimiento de solicitud para elaboración y/o actualización de los documentos HASTA la publicación y socialización de los mismos.

3. BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, en su 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”.
- Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, Registro Oficial 353 de 23 de octubre de 2018.



“Art. 12.- Obligación de informar sobre trámites administrativos.- Las entidades reguladas por esta Ley están obligadas a publicar de forma visible en su página web institucional, los trámites que se pueden gestionar en la entidad, el órgano que está a cargo de la gestión, los requisitos que se deben cumplir, el procedimiento a seguir, el tiempo aproximado que toma el trámite, los manuales de usuarios para gestionar los trámites, así como la base normativa que sustenta dicho trámite, con la fecha de publicación en el Registro Oficial, la fecha de actualización de la información y cualquier otro dato relevante, relacionado con dichos trámites.”

Art. 19.- Párrafo 4to. “Las entidades que están reguladas por esta Ley deberán notificar a la entidad rectora de la simplificación de trámites, los trámites que se supriman y cualquier otro cambio que se realice respecto de la información que consta en el registro en el término máximo de diez días a partir de la publicación en el Registro Oficial de la norma que sustente dicha reforma.”

- Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos 1573 emitida mediante Registro Oficial No. 739 de 22 de abril de 2016, en donde establece: “Artículo 8.- Gestión documental de la prestación de servicios y administración por procesos.-A través de la gestión documental, la institución mantendrá el control de la documentación y sus versiones, en conformidad con los parámetros establecidos en la presente Norma,

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 5 de 18

marco legal vigente y herramientas definidas por la Secretaría Nacional de la Administración Pública; con la finalidad de administrar de manera integral los procesos de creación, clasificación, gestión, conservación, consulta y disposición final de los documentos que forman parte de la prestación de servicios y administración por procesos.”

4. RESPONSABILIDADES

- **Responsable del proceso:**

- Establece los controles, lineamientos, políticas y demás requerimientos del proceso y/o servicio.
- Cumple y hace cumplir el documento aprobado a partir de la fecha que entra en vigencia, y es responsabilidad de su autoridad la implementación del mismo en los diferentes niveles de desconcentración, de ser el caso.
- Mantiene actualizada la documentación del proceso y/o servicio.

- **Director(a) relacionado al proceso:**

- Designa y establece los responsables del proceso y/o servicio que se va a documentar a fin de elaborar la información correspondiente.
- Revisa los documentos donde se establecen los controles, lineamientos, políticas y/o requisitos así como de las actualizaciones de los mismos previo a su aprobación.
- Responsable de socializar, implementar, mantener y verificar la efectividad de este procedimiento.

- **Coordinador(a), Subsecretario(a), Viceministro (a) o Ministro (a) relacionado al proceso:**



- Aprueba y controla los cambios de documentos donde se establecen los controles, lineamientos, políticas y/o procedimientos del macroproceso bajo su competencia, en coordinación con la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

- **Director(a) de Servicios, Procesos y Calidad:**

- Revisa técnicamente que los documentos cumplan con los lineamientos y formatos establecidos en este procedimiento para la adecuada prestación de servicios y la administración por procesos.
- Designa y establece los técnicos y/o analistas para el acompañamiento y asesoramiento en la elaboración de documentos controlados.
- Garantiza la publicación de los documentos controlados en los canales de comunicación interna (intranet) para conocimiento de los servidores del MIES.

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional





 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 6 de 18

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **MACROPROCESO.-** Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.
- **PROCESO.-** 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.
- **SUB PROCESO.-** Son partes bien definidas de un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.
- **ACTIVIDAD.-** Son acciones que tienen lugar dentro de los procesos y son necesarias para generar un determinado resultado.
- **TAREA.-** Trabajo que se realiza en un tiempo determinado.
- **PRODUCTO.-** Es el resultado o salida de un proceso.
- **SERVICIO.-** Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles o intangibles a un segmento de usuarios, bajo una modalidad establecida para garantizar sus derechos y facilitando el cumplimiento de las obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.
- **CASO.-** Es un segmento específico de usuarios del servicio o una variación del mismo producto o bien, tangible o intangible.
- **TRÁMITE.-** Conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio.
- **DOCUMENTO.-** Información y su medio de soporte, el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico.
- **DOCUMENTO CONTROLADO.-** Documento asignado un código único, sobre el cual el MIES asegura que la copia que está a disposición del usuario es la vigente.
- **CÓDIGO.-** Identificador alfanumérico único de un documento controlado.
- **MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.-** Documento para conceptualización y estructuración de un servicio nuevo o existente, identificando las necesidades de los segmentos de usuarios y otros actores de interés, el marco legal vigente, determina la tramitología relacionada con el servicio, canales de atención, acuerdos de compromisos de calidad, considerando la gestión de capacidades y recursos.
- **NORMA TÉCNICA.-** Documento de cumplimiento obligatorio, establecido por consenso y aprobado por la máxima autoridad; que determina reglas y lineamientos para la homologación, regularización y estandarización en la prestación de servicios.
- **CARACTERIZACIÓN DE PROCESO.-** Herramienta usada para describir cómo funciona un proceso y así dar cumplimiento a su misión.
- **MANUAL DE PROCESO.-** Son documentos en los cuales se definen los controles, lineamientos y/o políticas para el cumplimiento de las actividades del proceso y subprocesos.
- **PROCEDIMIENTO.-** Descripción de la forma específica para llevar a cabo un subproceso y/o actividad.
- **INSTRUCTIVO.-** Indicaciones y/o directrices detalladas para realizar una tarea en particular.

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

*Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional*

   	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 7 de 18




- **PROTOCOLO.-** Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.
- Es la forma en que se comunica con la sociedad, para transmitir un mensaje sobre lo que desea hacer, por qué lo va a hacer y para qué lo transmite. El protocolo es el mensaje que se quiere lanzar desde una institución o desde sus representantes.
- **FORMATOS.-** Modelo o Plantilla estándar pre-establecido de documentación a ser llenado.
- **REGISTRO.-** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

6. LINEAMIENTOS

- Las unidades requirentes deben solicitar vía memorando a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica la elaboración y/o actualización de los documentos que forman parte de la institucionalidad del MIES, con copia a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.
- Se puede iniciar la asesoría para elaboración y/o actualización de los documentos controlados por disposición de las autoridades del Nivel Jerárquico Superior establecidos en acuerdos de reuniones y/o comités de trabajo.
- Durante la elaboración del “**Modelo de Prestación del Servicio**”, cuando se identifique la necesidad de crear un trámite institucional, se debe solicitar por parte de la Máxima Autoridad del MIES al ente rector de Simplificación de trámites, expida el dictamen previo favorable del nuevo trámite; este requisito no será exigible para los trámites creados por una Ley.
- Durante la elaboración del “**Modelo de Prestación del Servicio**”, cuando se identifique que el mismo no tiene trámite no es requisito cumplir con el inciso anterior.
- Previo a la elaboración de una “**Norma Técnica**” se debe contar con el correspondiente “**Modelo de Prestación del Servicio**” aprobado por la autoridad competente del MIES.
- En el caso de eliminación de trámites o actualización de Norma Técnica, la Máxima Autoridad del MIES deberá notificar a la entidad rectora de Simplificación de Trámites los cambios realizados en un plazo máximo de 10 días a partir de la publicación del registro oficial de la Norma que sustente dicha reforma.
- La aprobación de los documentos debe ser por parte del Coordinador(a) General o Subsecretario(a) al que pertenece el proceso, en caso de procesos transversales se debe elevar la aprobación por parte de Viceministro (a) o Ministro (a) según corresponda.
- Para la aprobación de un documento controlado que no contiene delegación por parte de la máxima autoridad del MIES o la competencia de la unidad de gestión a emitir el documento no está determinada por el ordenamiento jurídico, debe emitirse el

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

  	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 8 de 18

documento aprobado mediante Acuerdo Ministerial en base al procedimiento establecido por la Coordinación General de Asesoría Jurídica vigente.

- Los documentos aprobados vigentes estarán disponibles para las servidoras y los servidores públicos del MIES en la “**Intranet Institucional**” en la sección de Servicios, Procesos y Calidad.

6.1 DOCUMENTACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD DEL MIES A CONTROLAR

A continuación se detallan los documentos de institucionalidad del MIES y los niveles de control que se han definido:

Nivel	Documento Controlado
I	Modelo de Prestación de Servicios
II	Norma Técnica (Servicios)
III	Caracterización de Proceso
IV	Manual de Proceso
V	Procedimiento
VI	Instructivo / Protocolo
VII	Registro (Formatos)

Nota: Las gestiones de los procesos gobernantes y adjetivos de la institución no deben documentar los niveles I y II.




6.2 PARTES DE UN DOCUMENTO CONTROLADO

Todos los documentos que son parte de la institucionalidad del MIES como son: Modelo de Prestación de Servicio, Norma Técnica, Caracterización de Proceso, Manual de Proceso, Procedimiento, Instructivo y Protocolo; deberán tener la siguiente estructura:




- Carátula
- Control de Cambios
- Contenido
- Cuerpo del Documento
- Pie de Página

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la **Intranet Institucional**

  	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 9 de 18

6.2.1 CARÁTULA: La carátula se compone de tres partes:

  				
Vigencia	Código			
	MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1			
PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS				
ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:				
Revisión Técnica:				
Revisión:				
Aprobación:				

a) ENCABEZADO:

1. **Logo Institucional:** Se debe colocar el logo institucional vigente a la fecha de emisión del documento.
2. **Vigencia:** Corresponde a la fecha con la que se suscribe el Acuerdo Ministerial por parte de la Máxima Autoridad a partir de la cual se debe implementar el documento. En caso de documentos que no se emitan con Acuerdo Ministerial la fecha de vigencia corresponde a la fecha de aprobación del documento.
3. **Código:** Es un identificador alfanumérico único del documento, el mismo que es asignado por la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad en base al Catálogo de Procesos.

b) CUERPO: Contiene el nombre del documento.

c) PIE DE PÁGINA DE CARÁTULA: En este espacio se detallan los datos de Elaboración (Intervienen las personas designadas), Revisión Técnica, Revisión y Aprobación para lo cual se ingresa la siguiente información:

- Actividad
- Nombre
- Cargo

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

- Firma
- Fecha

6.2.2 CONTROL DE CAMBIOS: El control de cambios debe hacer referencia al nombre y código del documento del cual se va identificar el último cambio realizado, así como el nivel de versión y sus respectivas aprobaciones, se debe mantener la carátula original desde que el documento entró en vigencia.

		PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS		Versión: 2	
		CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1		Página 2 de 18	
CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	



a) **Versión:** Presentación del documento que está vigente, en el formato numérico, para todos los documentos, cuando se aprueben por primera vez se identifica con el número 1 como **“versión original”**, los cambios de versión deben ser consecutivos 1,2,3,... y pueden ser por las siguientes causas:

- Reingeniería de procesos
- Reestructura orgánica
- Mejoras en el diagrama de flujo y actividades
- Cambio de responsables, políticas e indicadores
- Actualización de Base Legal, términos y definiciones
- Inclusión o exclusión de formatos (registros)
- Otros relacionados a la mejora del proceso y/o servicio.

b) **Descripción del cambio:** Cuando el documento se emite por primera vez se detalla en este campo como **“Versión original”**, en el caso de haber una actualización esta se detalla a continuación, aumentando la versión, de acuerdo a lo señalado en el literal a) y se describe lo señalado en las celdas respectivas.

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 11 de 18

c) **Responsable:** Se detalla el nombre, cargo y firma del responsable que aprueba el documento y/o actualización, la misma que debe ser por parte del Coordinador(a) General o Subsecretario(a) al que pertenece el proceso, en caso de procesos transversales se debe elevar la aprobación por parte de Viceministro (a) o Ministro (a) según corresponda.

d) **Fecha:** Se detalla la fecha de la aprobación y/o actualización del documento.

6.2.3 CONTENIDO: Es un índice que indica el contenido del documento junto con el número de página al que pertenece.

6.2.4 CUERPO DEL DOCUMENTO: Se detalla paso a paso todo el contenido del documento.

6.2.5 PIE DE PÁGINA: Se describe el nombre del documento con el cual se puede ubicar el archivo digital en la Intranet Institucional. Debe contener el siguiente texto:

Archivo: Procedimiento para Elaboración y Codificación de Documentos
 Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional




6.3 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN A CONTROLAR

Para definir la estructura que deben contener los documentos a ser controlados en la institución, se ha establecido el formato que servirá de guía para la elaboración de un documento.

Documentación	Estructura
Modelo Prestación del Servicio	Ver Anexo 1
Norma Técnica	Ver Anexo 2
Caracterización de Proceso	Ver Anexo 3
Manual de Proceso	Ver Anexo 4
Procedimiento	Ver Anexo 5
Instructivo	Contenido libre
Protocolo	Contenido libre
Registro (Formatos)	Contenido libre

Los formatos más utilizados en la institución son **“Informe Técnico”** (Ver anexo 6) y **“Acta de Reunión”** (Ver anexo 7) **“Hoja de Ruta”** (Ver anexo 8) por lo que se anexa los formatos sugeridos.

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados
 Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

  	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 12 de 18

6.3.1 FORMATOS DE REGISTROS

Todos los “*formatos*” que se convierten en “*registros*” deben tener la siguiente información:

ENCABEZADO:

LOGO INSTITUCIONAL VIGENTE	NOMBRE DEL FORMATO	Versión: #
		Código:
	NOMBRE DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS A LA QUE PERTENECE EL FORMATO	Página: # de n

El encabezado debe contener la siguiente información:

- **Logo Institucional:** Corresponde al logo institucional que esté vigente a la fecha de emisión del documento.
- **Nombre del Formato:** Nombre de fácil identificación del Registro
- **Versión:** Presentación del formato que está vigente, representado por un #, cuando se apruebe por primera vez el formato se identifica con el número **1**, cambiará de versión cuando se realice cualquier modificación al formato dependiendo de las necesidades del usuario.
- **Código:** Identificador alfanumérico único del formato.
- **Página:** Número de páginas que conforman el formato.

CUERPO: Son documentos de libre formato dependiendo de la información que se requiera evidenciar.

Excepción:



Aquellos registros que por su estructura o su origen sea un sistema informático **NO** se puede incluir un encabezado, los mismos serán controlados únicamente por su nombre en la Lista Maestra de Registros. Eje: Facturas, certificaciones presupuestarias, memorandos, oficios, CUR, etc.

6.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

- Todos los documentos controlados por este procedimiento deben ingresar al “**CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL**” mediante el cual nos permite controlar la codificación y versión del documento que está vigente.
- Los documentos controlados deben tener un código único para que sea de fácil identificación.
- Los documentos de anterior versión, luego de ser actualizados o eliminados se deben registrar en el “**CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL**” como estado “**NO VIGENTE**” y archivar en la carpeta de “**DOCUMENTOS OBSOLETOS**” del repositorio documental.
- La administración del repositorio documental está a cargo del Líder de equipo de la Gestión interna de procesos.

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

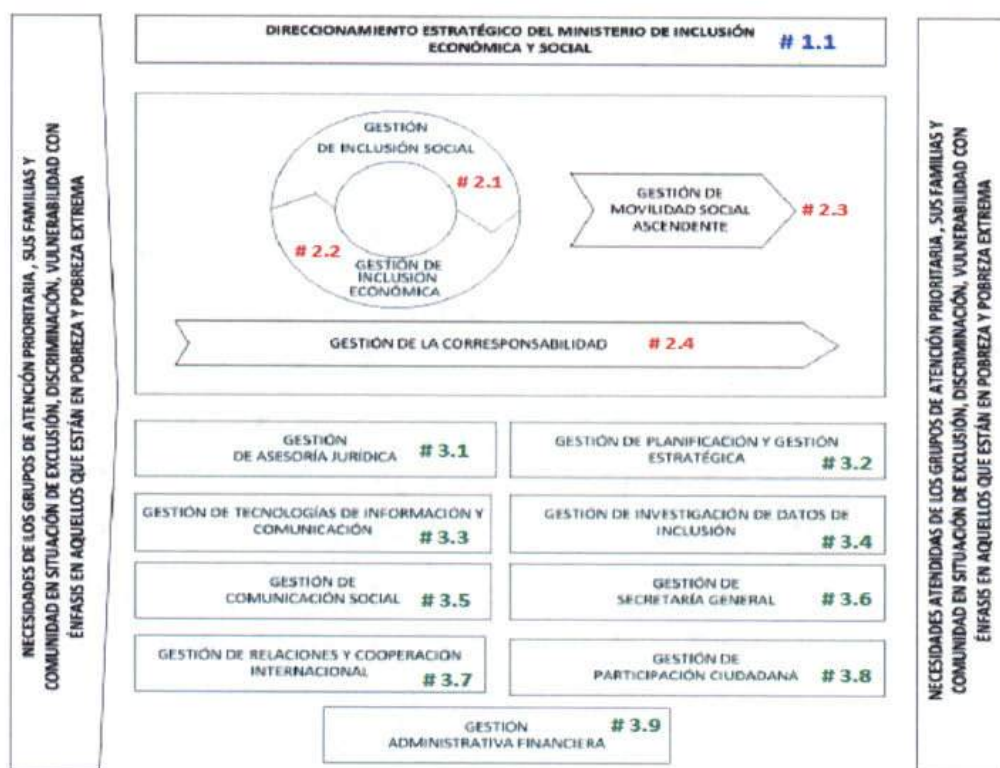
Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 13 de 18

6.5 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos controlados por la institución, deben ser codificados por primera vez y sus actualizaciones, a través de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

A continuación se detallan los números para cada Macro Proceso de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional Vigente:



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos del MIES vigente

Las siglas para cada tipo de documentos a controlar son:

N°	TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA
1	Modelo de Prestación del Servicio	MS
2	Norma Técnica	NT
2	Caracterización de Proceso	CP
3	Manual de Proceso	MP
4	Procedimiento	PR
5	Instructivo	IN
6	Protocolo	PT
7	Registros (Formatos)	R

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional



6.6. DESCRIPCIÓN DE LA CODIFICACIÓN:

MODELO PRESTACIÓN DEL SERVICIO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY- MS#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY...: Siglas de la unidad responsable del Servicio
MS#: Número consecutivo de Norma Técnica
EJEMPLO: MIES 2.1-SPE-DSPE-MS1

NORMA TÉCNICA
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY- NT#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY...: Siglas de la unidad responsable del Servicio
NT#: Número consecutivo de Norma Técnica
EJEMPLO: MIES 2.1-SPE-DSPE-NT1

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY-CP#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY...: Siglas de la unidad responsable del Proceso
P#: Número consecutivo del Proceso
EJEMPLO: MIES 3.9-CGAF-DF-CP1

MANUAL DE PROCESO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY-CP#-MP#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY: Siglas de la unidad responsable del Proceso
P#: Número de proceso responsable
MP#: Número consecutivo del Manual de Proceso
EJEMPLO: MIES 3.9-CGAF-DF-CP1-MP1

PROCEDIMIENTO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY-CP#-PR#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY: Siglas de la unidad responsable del Proceso
CP#: Número de proceso responsable
PR#: Número consecutivo del Procedimiento
EJEMPLO: MIES 3.9-CGAF-DF-CP1-PR1

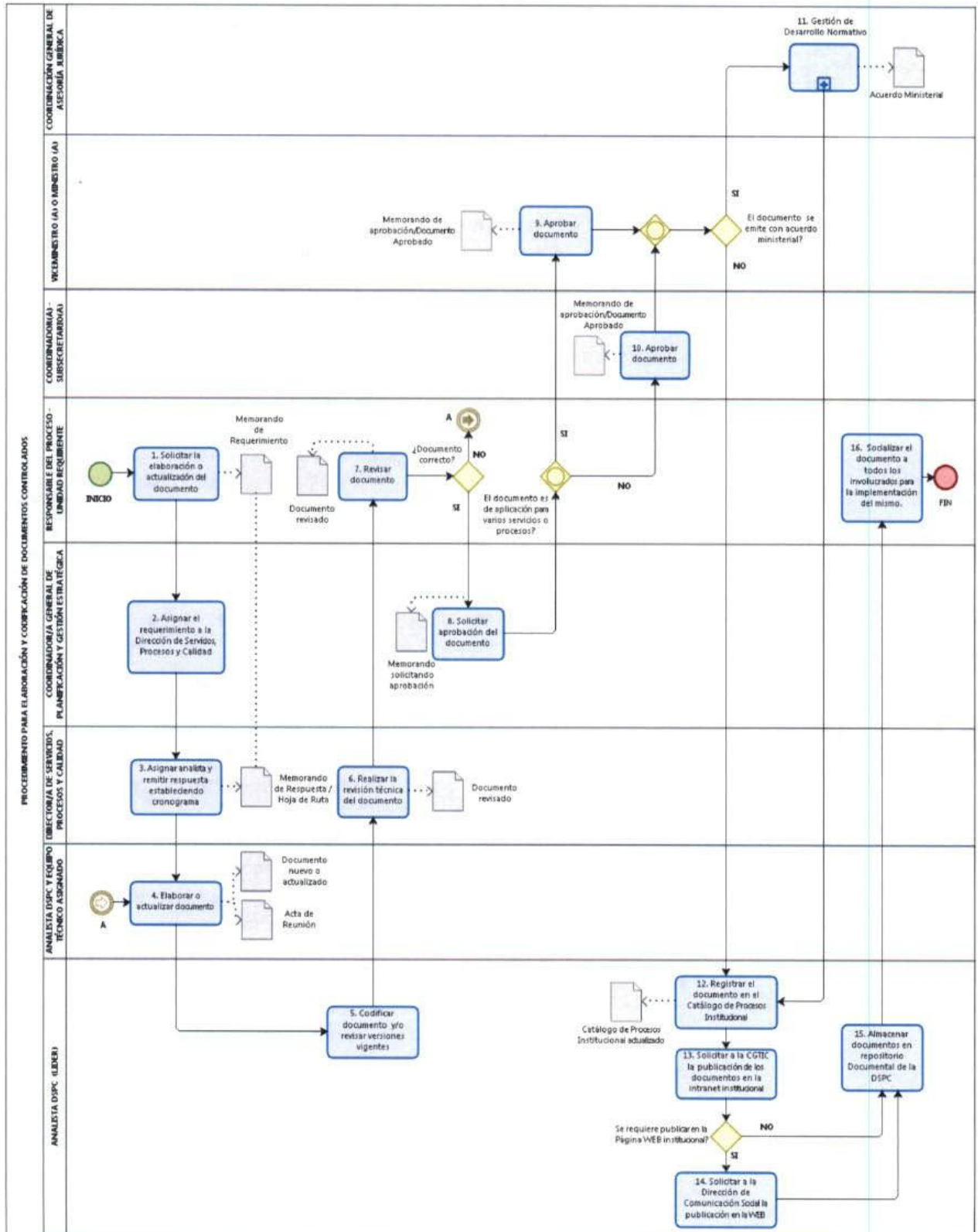
INSTRUCTIVO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY-CP#-IN#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY: Siglas de la unidad responsable del Proceso
CP#: Número de proceso responsable
IN#: Número consecutivo del Instructivo
EJEMPLO: MIES 3.9-CGAF-DF-CP1-IN1

PROTOCOLO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY-CP#-PT#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY: Siglas de la unidad responsable del Proceso
CP#: Número de proceso responsable
PT#: Número consecutivo del Protocolo
EJEMPLO: MIES 3.9-CGAF-DF-CP1-PT1

REGISTRO
CÓDIGO: MIES #.#-XX-YY-CP#-ZZ#/R#
MIES: Siglas de la Institución
#.#: Número del Macroproceso
XX-YY...: Siglas de la unidad responsable del Proceso
CP#: Número del Proceso responsable
ZZ#: Siglas y número del documento que genera el registro
R#: Número consecutivo del registro
EJEMPLO: MIES 3.9-CGAF-DF-CP1-PR1/R1





7. DIAGRAMA DE FLUJO



Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional



 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 16 de 18

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
RESPONSABLE DEL PROCESO - UNIDAD REQUIRENTE	1	Solicitar la elaboración o actualización del documento	Realiza la solicitud para la elaboración o actualización del documento a través de Memorando.	Memorando de Requerimiento
COORDINADOR/A GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	2	Asignar el requerimiento a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	Se asigna el Memorando de Requerimiento a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.	N/A
DIRECTOR/A DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	3	Asignar analista y remitir respuesta estableciendo cronograma	El/la Directora/a de Servicios, Procesos y Calidad asigna el requerimiento a un analista el mismo que debe elaborar el Memorando de respuesta y la respectiva Hoja de Ruta.	Memorando de Respuesta / Hoja de Ruta
ANALISTA DSPC Y EQUIPO TÉCNICO ASIGNADO	4	Elaborar o actualizar documento	Conforme cronograma se realizan reuniones de trabajo con el analista DSPC y el equipo técnico asignado para la elaboración o actualización del documento.	Documento nuevo o actualizado – Acta de Reunión
ANALISTA DSPC (LÍDER)	5	Codificar documento y/o revisar versiones vigentes	En base al Catálogo de Procesos Institucional el Analista DSPC Líder de equipo, es el responsable de asignar el código al documento y el número de versión.	N/A
DIRECTOR/A DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	6	Realizar la revisión técnica del documento	El/la Directora/a de Servicios, Procesos y Calidad debe realizar la revisión técnica del documento verificando que se cumpla con el nivel de documentación requerido, los formatos y el contenido. Remitir el documento al Responsable del Proceso (Director de Unidad requirente).	Documento revisado
RESPONSABLE DEL PROCESO - UNIDAD REQUIRENTE	7	Revisar documento	El/la responsable del Proceso de la Unidad Requirente revisa el documento y remite al Director de Servicios, Procesos y Calidad ¿Documento correcto? SI: Continuar a la actividad No. 8 NO: Regresar a la actividad No. 4	Documento revisado
COORDINADOR/A GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	8	Solicitar aprobación del documento	Se solicita vía memorando (Adjuntando las carátulas físicas del documento con las respectivas firmas de elaboración y revisión) la aprobación al Coordinador/a, Subsecretaria/o, Viceministra/o o Ministra/o dependiendo de la aplicación del documento. El documento es de aplicación para varios	Memorando solicitando aprobación

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados



Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS		Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1		Página 17 de 18

			servicios o procesos? SI: Continuar a la actividad No. 9 NO: Continuar a la actividad No. 10	
VICEMINISTRO (A) O MINISTRO (A)	9	Aprobar documento	Si el documento corresponde a un proceso transversal o su aplicación es para varios servicios, la aprobación debe ser por parte del Viceministro (a) o Ministro (a) según corresponda, se debe emitir el Memorando de aprobación adjuntando el documento aprobado. El documento es de alto impacto institucional o su aplicación va dirigida a los usuarios de servicios y/o ciudadanos? SI: Continuar a la actividad No. 11 NO: Continuar a la actividad No. 12	Memorando/ Documento Aprobado
COORDINADOR(A) - SUBSECRETARIO(A)	10	Aprobar documento	Emitir el memorando de aprobación y adjuntar el documento aprobado correspondiente a su proceso o servicio. El documento es de alto impacto institucional o su aplicación va dirigida a los usuarios de servicios y/o ciudadanos? SI: Continuar a la actividad No. 11 NO: Continuar a la actividad No. 12	Memorando/ Documento Aprobado
COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA	11	Gestión de Desarrollo Normativo	Se debe ejecutar el Proceso “Gestión de Desarrollo Normativo” dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento para la Elaboración, Aprobación, Registro y Publicación de Acuerdos o Resoluciones Institucionales vigente que está bajo la responsabilidad de la Coordinación General de Asesoría Jurídica.	Acuerdo Ministerial
ANALISTA DSPC (LÍDER)	12	Registrar el documento en el Catálogo de Procesos Institucional	Con el documento aprobado se procede a actualizar el Catálogo de Procesos Institucional.	Catálogo de Procesos Institucional actualizado
ANALISTA DSPC (LÍDER)	13	Solicitar a la CGTIC la publicación de los documentos en la intranet institucional	Solicita a la CGTIC a través de mesa de servicios la publicación de los documentos en la intranet institucional. Se requiere publicar en la Página WEB institucional? SI: Continuar a la actividad No. 14 NO: Continuar a la actividad No. 15	N/A
ANALISTA DSPC (LÍDER)	14	Solicitar a la Dirección de Comunicación Social la publicación en la WEB	Solicita a la Dirección de Comunicación Social a través de memorando la publicación de los documentos en la página WEB institucional.	Memorando

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	Versión: 1
	CÓDIGO: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1	Página 18 de 18

ANALISTA DSPC (LÍDER)	15	Almacenar documentos en repositorio Documental de la DSPC	Almacena los documentos en repositorio Documental de la DSPC tanto en formato PDF y editables.	N/A
RESPONSABLE DEL PROCESO - UNIDAD REQUERENTE	16	Socializar el documento a todos los involucrados para la implementación del mismo	Una vez aprobado el documento, es de obligatorio cumplimiento lo establecido en el mismo a partir de la fecha de vigencia. El responsable del proceso de la unidad requirente (Nivel Jerárquico Superior) debe realizar la socialización a todos los involucrados para la adecuada implementación en los diferentes niveles de desconcentración, de ser el caso.	N/A

9. ANEXOS

No.	NOMBRE DEL ANEXO	CÓDIGO
8.1	ANEXO 1: Plantilla para Modelo Prestación del Servicio	Sin Código
8.2	ANEXO 2: Plantilla para Norma Técnica	Sin Código
8.3	ANEXO 3: Plantilla para Caracterización de Proceso	Sin Código
8.4	ANEXO 4: Plantilla para Manual de Proceso	Sin Código
8.5	ANEXO 5: Plantilla para Procedimiento	Sin Código
8.6	ANEXO 6: Informe Técnico	MIES 3.2-CGPGE-DSPC-P1-PR1/R1
8.7	ANEXO 7: Acta de Reunión	MIES 3.2-CGPGE-DSPC-P1-PR1/R2
8.8	ANEXO 8: Hoja de Ruta	MIES 3.2-CGPGE-DSPC-P1-PR1/R3

Archivo: Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados


Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional



Vigencia	Código
	[Asigna la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad]

***Modelo de Prestación del Servicio “[Nombre del Servicio]”
y sus trámites administrativos***

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:				
Revisión Técnica:				
Revisión:				
Aprobación:				

	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 2 de 8

CONTROL DE CAMBIOS



NOMBRE: Modelo de Prestación del Servicio [Nombre del Servicio] y sus trámites administrativos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: MIES 2.1-SPE-DSPE-P01/IN01

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>				


Archivo: *MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO XXX*

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 3 de 8

CONTENIDO

1.	NOMBRE DEL SERVICIO	4
2.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
3.	POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIOS).....	4
4.	PRODUCTO	4
5.	COMPETENCIA.....	4
6.	RELACIONAMIENTO POR PROCESOS.....	4
7.	NIVEL DE DESCONCENTRACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
8.	BASE LEGAL.....	4
9.	PLANO DEL SERVICIO.....	5
10.	TAXONOMÍA DEL SERVICIO	6
11.	TRÁMITES (SOLO APLICA EN LOS SERVICIOS QUE TIENEN TRÁMITES)	6
12.	CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO	7
13.	TECNOLOGÍA DE CONTACTO	8
14.	MATRIZ DE COSTOS.....	8
15.	ANEXOS	8

	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 4 de 8

1. NOMBRE DEL SERVICIO

[Identificación del Servicio]

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

[Descripción del Servicio]

3. POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIOS)

4. PRODUCTO

4.1. DESCRIPCIÓN:

4.2. VOLUMEN ANUAL ESTIMADO:

5. COMPETENCIA

[Conforme a Matriz de Competencias – MIES vigente]

Desarrollo Integral <input type="checkbox"/>	Protección Especial <input type="checkbox"/>	Aseguramiento no Contributivo <input type="checkbox"/>	Promoción y Movilidad Social <input type="checkbox"/>
---	---	--	---

6. RELACIONAMIENTO POR PROCESOS

6.1. Macroproceso:

6.2. Proceso:

6.3. Atribución (Conforme a Estatuto vigente para la prestación del servicio):

7. NIVEL DE DESCONCENTRACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO


(Colocar una X según corresponda):

NACIONAL	ZONAL	DISTRITAL	UNIDAD DE ATENCIÓN

8. BASE LEGAL

8.1. Base Legal Nivel 1:

La necesidad del servicio/trámite debe encontrarse sustentado en normas superiores: códigos orgánicos, leyes orgánicas u ordinarias, publicadas en el Registro Oficial.

	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 5 de 8

Código Servicio/Trámite	Códigos Orgánicos, Leyes Orgánicas u Ordinarias	Artículos	Registro Oficial
	- . - .		

8.2. Base Legal Nivel 2:

El servicio/trámite deberá encontrarse establecido en un **instrumento normativo** como un acuerdo ministerial, resolución, reglamento, norma técnica, guía metodológica, publicadas en el Registro Oficial.

Código Servicio/Trámite	Acuerdo Ministerial, Resolución, Reglamento, Norma Técnica, Guía Metodológica	Artículos	Registro Oficial
-	- . - .		


8.3. Base Legal Nivel 3 (Solo aplica a servicios con trámites):

Los requisitos solicitados al regulado/administrativo deberán encontrarse claramente definidos en un **instrumento legal**.

Requisitos	Acuerdo Ministerial, Resolución, Reglamento, Norma Técnica, Guía Metodológica	Artículos	Registro Oficial
- . - .	- . - .		

9. PLANO DEL SERVICIO

[Diagrama de Flujo del Servicio, que incluya las actividades del Usuario, Front Office, Back Office y Soporte]

	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 6 de 8

10. TAXONOMÍA DEL SERVICIO

Competencia*	Categoría**	Servicio	Caso	Trámite***
			1. . 2. .	1. . 2. .

*Competencia seleccionada del numeral 3.

**Asesoría: Aplica solo para Gestiones Adjetivas (ej. Secretaría General, Asesoría Jurídica).

***Aplica para servicios que tengan requisitos.

11. TRÁMITES (SOLO APLICA EN LOS SERVICIOS QUE TIENEN TRÁMITES)

11.1. Código GPR (Si aplica):

11.2. Descripción:

11.3. Beneficiarios:

11.4. Requisitos:

Los requisitos solicitados al regulado/administrativo deberán encontrarse claramente definidos en un instrumento legal.

- **Requisitos Básicos:**
- **Requisitos Opcionales:**
- **Requisitos Alternativos:**

11.5. Procedimiento:

Detalle de cómo hacer el trámite en el canal de atención (Front office)

11.6. Tiempo Estimado del Trámite:

11.7. Formatos (Si aplica):

Corresponde a los formularios que se necesite para utilizar en el trámite

11.8. Vigencia - Tiempo de validez del trámite:

11.9. Resultado:

11.10. Volumen Quejas:



11.11. Volumen mensual estimado (atenciones):

11.12. Criterio Técnico (T):

- **T1:** ¿El trámite elimina o mitiga un riesgo inminente de afectación a los derechos del buen vivir, de las personas y grupos de atención prioritaria, de las comunidades, pueblos y nacionalidades, de participación, de libertad, de la

Archivo: **MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO XXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

 	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 7 de 8

naturaleza; o, de protección, establecido en la Constitución de la República del Ecuador?

- **T2:** ¿El trámite incentiva la competitividad y productividad en el país?
- **T3:** ¿La información requerida en el trámite se encuentre contenida en algún otro registro previo, que se pueda obtener mediante un cruce de información?

12. ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO

12.1. ACTORES INTRA-INSTITUCIONAL



NOMBRE	ROL

12.2. ACTORES INTER-SECTORIAL

NOMBRE	ROL

12.3. ACTORES DE ARTICULACIÓN

NOMBRE	ROL

 	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO] Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 8 de 8

13. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

14. TECNOLOGÍA DE CONTACTO

15. MATRIZ DE COSTOS

Código del Trámite	Nombre del Trámite	Sector al que responde el Trámite	Tiempo del Trámite	Costo del Trámite	Costos del Personal	Ingresos Asociados
<i>MIES-015-01-01</i>	<i>[Nombre del Trámite]</i>	Social	<i>[Tiempo del Trámite]</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>
2						
3						
n						

[Para llenar el cuadro de costos se deberá tomar los resultados de la matriz del Anexo 1]

16. ANEXOS

16.1. Anexo 1: Matriz de Costos de Personal (Front Office)




Vigencia

Código

[Asigna la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad]

NOMBRE DE NORMA TÉCNICA

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:				
Revisión Técnica:				
Revisión:				
Aprobación:				


	NOMBRE DE NORMA TÉCNICA	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 2 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>				

Archivo: **NORMA TÉCNICA XXXXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional


	NOMBRE DE NORMA TÉCNICA	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 3 de 7

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO	4
2. CAMPO DE APLICACIÓN	4
3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
5. REQUISITOS	5
6. ANEXOS	7
7. BIBLIOGRAFÍA.....	7

Archivo: NORMA TÉCNICA XXXXX

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

	NOMBRE DE NORMA TÉCNICA	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 4 de 7

INTRODUCCIÓN

[Es el detalle del marco legal en el cual se justifica o apalanca la existencia del servicio es necesario respetar el siguiente orden: Constitución de la República del Ecuador, Tratados o convenciones internacionales, Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Decretos Presidenciales, Acuerdos Ministeriales, Resoluciones entre otras. (eje: *El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia social, la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 11 numeral 8, establece que el contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas...*)].

1. OBJETO

[Es la especificación del para que y porque de la norma técnica (eje: La presente norma técnica tiene como finalidad normar, regular, operativizar y homologar la prestación del servicio de..., que se brinda a través de la unidades de atención del sector público y privado en todo el territorio nacional, la misma que es de cumplimiento obligatorio)].

2. CAMPO DE APLICACIÓN

[Es el detalle oportuno y claro de la información que corresponda al servicio:

- *A quien está dirigida la norma técnica*
- *Para quién o quienes es de cumplimiento obligatorio la presente norma técnica*
- *En que consiste el servicio.]*

(Eje: La presente norma técnica regulariza y operativiza el servicio... dirigido a los beneficiarios del BDH, la misma que es de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios/as, servidores, cooperantes que forman parte de la prestación del servicio a los usuarios)


OBJETIVOS: [Es el detalle de los objetivos específicos y general del servicio que regula la Norma Técnica]

POBLACIÓN OBJETIVO: [Es el detalle o características de la población beneficiaria del servicio, se detallan rango de edad, condiciones específicas para recibir el servicio o cualquier otra característica específica]

REQUISITOS DE INGRESO AL SERVICIO: [Es el detalle de los requisitos necesarios para que un ciudadano pueda ser beneficiario del servicio; documentos habilitantes (eje: *orden judicial, carta de consentimiento de ingreso, croquis de la vivienda, etc.*) que son solicitados al usuario o que son recolectados por el MIES o unidades de atención]

Archivo: **NORMA TÉCNICA XXXXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

	NOMBRE DE NORMA TÉCNICA	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 5 de 7

TIPO DE PRESTADORES DEL SERVICIO: [Señale el tipo de unidades de atención que van a brindar el servicio (*Atención Directa, Bajo Convenio, Públicas sin fondos MIES, etc.*)]

PRINCIPAL ENFOQUE CON EL QUE TRABAJA EL SERVICIO [Es un corto, claro y oportuno detalle del enfoque metodológico en el cual el servicio se sustenta]

PRINCIPALES GENERALIDADES DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO* [En caso de ser necesario detalle de manera clara las fases de funcionamiento del servicio (eje: En algunos servicios existen fases previas al ingreso del servicio como derivación de casos, procesos judiciales, identificación de usuarios, etc.)]

POLÍTICAS* [En caso de ser necesario detalle las políticas que se establecen para la prestación del servicio]

PRINCIPIOS CONCEPTUALES – TEÓRICOS DEL SERVICIO* (*Si es necesario*)

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

[Enumere las referencias normativas en las que se ampara la creación o la existencia del servicio, mismas que fueron señaladas en la introducción, es necesario respetar el siguiente orden: Constitución de la República del Ecuador, Tratados o convenciones internacionales, Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Decretos Presidenciales, Acuerdos Ministeriales, Resoluciones entre otras]

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

[Señale las definiciones o términos que se consideran necesarios para asegurar la comprensión y correcta aplicación de la norma técnica]

DEFINICIONES: [*Es una proposición mediante la cual se trata de exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de un concepto o término.*]


TÉRMINOS: [*Abreviación o convención ortográfica que acorta la escritura de cierto término o expresión y consiste en la representación escrita de una palabra o grupo de palabras con solo una o varias de sus letras*]

5. REQUISITOS

El objetivo de este numeral es especificar los componentes de la norma técnica. Los cuales son los temas, fases, apartados macros de los que consta el servicio. Para la estructura de los requisitos (componentes) es recomendable incorporarlos de manera

Archivo: **NORMA TÉCNICA XXXXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

	NOMBRE DE NORMA TÉCNICA	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 6 de 7

cronológica en la que se presta el servicio al usuario. Los componentes van acorde al tipo de servicio

Estos requisitos (componentes) están divididos a su vez en estándares de cumplimiento obligatorio para todas las unidades de atención de servicio.

Para la fácil comprensión es necesario que la redacción del apartado Requisitos mantenga un lenguaje unificado para lo cual la estructura gramatical corresponde a:

La unidad de atención + debe + acción que se debe cumplir

Se recomienda además que dentro de todo el documento se utilice siempre el mismo término para referirse al mismo concepto.

Ejemplos:

- La unidad de atención debe implementar un plan de acciones para la prevención, manejo y seguimiento en los casos de enfermedad.
- La unidad de atención debe realizar un cronograma de supervisión de los puntos de pago que se ejecutarán tanto a nivel central como a nivel desconcentrado.

A manera de ejemplo se tomará una parte de la Norma técnica Modalidad Misión Ternura Creciendo con Nuestros Hijos-CNH que contiene los siguientes componentes y requisitos:

5.1 - (Requisito) Gestión Técnica Inicial

5.1.1 Inscripción de familias - (Estándar).

5.2 Gestión de Consejería Familiar para la protección integral de la Primera Infancia.

5.2.1 Consejería familiar para la protección integral de la primera infancia

5.2.2 Consejería individual

5.2.3 Consejería grupal

5.2.4 Seguimiento Familiar

5.3 Gestión de atenciones y realizaciones

5.4 Gestión de participación familiar y comunitaria

5.5 Gestión de articulación intersectorial para la Atención Integral

5.6 Gestión del Talento Humano - Personal de Contacto


5.7 Gestión administrativa

5.8 Infraestructura

5.9 Equipos y Materiales

Archivo: **NORMA TÉCNICA XXXXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

	NOMBRE DE NORMA TÉCNICA	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 7 de 7

6. ANEXOS

7. BIBLIOGRAFÍA

Archivo: NORMA TÉCNICA XXXXX

*Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional*



Vigencia	Código
	[Asigna la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad]

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
[NOMBRE DEL PROCESO]

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:				
Revisión Técnica:				
Revisión:				
Aprobación:				



MACROPROCESO: _____
 PROCESO: _____
 TIPO: _____

RESPONSABLE DEL PROCESO: _____

OBJETIVO DEL PROCESO

CONTROLES: LEYES, PROCEDIMIENTOS INTERNOS	
REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS



PROVEEDOR - USUARIO	ENTRADAS - INSUMO	PROCESO - SUBPROCESO	PRODUCTO - SERVICIO	CLIENTE - USUARIO
	E1		P1	
	E2		P2	
	E3		P3	



RECURSOS		
PERSONAL: Cargo	INFRAESTRUCTURA: EQUIPOS, SOFTWARE	FINANCIEROS


INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE	FORMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DEL DATO	FRECUENCIA	FUENTE DE CAPTURA DEL DATO



Vigencia	Código
	[Asigna la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad]

NOMBRE DEL MANUAL DE PROCESO

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:				
Revisión Técnica:				
Revisión:				
Aprobación:				




	Macroproceso:		
	Proceso:		
	Código:	Versión: 1	
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>		Página: 2 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>				

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

  	Macroproceso:	
	Proceso:	
	Código:	Versión: 1
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	
		Página: 3 de 9

CONTENIDO

1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
1.1	FICHA DEL PROCESO	4
1.2	ALCANCE DEL PROCESO.....	5
1.3	POLÍTICAS DEL PROCESO	5
1.4	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	5
1.5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO	5
2	GLOSARIO DE DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	5
2.1	DEFINICIONES	5
2.2	ABREVIATURAS.....	5
3	MAPA DE INTER RELACIÓN DEL PROCESO.....	6
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS	6
4.1	FICHA DEL SUBPROCESO	6
4.1.1	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	6
4.1.2	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	7
4.1.3	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	8
5	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	9
6	ANEXOS.....	9

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

Macroproceso:

Proceso:

Código:

Tipo de proceso:

Gobernante Sustantivo Adjetivo

Versión: 1

Página: 4 de 9

NOMBRE DEL PROCESO

1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.1 FICHA DEL PROCESO

Macroproceso:	<i>Nombre del macroproceso al cual pertenece el proceso en relación a lo establecido en el Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos vigente</i>
Proceso:	<i>Nombre del proceso del cual se está documentado en relación a lo establecido en el Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos vigente</i>
Código del Proceso:	<i>Es el código de acuerdo al asignado en el Catálogo de Procesos</i>
Descripción:	<p>PROPÓSITO: <i>Indica la finalidad del proceso</i></p> <p>DISPARADOR: <i>Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso</i></p> <p>ENTRADAS: <i>Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor</i></p> <p>SUBPROCESOS: <i>Se enumera a los subprocesos que contiene el proceso</i></p> <p>1.</p>
Productos/Servicios del Proceso:	<i>Se menciona los productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso</i>
Tipo de Proceso:	<i>Se describe si es Gobernante, Sustantivo o Adjetivo</i>
Responsable del Proceso:	<i>Cargo del responsable del proceso</i>
Tipo de cliente/usuario:	<i>El cliente puede ser interno o externo</i>
Marco Legal:	<i>Proporciona las bases legales o jurídicas sobre las cuales el proceso se debe ejecutar</i>

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

Macroproceso:

Proceso:

Código:

Versión: 1

Tipo de proceso:

Gobernante Sustantivo Adjetivo

Página: 5 de 9

1.2 ALCANCE DEL PROCESO *[Comprende el detalle de cuando inicia el proceso y cuando finaliza el mismo, utilizar la sintaxis DESDE.... HASTA]*

1.3 POLÍTICAS DEL PROCESO *[Son todas aquellas normas, acciones, técnicas, mejores prácticas que delimitan la realización de las actividades. También se pueden considerar aquellas disposiciones internas que dan orientaciones claras hacia donde deben dirigirse todas las actividades y que facilitan la toma de decisiones]*

1.4 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO *[Representación gráfica de actividades del proceso. Para el diseño de los Diagramas de Flujo se utiliza un modelador de procesos de negocio compatible con el estándar BPMN 2.0.]*

1.5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO *[Comprende el detalle de las actividades representadas en el diagrama de flujo, los procesos de manera descriptiva, para lo cual el Ministerio de Inclusión Económica y Social ha establecido la siguiente tabla:]*

Responsable	Nro.	Subproceso	Descripción de Actividad	Registro

Nota: *En el caso de que el Proceso tenga identificado subprocesos, en el campo de Actividad, se coloca el nombre del subproceso y en Descripción de la Actividad, se detalla un resumen del subproceso.*


2 GLOSARIO DE DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

2.1 DEFINICIONES: *[Es una proposición mediante la cual se trata de exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de un concepto o término]*

2.2 ABREVIATURAS: *[Es un tipo de abreviación, una convención ortográfica que acorta la escritura de cierto término o expresión, y consiste en la representación escrita de una palabra o grupo de palabras con solo una o varias de sus letras]*

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

	Macroproceso:	
	Proceso:	
	Código:	Versión: 1
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	
Página: 6 de 9		

3 MAPA DE INTER RELACIÓN DEL PROCESO [Representación gráfica de la relación entre procesos. Ejemplo:]



4 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

4.1 FICHA DEL SUBPROCESO

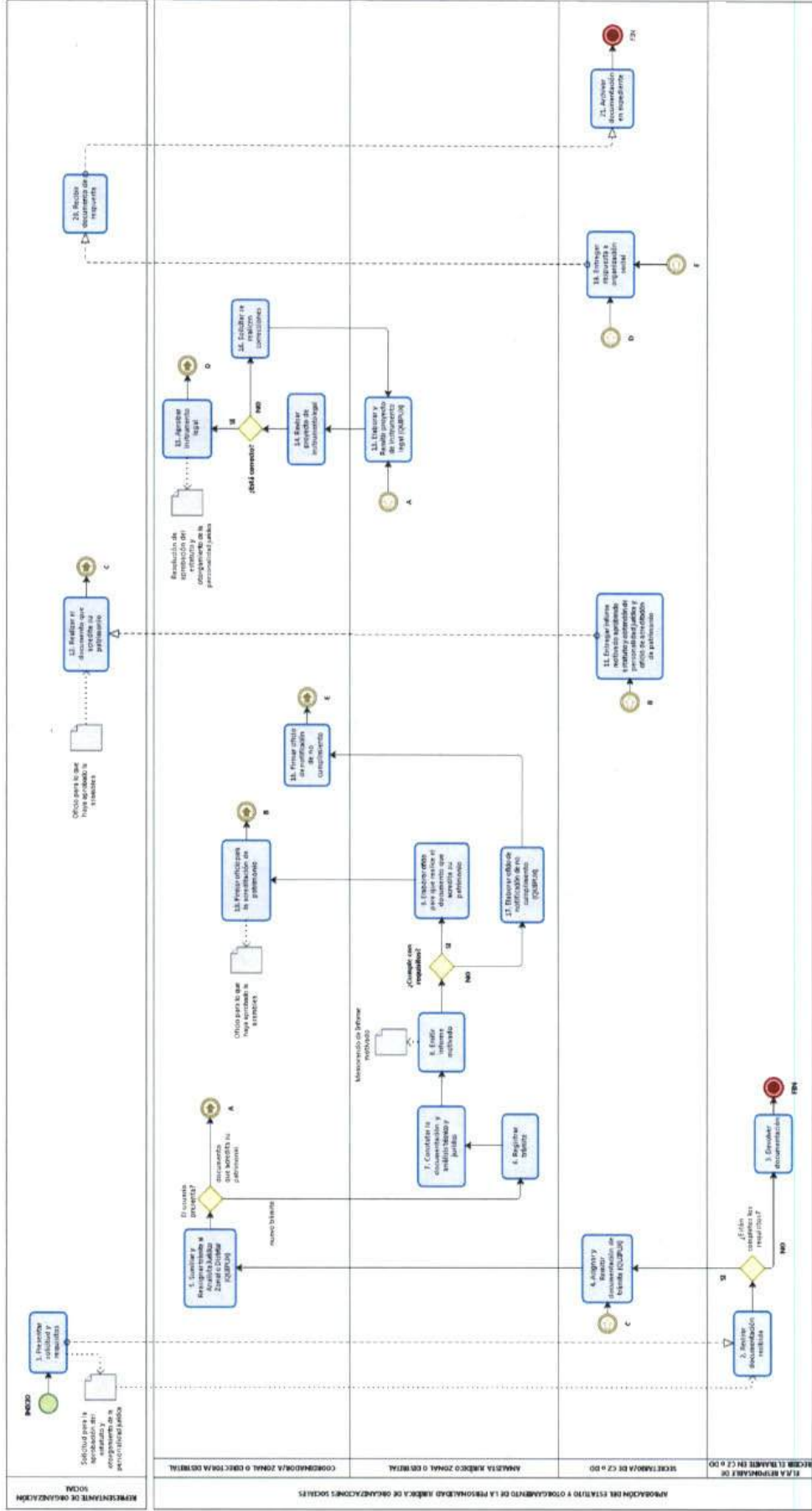
Subproceso:	Nombre del subproceso del cual se está documentado
Descripción:	<p>PROPÓSITO: Evento o condición que causa el inicio o activación del subproceso</p> <p>DISPARADOR: Evento o condición que causa el inicio o activación del subproceso.</p> <p>ENTRADAS: Son los insumos que ingresan al subproceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor.</p> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES: Enumerar las actividades agregadoras de valor del subproceso, excluir las actividades que se refieran a envío, espera, archivo. Colocar la actividad final a través de la cual se proporciona el producto o servicio del subproceso.</p> <p>1.</p>
Productos/Servicios del Subproceso:	Colocar el resultado del subproceso que recibe el(los) usuario(s). Las salidas, resultados o productos, que genera el subproceso, pueden constituir entradas de un siguiente subproceso; o constituir el producto final (bien o servicio)
Responsable del Subproceso:	Cargo del responsable del subproceso
Tipo de cliente/usuario:	Interno ó Externo

4.1.1 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO [Son todas aquellas normas, acciones, técnicas, mejores prácticas que delimitan la realización de las actividades. También se pueden considerar aquellas disposiciones internas que dan orientaciones claras hacia donde deben dirigirse todas las actividades y que facilitan la toma de decisiones]

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

4.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO [Ejemplo]



4.1.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro

[- RESPONSABLE: Especificar el cargo o la función o el área que es responsable de la actividad.

- NÚMERO: Registrar el número de orden secuencial de la actividad, conforme consta en el diagrama.

- ACTIVIDAD: Corresponde al texto que se encuentra en el diagrama de flujo del proceso, la actividad debe iniciar con un verbo en infinitivo.

- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: Detallar de manera clara la actividad del proceso. Si en el diagrama posterior a la actividad se llama a un Proceso/ Subproceso/ Procedimiento, hacer referencia en esta misma descripción. (Ejemplo: Ver Procedimiento Emisión de Certificado). Si en el diagrama posterior a la actividad se realiza una decisión, mencionar la pregunta en esta misma descripción, colocar las respuestas e indicar cuál es la actividad que se realiza en cada uno de los casos. (Ejemplo: Se cumplen los requisitos?; SI: Si cumple los requisitos ir a (Actividad 2/Nombre del Proceso, Subproceso); NO: No cumple los requisitos ir a (Actividad 3/Nombre del Proceso, Subproceso).

- REGISTRO: En caso de que aplique, se indica el(los) nombre(s) del (los) formato(s) que son utilizados para ingresar los datos que se vayan generando como resultado en el cumplimiento de cada actividad del subproceso.]

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

5 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO [Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso]

Nombre:	Nombre corto del indicador
Descripción:	Una breve descripción del mismo
Fuente:	Organismo o sistema de información oficial la cual provee información.
Fórmula de Cálculo:	La fórmula o mecanismo para la obtención de la medición del resultado.
Unidad de Medida:	Unidades de medida derivadas del método de cálculo. Ejemplo: días, montos, volúmenes, porcentaje, etcétera.
Frecuencia de Medición:	Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico
Tipo:	Creciente / Decreciente – Acumulado / Discreto
Línea Base:	Valor de referencia tomado en un período de tiempo anterior al inicio de medición del indicador, que se puede usar como base para definir sus metas.
Responsable:	La persona encargada de actualizar el Indicador

6 ANEXOS [Se enlista los documentos y/o formatos que se han definido para la ejecución del proceso Ejemplo: procedimientos, instructivos y/o formatos de registros; los cuales deben estar descritos con su respectivo código (si aplica) y deben ir adjuntos al Manual de Procesos]

No.	NOMBRE DEL ANEXO	CÓDIGO
6.1		
6.2		
6.3		
6.4		
6.5		

Archivo: Nombre del Manual de Proceso

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA** Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional




Vigencia

Código

[Asigna la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad]

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:				
Revisión:				
Revisión Técnica:				
Aprobación:				



	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 2 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>				

Archivo: **PROCEDIMIENTO XXXXXXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional


 	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 3 de 5

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	4
2.	ALCANCE	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	RESPONSABILIDADES.....	4
5.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
5.1.	DEFINICIONES:.....	4
5.2.	ABREVIATURAS:.....	4
6.	LINEAMIENTOS	4
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	4
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
9.	ANEXOS	5

Archivo: PROCEDIMIENTO XXXXXXXX

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 4 de 5

1. PROPÓSITO

[Describe en forma clara la finalidad del procedimiento, utilizando verbos en modo infinitivo]

2. ALCANCE

[Comprende el detalle de cuando inicia el proceso y cuando finaliza el mismo]

3. BASE LEGAL

[Corresponde a los documentos de referencia de cumplimiento legal indispensables para la aplicación del procedimiento]

4. RESPONSABILIDADES

[Cargo de los responsables de intervenir en la ejecución del procedimiento con la descripción de su principal responsabilidad]

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. DEFINICIONES:

[Es una proposición mediante la cual se trata de exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de un concepto o término]

5.2. ABREVIATURAS:


[Es un tipo de abreviación, una convención ortográfica que acorta la escritura de cierto término o expresión, y consiste en la representación escrita de una palabra o grupo de palabras con solo una o varias de sus letras]

6. LINEAMIENTOS

[Es el conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política]

7. DIAGRAMA DE FLUJO

[Representación gráfica de actividades del proceso. Para el diseño de los Diagramas de Flujo requeridos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se utiliza un modelador de procesos de negocio compatible con el estándar BPMN 2.0.]

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Versión: 1
	CÓDIGO:	Página: 5 de 5

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro

9. ANEXOS

No.	NOMBRE	CÓDIGO

Archivo: **PROCEDIMIENTO XXXXXXX**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

   	INFORME TÉCNICO	Versión: 1
	(NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA)	Código: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1/R1
		Página: 1 de 2

Ciudad, Fecha elaboración.

1. INTRODUCCIÓN

(Realizar brevemente una descripción de lo que se trata el informe respectivo, con el propósito de situar al lector y ofrecer un marco de referencia).

2. ANTECEDENTES.

(Describir los antecedentes legales y técnicos que sustentan el informe)

3. OBJETIVO GENERAL:

(Detallar el propósito del trabajo). Un objetivo expresa el fin que pretende alcanzarse y por lo tanto todo el trabajo se orientará a lograr ese objetivo.

El objetivo general es la gran pauta a seguir dentro del proceso que se quiere investigar, estudiar, demostrar o conocer. Los pasos que nos llevan a su logro son los objetivos específicos.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

(Detallar cómo se pretende alcanzar el objetivo general). Son los pasos que nos llevan a su logro.

Se recomienda que el informe tenga como máximo tres objetivos específicos para lograr alcanzar el objetivo general, de lo contrario estos objetivos tenderán a confundirse con metas.




5. ACTIVIDADES REALIZADAS.

(Desarrollar de forma objetiva las actividades ejecutadas)

6. CONCLUSIONES

(Describir de forma clara, concreta y precisa los resultados expuestos en forma consecutiva y enfática. Se debe anotar si el objetivo general fue alcanzado y si cada uno de los objetivos específicos logró su cometido)

(Deben presentarse en el mismo orden lógico que se desarrolló el trabajo)

  	INFORME TÉCNICO	Versión: 1
	(NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA)	Código: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1/R1
		Página: 2 de 2

7. RECOMENDACIONES

(Describir las sugerencias que ofrece el servidor una vez que se han expuesto los resultados del trabajo. Se deben sugerir acciones para prevenir el riesgo, aprovechar oportunidades y ventajas, resaltar la pertinencia, la necesidad, la conveniencia, la urgencia, entre otros)

8. FIRMAS:

(Registrar las firmas de responsabilidad de los servidores que avalan el contenido del informe)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<i>(Nombre y Apellido del servidor que elabora el Informe)</i> CARGO	<i>(Nombre y Apellido del servidor que revisa el Informe)</i> CARGO	<i>(Nombre y Apellido del servidor que aprueba el Informe)</i> CARGO

9. ANEXOS

(Detallar los anexos que han sido considerados dentro del contenido del informe técnico)

   	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 1 Código: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1/R2
	(NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA)	Página: 1 de 2

LUGAR DE REUNIÓN	FECHA DE REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FIN
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:			

AGENDA DE LA REUNIÓN	
No.	DESCRIPCIÓN
1	
2	
3	
4	
5	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ACUERDOS Y COMPROMISOS			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1			
2			
3			
4			
5			

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</p>		HOJA DE RUTA		Versión: 1
		(NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA)		Código: MIES 3.2-CGPGE-DSPC-CP1-PR1/R3
				Página: 1 de 1

TEMA: _____

Nro.	Actividad	Responsables	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Entregables	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
Fecha de elaboración:						

Elaborado por:
Cargo: