

**Acuerdo Ministerial No. MIES-2021-009.**

Vicente Andrés Taiano González  
**MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

**CONSIDERANDO**

**Que**, el artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“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 la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas”;*

**Que**, el artículo 154 de la Carta Magna, dispone: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. 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 norma ibídem, determina: *“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. Tendrá 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, señala: *“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, eficacia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

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

*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 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. De igual manera, deberán designar uno o varios servidores públicos encargados de brindar esta información a las personas interesadas y, de ser el caso, asistirles en la gestión de trámites.”;*

**Que,** el artículo 3 de la “Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos” establecen entre sus principios:

- (...) *“Responsabilidad sobre la información: La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por las y los administrados en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad.*
- *Mejora continua: Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua” (...)*

**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 artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, establece que las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima

autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley;

**Que**, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, señala que los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales;

**Que**, el artículo 1 de la Resolución Nro. 001 de 04 de enero de 2019, establece: *“Aprobar el procedimiento para la elaboración, aprobación, registro y publicación de acuerdos o resoluciones institucionales.”*.

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020 – 0111, de 06 de mayo de 2020, el Ministerio de Trabajo emitió *“La Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios”* la misma que en su artículo 1 establece *“Del objeto.- La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado, con la finalidad de:*

- a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones;*
- b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y,*
- c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades”;*

**Que**, el artículo 10 de la norma ibídem señala *“De la unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad o quien hiciere sus veces. - La unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad, o quien hiciere sus veces, se encargara de:*

- (...) c) Controlar el cumplimiento de los objetivos relacionados con la mejora continua e innovación de procesos y servicios;*
- d) Verificar la aplicación de la norma técnica, así como de su guía metodológica e instrumentos técnicos en coordinación con el responsable del proceso; (...);”*

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030, de 16 de junio de 2020, se expidió la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, publicado en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 1099 de 30 de septiembre de 2020, en su artículo 1 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: *“a. 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 1.4.1.2 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA, del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, establece como misión: *“Coordinar, dirigir, controlar y evaluar la implementación de los procesos estratégicos institucionales a través de la gestión de planificación, seguimiento e inversión, administración por procesos, calidad de los servicios, que permitan cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.”;*

**Que,** el numeral 1.4.2.2.3 GESTIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD, del referido Estatuto, establece entre las atribuciones y responsabilidades: *“b. Elaborar manuales, normas, modelos de gestión e instrumentación técnica, que permitan alcanzar los objetivos establecidos en el ámbito de su competencia.”;*

**Que,** mediante Decreto Supremo Nro. 3815, de 7 de agosto de 1979, publicado en el Registro Oficial Nro. 208, de 12 de junio de 1980, se creó el Ministerio de Bienestar Social y mediante Decreto Ejecutivo Nro. 580 de 23 de agosto de 2007, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 158 del 29 de agosto de 2007, se cambió la razón social del Ministerio de Bienestar Social, por la de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES);

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo 0982, de 28 de enero de 2020, expide la reforma al Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en su artículo 1 señala: *“Sustitúyase el artículo 4 por el siguiente: Art. 4.- Del ente rector de simplificación de trámites.- de Conformidad con lo dispuesto de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos la entidad rectora de Telecomunicaciones, Gobierno Electrónico y Sociedad tendrá la competencia para ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control, seguimiento y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos a fin de reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites”;*

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1146 de 15 de septiembre de 2020, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designó al licenciado Vicente Andrés Taiano González como Ministro de Inclusión Económica y Social;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-CGPGE-2021-0142-M, de 19 de febrero de 2021, la Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica, remitió el Informe Técnico de Viabilidad y solicitó a la Coordinación General de Asesoría Jurídica: *“(…) Emitir el Acuerdo Ministerial que expide el **“Procedimiento para la Elaboración Codificación de Documentos Controlados”** adjunto, solicito la derogación del Acuerdo Ministerial Nro. 103 de 06 de junio de 2019 y posterior a ello la emisión de un nuevo Acuerdo Ministerial donde se refleje la actualización de sus anexos los cuales sufrieron cambios de forma conforme a la normativa*

*legal vigente”;*

En ejercicio de las atribuciones que le confieren en el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador

### **ACUERDA:**

**Artículo 1.-** Aprobar y expedir el “PROCEDIMIENTO PARA 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.

**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 para Elaboración y Codificación de Documentos Controlados” del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Derogase el Acuerdo Ministerial Nro. 103 de 06 de junio de 2019 y demás normas y disposiciones que se opongan al presente Procedimiento.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

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

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 05 de marzo de 2021.







Firmado electrónicamente por:  
**VICENTE ANDRÉS  
TAIANO GONZÁLEZ**

Vicente Andrés Taiano González  
**MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

| Vigencia | Código              |
|----------|---------------------|
|          | GPE-DPS-MP-01-PR-01 |

**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS**


| ACTIVIDAD         | NOMBRE                                    | CARGO   | FIRMA  | FECHA      |
|-------------------|---|---|--|------------|
| Elaboración:      | Mgs. Pablo Andrés Calán Peñafiel          | Analista de Servicios, Procesos y Calidad                   |  Firmado electrónicamente por:<br><b>PABLO ANDRES CALAN PENAFIEL</b>         | 09-02-2021 |
| Revisión Técnica: | Srta. Cynthia Elizabeth Velastegui García | Directora de Servicios, Procesos y Calidad                  |  Firmado electrónicamente por:<br><b>CYNTHIA ELIZABETH VELASTEGUI GARCIA</b> | 09-02-2021 |
| Aprobación:       | Psci. María Verónica Patiño Lozano        | Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica |  Firmado electrónicamente por:<br><b>MARIA VERONICA PATINO LOZANO</b>        | 10-02-2021 |

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 2 de 23</b> |

## CONTROL DE CAMBIOS


**NOMBRE:** Procedimiento para Elaboración y Codificación de Documentos Controlados

**CÓDIGO DEL DOCUMENTO:** CPE-DPS-MP-01-PR-01

| Versión | Descripción del cambio  | Responsable     |   |  | Fecha      |
|---------|-------------------------|-----------------|---|--|------------|
|         |                         | Nombre          | Cargo   | Firma  |            |
| 1       | <i>Versión Original</i> | Verónica Patiño | Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica | <br>Firmado electrónicamente por:<br><b>MARIA VERÓNICA PATINO LOZANO</b> | 10-02-2021 |
|         |                         |                 |   |  |            |
|         |                         |                 |   |  |            |
|         |                         |                 |   |  |            |

**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

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 3 de 23</b> |

# 1 CONTENIDO

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | PROPÓSITO .....   | 4  |
| 2.    | ALCANCE.....  | 4  |
| 3.    | BASE LEGAL .....  | 4  |
| 4.    | RESPONSABILIDADES.....  | 5  |
| 5.    | DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....                             | 6  |
| 5.1   | DEFINICIONES:.....  | 6  |
| 5.2   | ABREVIATURAS:.....  | 7  |
| 6     | LINEAMIENTOS.....   | 7  |
| 6.1   | DOCUMENTACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD DEL MIES A CONTROLAR ..... | 8  |
| 6.1.1 | DOCUMENTACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD DEL MIES A CONTROLAR.....  | 8  |
| 6.2   | DOCUMENTACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD DEL MIES A CONTROLAR ..... | 9  |
| 6.2.1 | CARÁTULA .....  | 9  |
| 6.2.2 | CONTROL DE CAMBIOS. ....                                      | 11 |
| 6.2.4 | CUERPO DEL DOCUMENTO. ....                                    | 12 |
| 6.2.5 | PIE DE PÁGINA.....  | 12 |
| 6.3   | ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN A CONTROLAR .....              | 12 |
| 6.3.1 | FORMATOS DE REGISTROS:.....                                   | 12 |
| 6.4   | CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....                                | 13 |
| 6.5   | CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....                           | 14 |
| 6.6   | DESCRIPCIÓN DE LA CODIFICACIÓN .....                          | 15 |
| 6.7   | DIRECTRICES A SEGUIR PARA LA DIAGRAMACIÓN DE FLUJO .....      | 16 |
| 7     | DIAGRAMA DE FLUJO .....                                       | 20 |
| 8     | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....                              | 21 |
| 9     | ANEXOS .....  | 23 |



|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 4 de 23</b> |

### 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, aprobación y actualización de documentos controlados” debe ser conocido y de uso obligatorio de las y los servidores públicos del MIES; aplica desde el inicio del proceso para la elaboración de Modelos de Prestación de Servicios, Normas Técnicas, Manuales de Procesos, Procedimientos, Instructivos, protocolos y guías, hasta la emisión del Acuerdo Ministerial (dependiendo del instrumento) y su posterior publicación y socialización.

### 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 cuarto. “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 para la mejora continua e innovación de procesos y servicios emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 de 06 de mayo de 2020, publicado en el Registro Oficial No. 277, de fecha 28 de agosto 2020, en su artículo 16, literal a). dice: “De la gestión del conocimiento. - (...) a) De la documentación. - Las entidades

**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

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 5 de 23</b> |


deben mantener el control de la documentación y sus versiones con la finalidad de administrar de manera integral los procesos de creación, organización, clasificación, gestión, conservación, consulta, custodia y disposición final de los documentos que conforman la mejora continua e innovación de procesos y servicios”.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Responsable del Proceso:**
  - Establecer los controles, lineamiento, 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.
  
- **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 previos 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 de procesos.
  - Designa y establece los técnicos y/o analistas para el acompañamiento y asesoramientos 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

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 6 de 23</b> |

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 5.1 DEFINICIONES:

- **MACROPROCESO.** - Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requerimientos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.
- **PROCESO.** - Es el conjunto de actividades relacionadas 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, el medio del 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.
- **NORMA TÉCNICA.** – Documento que recoge las normas de cumplimiento obligatorio, en el cual se establece requisitos, especificaciones técnicas, directrices o características que pueden utilizarse para asegurar en forma consistente que un servicio es adecuado a su uso, propósito o necesidad, cuya aprobación es establecida por la máxima autoridad
- **MANUAL DE PROCESO.** – Es un documento en el que se describen de manera sistemática la información y/o instrucciones de los procesos de la Entidad, la cual contempla la descripción estructurada de: ficha de caracterización,

**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


|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 7 de 23</b> |

diagrama de flujo, procedimiento, indicadores, formularios y documentos de referencia de un proceso.

- **PROCEDIMIENTO.** – Son documentos que describen en forma específica, ordenada, clara y precisa el ciclo procedimental de tareas consecutivas, que concluyen con la generación de un servicio intermedio o final. Ejemplo: Procedimiento para la calificación de los beneficiarios del BDH.
- **INSTRUCTIVO o PROTOCOLO.** – Documentos que describe de forma coherente, secuencial y específica el detalle de las tareas e instrucciones que se tiene como objetivo normar u organizar la prestación de un servicio intermedio.
- **GUÍAS.** - Documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre actividad específica.
- **DIAGRAMA DE FLUJO.** - Es la representación gráfica y esquemática de las actividades de los procesos y procedimientos.

## 5.2 ABREVIATURAS:


No Aplica.

## 6 LINEAMIENTOS

- Este instrumento es de uso obligatorio de las y los servidores públicos del MIES, en cuanto tiene que ver a la producción de documentos controlado.
- 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.
- Los procesos deben dar una proyección general con una visión lógica, secuencial, sistemática y dinámica de cómo se desarrollan sus actividades.
- Las unidades requirentes son las responsables de especificar y describir de manera ordena las actividades que están inmersas en el proceso.
- 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.
- 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.

**Archivo: procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos Controlados**

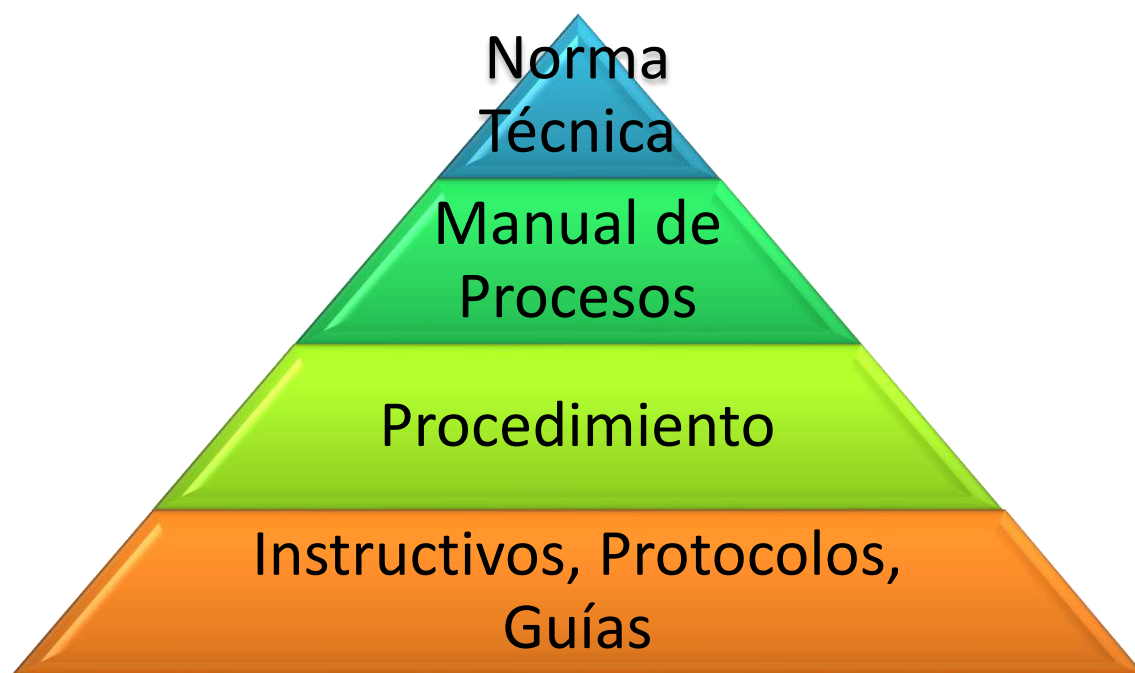
Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 8 de 23</b> |

- 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 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 detalla los documentos de institucionalidad del MIES y los niveles de control que se han definido:




**Nota:** Las gestiones de los procesos gobernantes y adjetivos de la institución no deben documentar el nivel I.

#### 6.1.1 DOCUMENTACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD DEL MIES A CONTROLAR

- **Norma Técnica:** Son instrumentos que establecen especificaciones, directrices o características técnicas y de calidad para la prestación de un servicio que es ejecutado de manera directa por el MIES u otras instituciones públicas o privadas (ONG, OSC, GAD).

**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

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>      |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 9 de 23</b> |

- **Manual de procesos:** Este documento debe ser elaborado por todas las Direcciones sustantivas, adjetivas y gobernantes (incluye direcciones distritales y coordinaciones zonales) acorde al estatuto de gestión organizacional de gestión por procesos.
- **Procedimiento:** Son instrumentos principales que se generan a partir de la existencia de un manual de gestión de proceso donde se complementan sus actividades.
- **Guías, Instructivos y Protocolos:** Son instrumentos secundarios que se generan a partir de la existencia de un manual de gestión de proceso donde se complementan sus actividades. (Documentos que no requieren acuerdo Ministerial)


**Nota:** La norma, manual y procedimiento son documentos controlados que requieren Acuerdo Ministerial; el resto de documentos serán elaborados con el acompañamiento de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, cuyo contenido es libre.

## 6.2 DOCUMENTACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD DEL MIES A CONTROLAR

Todos los documentos que son parte de la institucionalidad del MIES como son: Normas Técnicas, Manuales de Procesos, Procedimiento, Guías, Instructivos y Protocolos, deberán de tener la siguiente estructura:


- Carátula
- Control de Cambios
- Contenido
- Cuerpo del Documento
- Pie de página
- Anexos

### 6.2.1 CARÁTULA: La carátula se compone de tres partes:

|   |        |        |       |       |
|---|--------|--------|-------|-------|
|        |        |        |       |       |
| Vigencia  |        | Código |       |       |
| <p><b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS</b></p> |        |        |       |       |
| ACTIVIDAD   | NOMBRE | CARGO  | FIRMA | FECHA |
| Elaboración:  |        |        |       |       |
| Revisión:<br>Técnica:   |        |        |       |       |
| Revisión:   |        |        |       |       |
| 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

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 10 de 23</b> |

**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 vigente 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, Proceso y Calidad en base al Catálogo de Proceso.

**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
- 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 entra en vigencia.

|   |  |                 |       |       |       |
|---|--|-----------------|-------|-------|-------|
|    | MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO<br>(NOMBRE DEL SERVICIO)<br>Y SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS | Versión: 1      |       |       |       |
|   | CÓDIGO:  | Página: 2 de 23 |       |       |       |
| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b><br>NOMBRE: procedimiento para elaboración y codificación de documentos controlados<br>CÓDIGO DEL DOCUMENTO: MIES 2.3-APR-DPS-PR-01/1/02 |  |                 |       |       |       |
| Versión   | Descripción del cambio   | Responsable     |       |       | Fecha |
| 2   | versión original   | Nombre          | Cargo | Firma |       |
|   |  |                 |       |       |       |
|   |  |                 |       |       |       |
|   |  |                 |       |       |       |
|   |  |                 |       |       |       |
|   |  |                 |       |       |       |
|   |  |                 |       |       |       |

- a) **Versión:** Prestación 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 puede ser por las siguientes causas:
- Mejora continua de procesos.
  - Reestructura orgánica.
  - Mejoras en el diagrama de flujo y actividades.
  - Cambio de responsables, políticas e indicadores.
  - Actualización de Base Legal, términos definiciones.
  - Inclusión o exclusión de formatos (registros).
- 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.
- 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



|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 12 de 23</b> |

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: **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

### 6.3 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN A CONTROLAR


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

| Documentación                  | Detalle                |
|--------------------------------|------------------------|
| Norma Técnica                  | Ver Anexo 1            |
| Manual de Proceso              | Ver Anexo 2            |
| Procedimiento                  | Ver Anexo 3            |
| Instructivo, Protocolo y Guías | Ver Anexo 4 , 5 y<br>6 |

A manera de guía se adjunta los formatos de: “Instructivo” y “Protocolo” (Anexo 4) y “Guía” (Anexo 5) que son documentos de libre contenido y no son controlados, adicionalmente está el “Informe Técnico” (Ver anexo 6) y “Acta de Reunión” (Ver anexo 7) “Hoja de Ruta” (Ver anexo 8) que son formatos sugerido.

#### 6.3.1 FORMATOS DE REGISTROS:

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

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 13 de 23</b> |

**ENCABEZADO:**

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| <b>LOGO<br/>INSTITUCIONAL<br/>VIGENTE</b> | <b>NOMBRE DEL FORMATO</b>  | <b>Versión: #</b>     |
|   | <b>NOMBRE DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR<br/>PROCESOS A LA QUE PERTENECE EL FORMATO</b> | <b>Código:</b>        |
|   |  | <b>Página: # de n</b> |

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 número, 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 como por ejemplo: 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.

**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

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS</b> | Versión: 2              |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 14 de 23</b> |

- La administración del repositorio documental está a cargo del Líder de equipo de la gestión interna de procesos.

## 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 las siglas por cada Macro Proceso de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional Vigente:

**Tabla 1. Código que pertenecen al Nivel 1**


| Proceso Nivel 1                                      | Código |
|--|--------|
| Gestión de Articulación y Participación              | GAP    |
| Gestión de Inclusión Social                          | GIS    |
| Gestión de Inclusión Económica                       | GIE    |
| Gestión de Estudios y Datos de Inclusión             | GED    |
| Gestión de Asesoría Jurídica                         | GAS    |
| Gestión de Planificación y Gestión Estratégica       | GPE    |
| Gestión de Comunicación Social                       | GCS    |
| Gestión de Relaciones y Cooperación Internacional    | GRI    |
| Gestión Administrativa Financiera                    | GAF    |
| Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación | GTI    |
| Gestión Documental y Atención Ciudadana              | GDA    |

**Tabla 2. Código que pertenecen al Nivel 2 y 3**

| Nivel 1 | Proceso Nivel 2                                      | Código |
|---------|--|--------|
| GAP     | Articulación Territorial                             | DAT    |
|         | Participación Ciudadana e Interculturalidad          | DPI    |
|         | Coordinación D.M.Q.                                  | DCQ    |
| GED     | Estudios y Análisis                                  | DEA    |
|         | Gestión de Información de Datos                      | DID    |
| GIS/SII | Servicios de Centros de Desarrollo Infantil Integral | DCI    |
|         | Servicios de Atención Domiciliaria                   | DAD    |
|         | Acompañamiento Familiar                              | DAF    |
| GIS/SGI | Juventudes   | DJU    |
|         | Población Adulta Mayor                               | DAM    |
| GIS/SPE | Servicios de Protección Espacial                     | DPE    |
|         | Prevención de Vulnerabilidad de Derechos             | DPV    |
|         | Adopciones   | DAD    |

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

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS</b> | Versión: 2       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | Página: 15 de 23 |

| Nivel 1        | Proceso Nivel 2  | Código     |
|----------------|--|------------|
| <b>GIS/SDI</b> | Protección al ciudadano de las personas con Discapacidad | <b>DPC</b> |
|                | Prestación de servicios para personas con discapacidad   | <b>DPS</b> |
| <b>GIE/SAN</b> | Administración de datos                                  | <b>DAD</b> |
|                | Aseguramiento no contributivo y operaciones              | <b>DNC</b> |
|                | Transferencias   | <b>DTR</b> |
| <b>GIE/SEC</b> | Emprendimientos  | <b>DEM</b> |
|                | Gestión del Conocimiento                                 | <b>DGC</b> |
|                | Desarrollo de Mercados                                   | <b>DDM</b> |
|                | Impulso Joven  | <b>DIJ</b> |
| <b>GAS</b>     | Asesoría Jurídica  | <b>DAJ</b> |
|                | Patrocinio   | <b>DPA</b> |
|                | Organizaciones Sociales                                  | <b>DOS</b> |
| <b>GPE</b>     | Planificación e Inversión                                | <b>DPI</b> |
|                | Seguimiento y Evaluación                                 | <b>DSE</b> |
|                | Servicios, Procesos y Calidad                            | <b>DPS</b> |
| <b>GAF</b>     | Administrativa   | <b>DAD</b> |
|                | Administración de Talento Humano                         | <b>DTH</b> |
|                | Financiera   | <b>DFI</b> |
|                | Infraestructura  | <b>DIN</b> |
|                | Compras Públicas   | <b>DCO</b> |
| <b>GTI</b>     | Proyectos de Información y Comunicación TICS             | <b>DIC</b> |
|                | Soporte a Usuarios                                       | <b>DSU</b> |
|                | Infraestructura y Seguridad de la Información            | <b>DIS</b> |

Las siglas para cada tipo de documento a controlar son:

**Tabla 3. Siglas de documentos controlados**

| Tipo de documento  | Sigla |
|--------------------|-------|
| Norma Técnica      | NT    |
| Manual de Procesos | MP    |
| Procedimiento      | PR    |


## 6.6 DESCRIPCIÓN DE LA CODIFICACIÓN

### a) Nivel 1: Norma Técnica

| CÓDIGO    | XX-YY-NT-##                         | Referencia |
|-----------|-------------------------------------|------------|
| <b>XX</b> | Código del Macro proceso            | Tabla 1    |
| <b>YY</b> | Código al que pertenece el servicio | Tabla 2    |

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

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS</b> | Versión: 2       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | Página: 16 de 23 |

|           |                                 |         |
|-----------|---------------------------------|---------|
| <b>NT</b> | Siglas del documento controlado | Tabla 3 |
| <b>##</b> | Número consecutivo en secuencia | 001     |

**b) Nivel 2: Manual de Procesos**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>XX-YY-MP-##</b>                 | <b>Referencia</b> |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| <b>XX</b>     | Código del Macro proceso           | Tabla 1           |
| <b>YY</b>     | Código al que pertenece el proceso | Tabla 2           |
| <b>MP</b>     | Siglas del documento controlado    | Tabla 3           |
| <b>##</b>     | Número consecutivo en secuencia    | 001               |

**c) Nivel 3: Procedimiento**


| <b>CÓDIGO</b> | <b>XX-YY-MP-##-PR-##</b>            | <b>Referencia</b> |
|---------------|-------------------------------------|-------------------|
| <b>XX</b>     | Código del Macro proceso            | Tabla 1           |
| <b>YY</b>     | Código al que pertenece el proceso  | Tabla 2           |
| <b>MP</b>     | Siglas del documento anclado        | Tabla 3           |
| <b>##</b>     | Numero consecutivo en secuencia     | 001               |
| <b>PR</b>     | Siglas del documento que se realiza | Tabla 3           |
| <b>##</b>     | Numero consecutivo en secuencia     | 001               |

## 6.7 DIRECTRICES A SEGUIR PARA LA DIAGRAMACIÓN DE FLUJO







- Para la diagramación de flujos se debe de utilizar una herramienta de software libre con el estándar de BPMN 2.0 (Notación de modelamiento de procesos de negocio), como por ejemplo Bizagi.
- Identificar todas las actividades y decisiones importantes que se realicen en el proceso para cumplir con el/los productos en orden secuencial; así como también los actores (cargo) de los responsables de realizar cada actividad.
- Se debe de numerar las actividades identificadas.
- Cuando se realiza el diagrama de flujo se deberá de graficar a nivel de actividades (más alto posible) a excepción de requerimiento específico.
- Para todo diagrama de flujo se debe describir el cargo del responsable de la actividad, más no la instancia o unidad administrativa responsable de la misma.
- En caso de que el proceso tenga actividades ejecutadas por actores externos al Ministerio de Inclusión Económica y Social se deberá diagramar en un pool (piscina) diferente al que contiene las actividades del MIES y deberán ser conectadas con líneas de mensaje.
- Las actividades deben escribirse iniciando con verbos en infinitivo, por ejemplo: analizar, elaborar, planificar, etc.

**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


|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 17 de 23</b> |



- Procurar que los diagramas de flujo se escriban de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.
- Toda actividad tendrá al menos una entrada y una salida.
- Los actores descritos en el flujo del proceso deben estar de acuerdo al manual de puestos, siempre que exista; caso contrario se deberá describir "responsable de...".
- En el levantamiento de las actividades se debe indagar y contrastar la información con evidencias.
- Tratar que el producto final del proceso se alinee al Estatuto y/o Normativa legal vigente.
- Se debe tener claro los límites del proceso, es decir, el alcance del proceso.
- Se recomienda que cada proceso o subproceso tenga como mínimo entre 10 actividades.
- Se debe tener en cuenta que solo se utilizan eventos de enlace cuando sea estrictamente necesario, para tener un diagrama ordenado y de fácil interpretación.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, y debe evitar el uso de muchas palabras.
- Los símbolos más utilizados para diagramar flujos son los siguientes:

| Elemento                  | Definición   | Símbolo   |
|---------------------------|--|---|
| Evento de Inicio          | Indica el inicio de un proceso   |  |
| Evento de inicio múltiple | Indica múltiples caminos para iniciar un proceso   |  |
| Evento de Fin             | Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar.  |  |
| Actividad                 | Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.                                    |  |
| Subproceso                | Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio               |  |
| Decisión exclusiva        | Indica decisión, puede tomarse uno u otro camino pero no los dos al mismo tiempo.                    |  |
| Compuerta inclusiva       | Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos; o cuando el proceso tiene varios caminos |   |

**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



|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 18 de 23</b> |

| Elemento                              | Definición  | Símbolo  |
|---------------------------------------|---|--|
|                                       | que no ocurren de manera simultánea (o uno u otro o ambos).   |   |
| Compuerta Paralela                    | Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela o simultanea para que continúe el proceso.  |   |
| Compuerta exclusiva basada en eventos | Es un tipo de condición de ejecución de la actividad. Cada ocurrencia de un evento posterior inicia una nueva instancia de proceso.   |   |
| Evento Intermedio de Mensaje          | Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si el evento de mensaje es de recepción, indica que el proceso no continúa hasta que el mensaje sea recibido.   | <br>Envía<br><br>Recibe                         |
| Evento Intermedio de temporización    | Indica una espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia indicando una espera entre las actividades.  |   |
| Evento Intermedio de Enlace           | Este evento permite conectar dos actividades del proceso si se encuentran muy separadas,  | <br>Envía al evento<br><br>Ingresa el evento |
| Artefactos                            | Permite mostrar la información que una actividad necesita, como los documentos generados, información y otros objetos que son usados o actualizados durante el proceso.<br><br>Se asocian a los otros símbolos mediante una línea punteada. | <br>Documento<br><br>Base de datos           |
| Línea de secuencia de flujo           | Conecta una actividad a otra.   |   |
| Línea de mensaje                      | Representan la interacción entre varios procesos o pools.   |   |


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

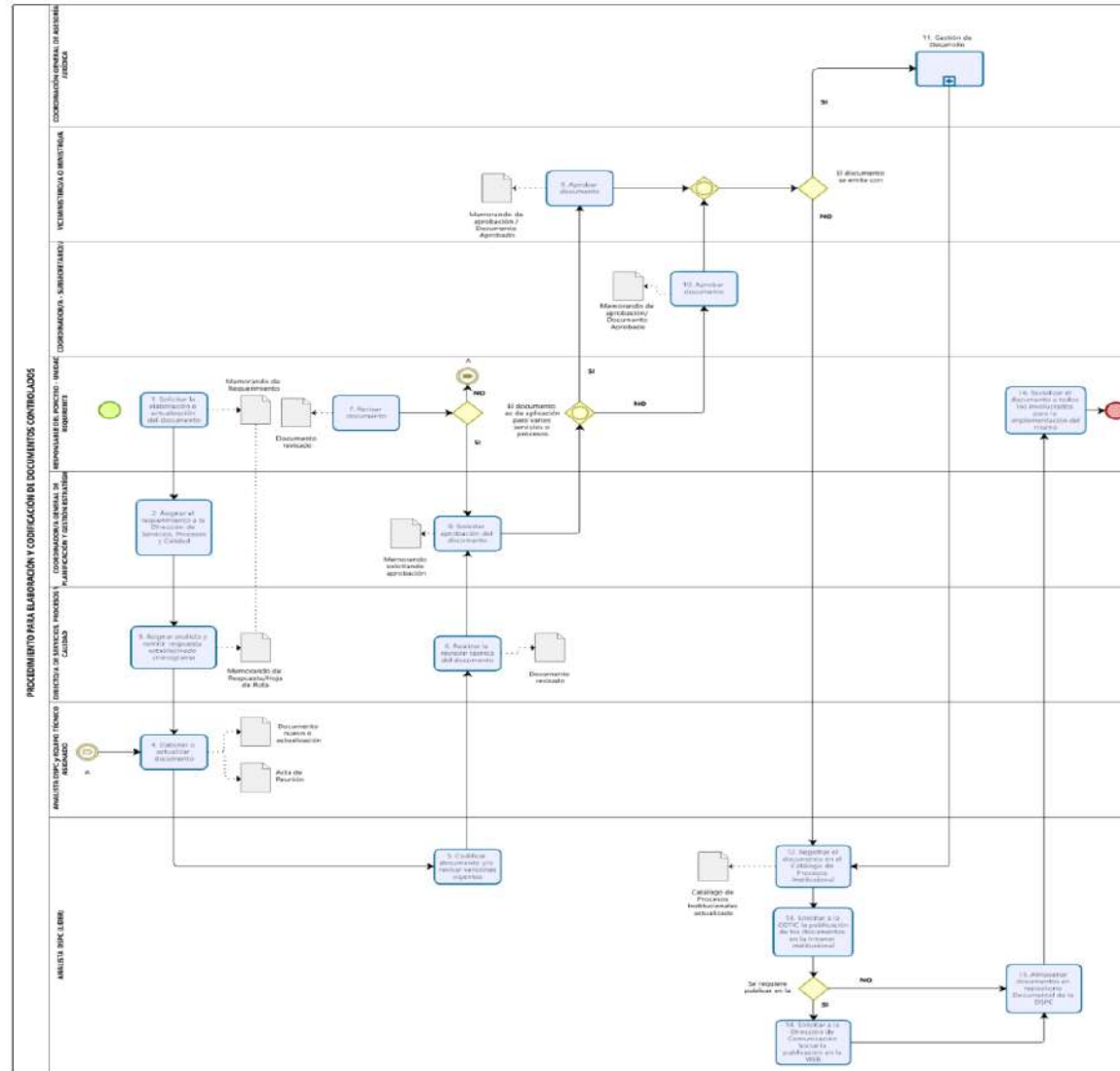
|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y<br/>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br/>CONTROLADOS</b> | <b>Versión: 2</b>       |
|   | <b>CÓDIGO: GPE-DPS-MP-01-PR-01</b>   | <b>Página: 19 de 23</b> |

| Elemento       | Definición   | Símbolo   |
|----------------|--|---|
| Piscina (pool) | Actúa como contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso.  |  |
| Carril (lane)  | Son subdivisiones del Pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización. El nombre de cada carril debe ser el nombre de los diferentes actores que ejecuten el proceso. |  |




|   |                                 |                  |
|---|---------------------------------|------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | Versión: 1       |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | Página: 20 de 23 |

## 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


|   |                                 |                  |
|---|---------------------------------|------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | Versión: 1       |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | Página: 21 de 23 |

## 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 requerimientos 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. 8NO: Regresar a la actividad No. 4  | Documento revisado                              |

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

|   |                                 |                  |
|---|---------------------------------|------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | Versión: 1       |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | Página: 22 de 23 |

| Responsable  | #  | Actividad   | Descripción de Actividad   | Registro                           |
|--|----|---|--|------------------------------------|
| COORDINADOR/A GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | 8  | Solicitar aprobación del documento                | Se solicita vía memorando (Adjuntándolas 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 servicios o procesos? SI: Continuar a la actividad No. 9NO: Continuar a la actividad No. 10   | Memorando solicitada aprobación    |
| 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. 11NO: 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 | Con el documento aprobado se procede a actualizar el Catálogo de Procesos Institucional.   | Catálogo de Procesos Institucional |

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

|   |                                 |                         |
|---|---------------------------------|-------------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | Versión: 1              |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | <b>Página: 23 de 23</b> |

| Responsable                                | #  | Actividad  | Descripción de Actividad   | Registro    |
|--|----|--|--|-------------|
|  |    | Institucional  |  | actualizado |
| ANALISTA DSPC (LÍDER)                      | 13 | Solicitar a la CGTICI a publicación de los documentos en la intranet institucional | Solicita a la CGTI Ca 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. 14NO: 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   |
| 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 REQUIRENTE | 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                                    |
|-----|---|
| 1   | ANEXO 1: Plantilla para Norma Técnica     |
| 2   | ANEXO 2: Plantilla para Manual de Proceso |
| 3   | ANEXO 3: Plantilla para Procedimiento     |
| 4   | ANEXO 4: Plantilla para Instructivo       |
| 5   | ANEXO 5: Plantilla para Protocolo         |
| 6   | ANEXO 6: Plantilla para Guía              |


**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] |

***NOMBRE DE NORMA TÉCNICA***

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


|   |                                |                       |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  | <b>NOMBRE DE NORMA TÉCNICA</b> | <b>Versión: 1</b>     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>Página: 2 de 7</b> |

## 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


|   |                                |                       |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  | <b>NOMBRE DE NORMA TÉCNICA</b> | <b>Versión: 1</b>     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>Página: 3 de 7</b> |

## 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*

|   |                                |                |
|---|--------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DE NORMA TÉCNICA</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                 | 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



|   |                                |                |
|---|--------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DE NORMA TÉCNICA</b> | Versión: 1     |
| <b>CÓDIGO:</b>  |                                | 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

|   |                                |                |
|---|--------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DE NORMA TÉCNICA</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                 | 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

|   |                                |                |
|---|--------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DE NORMA TÉCNICA</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                 | 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



**MIES**

MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL

**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  Sustantivo  Adjetivo 
**Página: 2 de 10**

## CONTROL DE CAMBIOS

| Versión  | Descripción del cambio  | Responsable |       |       | Fecha |
|----------|-------------------------|-------------|-------|-------|-------|
|          |                         | Nombre      | Cargo | Firma |       |
| <b>1</b> | <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

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  <b>MIES</b> MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL | <b>Macroproceso:</b>   |                        |
|  | <b>Proceso:</b>  |                        |
|  | <b>Código:</b>   | <b>Versión: 1</b>      |
|  | <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> | <b>Página: 3 de 10</b> |

# 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.....    | 6  |
| 2.1   | DEFINICIONES .....                              | 6  |
| 2.2   | ABREVIATURAS .....                              | 6  |
| 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.....                   | 7  |
| 4.1.2 | DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....          | 8  |
| 4.1.3 | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO ..... | 9  |
| 5     | INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....         | 10 |
| 6     | ANEXOS .....                                    | 10 |

**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

# NOMBRE DEL PROCESO

## 1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 1.1 FICHA DEL PROCESO

|   |  |
|---|--|
| <b>Macroproceso:</b>                    | <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>  |
| <b>Proceso:</b>                         | <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>   |
| <b>Código del Proceso:</b>              | <i>Es el código de acuerdo al asignado en el Catálogo de Procesos</i>  |
| <b>Descripción:</b>                     | <p><b>PROPÓSITO:</b> <i>Indica la finalidad del proceso</i></p> <p><b>DISPARADOR:</b> <i>Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso</i></p> <p><b>ENTRADAS:</b> <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><b>SUBPROCESOS:</b> <i>Se enumera a los subprocesos que contiene el proceso</i></p> <p><b>1.</b></p> |
| <b>Productos/Servicios del Proceso:</b> | <i>Se menciona los productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso</i>  |
| <b>Tipo de Proceso:</b>                 | <i>Se describe si es Gobernante, Sustantivo o Adjetivo</i>   |
| <b>Responsable del Proceso:</b>         | <i>Cargo del responsable del proceso</i>   |
| <b>Tipo de cliente/usuario:</b>         | <i>El cliente puede ser interno o externo</i>  |
| <b>Marco Legal:</b>                     | <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

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  | <b>Macroproceso:</b>   |                        |
|  | <b>Proceso:</b>  |                        |
|  | <b>Código:</b>   | <b>Versión: 1</b>      |
|  | <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> | <b>Página: 5 de 10</b> |

**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 RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO** [Son las circunstancia o situación interna que aumenta la probabilidad de que un riesgo se materialice, los factores de riesgo son:

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

|                           | Factor de Riesgo           | Riesgo Indicativo  | Nivel de Seguridad |
|---------------------------|----------------------------|--|--------------------|
| <b>Riesgos Operativos</b> | Infraestructura            | Riesgo Laboral -<br>Factor de Riesgo<br>Físico                     | Medio              |
|                           | Talento Humano             | Vigencia de la<br>Tecnología de<br>Información y<br>Comunicaciones | Medio              |
|                           | Sistemas de<br>Información |  |                    |
|                           | Enfoque de Gestión         |  |                    |


**1.6 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 |
|-------------|------|------------|--------------------------|----------|
|             |      |            |                          |          |
|             |      |            |                          |          |

**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



|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>Macroproceso:</b>   |                        |
|   | <b>Proceso:</b>  |                        |
|   | <b>Código:</b>   | <b>Versión: 1</b>      |
|   | <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> | <b>Página: 6 de 10</b> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

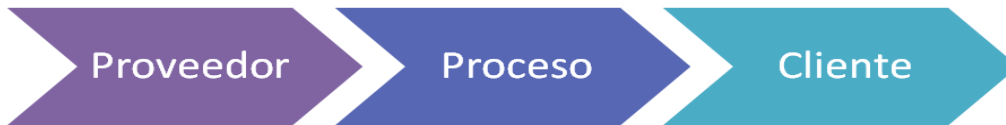
**Nota:** En el caso de que el Proceso tenga identificado subprocesos, en el campo de Actividad, se coloca el nombre del subproceso y en Descripción de la Actividad, se detalla un resumen del subproceso.

## 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]

## 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

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Subproceso:</b>  | Nombre del subproceso del cual se está documentado  |
| <b>Descripción:</b> | <p><b>PROPÓSITO:</b> Es la intención, la meta a alcanzar</p> <p><b>DISPARADOR:</b> Evento o condición que causa el inicio o activación del subproceso.</p> <p><b>ENTRADAS:</b> 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><b>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</b> 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> |

### 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

|  |                        |
|--|------------------------|
| <b>Macroproceso:</b>   |                        |
| <b>Proceso:</b>  |                        |
| <b>Código:</b>   | <b>Versión: 1</b>      |
| <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> | <b>Página: 7 de 10</b> |

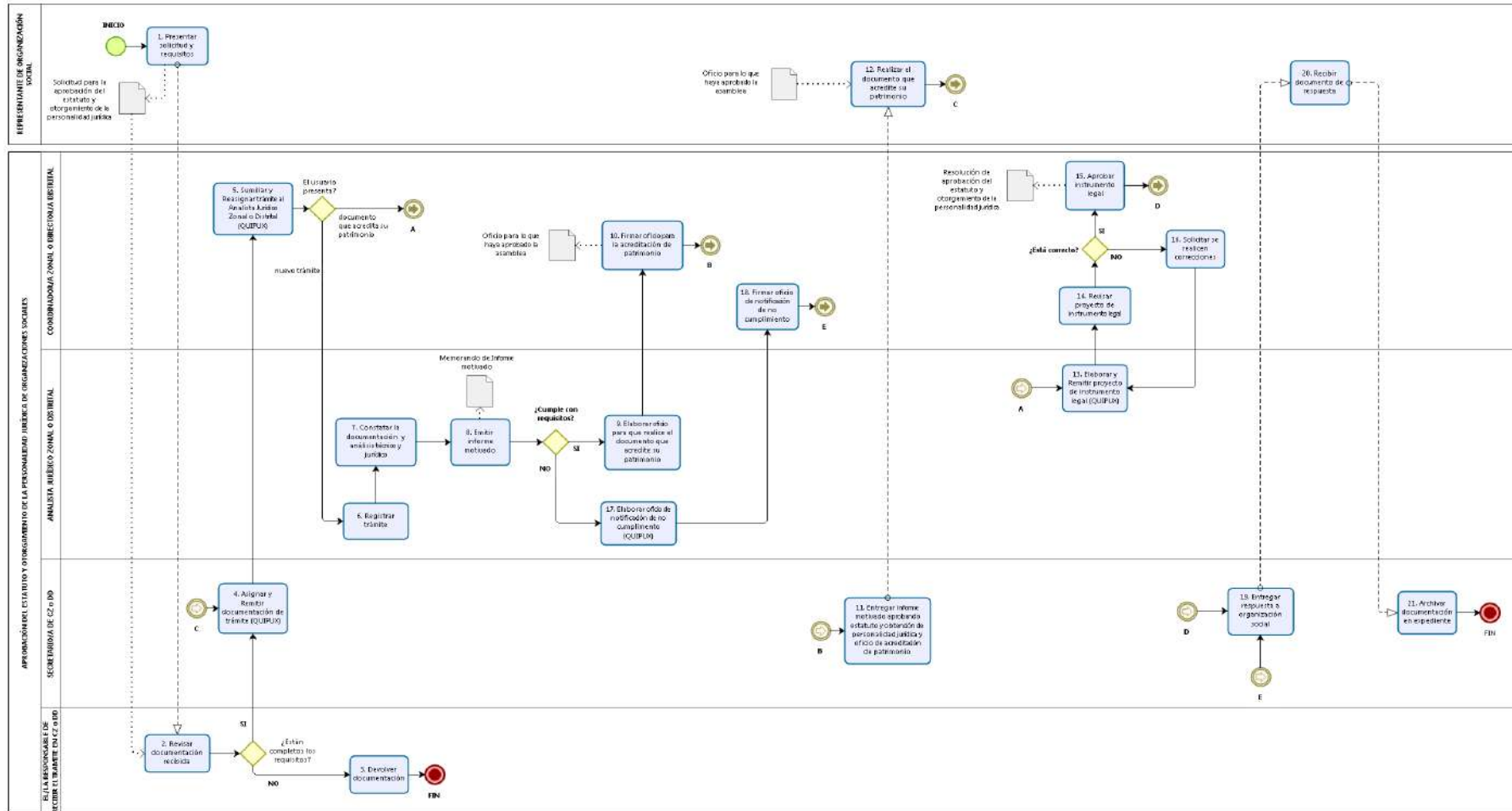
|  |  |
|--|--|
|  | <b>1.</b>  |
| <b>Productos/Servicios del Subproceso:</b> | <i>Colocar el resultado del subproceso que recibe el(los) usuario(s). Las salidas, resultados o productos, que genera el subproceso, pueden constituir entradas de un siguiente subproceso; o constituir el producto final (bien o servicio)</i> |
| <b>Responsable del Subproceso:</b>         | <i>Cargo del responsable del subproceso</i>  |
| <b>Tipo de cliente/usuario:</b>            | <i>Interno ó Externo</i>   |

#### 4.2 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]*


|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  <b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> | <b>Macroproceso:</b>   |  |                        |
|   | <b>Proceso:</b>  |  |                        |
|   | <b>Código:</b>   |  | <b>Versión: 1</b>      |
|   | <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> |  | <b>Página: 8 de 10</b> |

### 4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO [Ejemplo]



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

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>Macroproceso:</b>   |                        |
|   | <b>Proceso:</b>  |                        |
|   | <b>Código:</b>   | <b>Versión: 1</b>      |
|   | <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> | <b>Página: 9 de 10</b> |

#### 4.4 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

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>Macroproceso:</b>   |                         |
|  | <b>Proceso:</b>  |                         |
|  | <b>Código:</b>   | <b>Versión: 1</b>       |
|  | <b>Tipo de proceso:</b><br>Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/> | <b>Página: 10 de 10</b> |

## 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]

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Nombre:</b>                 | Nombre corto del indicador   |
| <b>Descripción:</b>            | Una breve descripción del mismo  |
| <b>Fuente:</b>                 | Organismo o sistema de información oficial la cual provee información.   |
| <b>Fórmula de Cálculo:</b>     | La fórmula o mecanismo para la obtención de la medición del resultado.   |
| <b>Unidad de Medida:</b>       | Unidades de medida derivadas del método de cálculo. Ejemplo: días, montos, volúmenes, porcentaje, etcétera.  |
| <b>Frecuencia de Medición:</b> | Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico                                     |
| <b>Tipo:</b>                   | Creciente / Decreciente – Acumulado / Discreto   |
| <b>Línea Base:</b>             | 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. |
| <b>Responsable:</b>            | 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



**MIES**

MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL

**Vigencia**

**Código**

[Asigna la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad]

***NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO***

| ACTIVIDAD            | NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
|----------------------|--------|-------|-------|-------|
| Elaboración:         |        |       |       |       |
|                      |        |       |       |       |
|                      |        |       |       |       |
|                      |        |       |       |       |
|                      |        |       |       |       |
| Revisión:            |        |       |       |       |
| Revisión<br>Técnica: |        |       |       |       |
| Aprobación:          |        |       |       |       |


|   |                                 |                       |
|---|---------------------------------|-----------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | <b>Versión: 1</b>     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | <b>Página: 2 de 5</b> |

## CONTROL DE CAMBIOS

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

Archivo: **PROCEDIMIENTO XXXXXXXX**


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

|   |                                 |                       |
|---|---------------------------------|-----------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | <b>Versión: 1</b>     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | <b>Página: 3 de 5</b> |

## 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 |



|   |                                 |                |
|---|---------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | 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.]*

|   |                                 |                |
|---|---------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                  | Página: 5 de 5 |

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| Responsable | # | Actividad | Descripción de Actividad | Registro |
|-------------|---|-----------|--------------------------|----------|
|             |   |           |                          |          |
|             |   |           |                          |          |

## 9. ANEXOS

| No. | NOMBRE | CÓDIGO |
|-----|--------|--------|
|     |        |        |
|     |        |        |

Archivo: **PROCEDIMIENTO XXXXXXXX**

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 INSTRUCTIVO***

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

|   |                               |                       |
|---|-------------------------------|-----------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b> | <b>Versión: 1</b>     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                | <b>Página: 2 de 5</b> |

## CONTROL DE CAMBIOS

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

Archivo: **PROCEDIMIENTO XXXXXXXX**

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


|   |                               |                       |
|---|-------------------------------|-----------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b> | <b>Versión: 1</b>     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                | <b>Página: 3 de 5</b> |

## CONTENIDO

|      |                                  |   |
|------|----------------------------------|---|
| 1.   | OBJETIVO .....                   | 4 |
| 2.   | ALCANCE.....                     | 4 |
| 3.   | BASE LEGAL.....                  | 4 |
| 4.   | DEFINICIONES Y ABREVIATURAS..... | 4 |
| 4.1. | DEFINICIONES: .....              | 4 |
| 4.2. | ABREVIATURAS: .....              | 4 |
| 5.   | LINEAMIENTOS .....               | 4 |
| 6.   | DIAGRAMA DE FLUJO .....          | 4 |
| 7.   | 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*

|   |                               |                |
|---|-------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                | Página: 4 de 5 |

**El contenido es opcional, se puede modificar (aumentar o eliminar numerales) de acuerdo a la necesidad del usuario. Ejemplo:**

## 1. OBJETIVO

*[Describe en forma clara la finalidad del instructivo, 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. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 4.1. DEFINICIONES:

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

### 4.2. 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]*

## 5. LINEAMIENTOS


*[Es el conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política; puede ser gráfico, fotográfico, capturas de pantalla, etc. que sean de fácil comprensión para el usuario]*

## 6. 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.]*

Archivo: **PROCEDIMIENTO XXXXXXXX**

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


|   |                               |                |
|---|-------------------------------|----------------|
|  | <b>NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b> | Versión: 1     |
|   | <b>CÓDIGO:</b>                | Página: 5 de 5 |

**7. ANEXOS (describir los formatos que se van aplicar)**

| No. | NOMBRE | CÓDIGO |
|-----|--------|--------|
|     |        |        |
|     |        |        |

**Archivo: PROCEDIMIENTO XXXXXXXX**

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

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Nombre del Protocolo o instructivo</b><br>.....  | <b>Versión: .....</b>   |
|   | <b>Nombre de la Subsecretaría o Coordinación.....</b><br><b>Nombre de la Dirección.....</b> | <b>Código: MIES .....-D....-CP....-PT....</b><br><b>Código interno de la unidad responsable</b> |
|   |   | <b>Página 1 de 3</b>  |


## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL Y SEMIPRESENCIAL DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO INFANTIL

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

**Archivo: PROTOCOLO MIES .....**

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



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Nombre del Protocolo o instructivo</b><br>.....  | <b>Versión: .....</b>   |
|   | <b>Nombre de la Subsecretaría o Coordinación.....</b><br><b>Nombre de la Dirección.....</b> | <b>Código: MIES .....-D....-CP....-PT....</b><br><b>Código interno de la unidad responsable</b> |

**1. OBJETIVO:**

Escriba en este campo el objetivo del protocolo o instructivo, recuerde que debe iniciar con un verbo infinitivo (Terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué?

**2. ALCANCE:**

Escriba en este campo el alcance del protocolo o instructivo, describe los límites y aplicabilidad del documento se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros.

**3. BASE LEGAL:**

**4. RESPONSABLE:**

Determina el cargo responsable de la correcta y completa implementación de las actividades que conforman el documento.

**5. DEFINICIONES**

Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del instructivo, se deben ordenar alfabéticamente.

**6. LINEAMIENTOS GENERALES**

Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política.


**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Espacio abierto para describir el paso a paso para ejecutar una tarea, se pueden usar texto, imágenes, diagramas, tablas o cualquier otro medio para documentar las actividades

**8. METODOLOGÍA IMPLMENTADA**

**9. ANEXOS**

**Archivo: PROTOCOLO MIES .....**

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Nombre del Protocolo o instructivo</b><br>.....  | <b>Versión: .....</b>   |
|   | <b>Nombre de la Subsecretaría o Coordinación.....</b><br><b>Nombre de la Dirección.....</b> | <b>Código: MIES .....-D....-CP....-PT....</b><br><b>Código interno de la unidad responsable</b> |
|   |   | <b>Página 3 de 3</b>  |

**Nota:** el formato es libre de modificaciones dependiendo a las necesidades de la institución y de lo que se quiere

**Archivo: PROTOCOLO MIES .....**

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



Nombre de LA GUIA .....

Versión: .....

Nombre de la Subsecretaría o Coordinación.....

Nombre de la Dirección.....

Código: MIES .....-D....-CP....-PT....  
Código interno de la unidad responsable


Página 1 de 3

## NOMBRE DE LA GUIA

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

Archivo: GUIA MIES .....

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

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Nombre de LA GUIA .....   | Versión: .....  |
|   | Nombre de la Subsecretaría o Coordinación.....<br>Nombre de la Dirección..... | Código: MIES .....-D....-CP....-PT....<br>Código interno de la unidad responsable |
|   | Página 2 de 3   |   |

### 1. OBJETIVO:

Escriba en este campo el objetivo del protocolo o instructivo, recuerde que debe iniciar con un verbo infinitivo (Terminado en ar, er o ir) y debe responder a la pregunta ¿Para qué?

### 2. ALCANCE:

Escriba en este campo el alcance del protocolo o instructivo, describe los límites y aplicabilidad del documento se puede describir donde inicia a donde termina, las áreas involucradas en la actividad, las sedes a las que aplica, entre otros.

### 3. BASE LEGAL:

### 4. RESPONSABLE:

Determina el cargo responsable de la correcta y completa implementación de las actividades que conforman el documento.

### 5. DEFINICIONES

Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del instructivo, se deben ordenar alfabéticamente.

### 6. LINEAMIENTOS GENERALES

Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política.


### 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Espacio abierto para describir el paso a paso para ejecutar una tarea, se pueden usar texto, imágenes, diagramas, tablas o cualquier otro medio para documentar las actividades

### 8. METODOLOGÍA IMPLEMENTADA

### 9. ANEXOS

Archivo: GUIA MIES .....

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Nombre de LA GUIA .....   | Versión: .....  |
|   | Nombre de la Subsecretaría o Coordinación.....<br>Nombre de la Dirección..... | Código: MIES .....-D....-CP....-PT....<br>Código interno de la unidad responsable |
|   | Página 3 de 3   |   |

**Nota:** el formato es libre de modificaciones dependiendo a las necesidades de la institución y de lo que se quiere

**Archivo:** GUIA MIES .....

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