




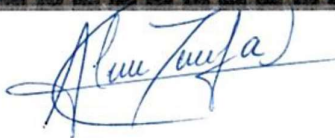





MANUAL DEL PROCESO


GESTIÓN DE PROCESOS

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS

ABRIL, 2020

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. David Ruales DIRECTOR GENERAL DEL IESS, ENCARGADO		10 ABR 2020
Mgs. Andrés Patricio Almeida Champutiz. DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS, ENCARGADO		10 ABR 2020
REVISIÓN TÉCNICA	FIRMA	FECHA
Ing. Paulina Hidalgo ADMINISTRADORA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Alexandra Troya ADMINISTRADORA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
Ing. Carla Vallejo PLANIFICADORA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
Ab. Marcelo Mendoza ABOGADO DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
Mgs. Juan Pablo Segovia PLANIFICADOR DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020


RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 2 de 33

CONTROL DE CAMBIOS


NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	DOCUMENTACIÓN OBSOLETA	APROBADO POR
Manual de proceso para la priorización de procesos	1.0	26-04-2018	Documento Inicial	N/A	Ab. Carlos Alberto Vallejo DIRECTOR GENERAL DEL IESS Esp. Maritza Aguirre. DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS
Elaboración de la documentación de procesos	1.0	Noviembre 2016	Documento inicial.	N/A	Eco. Ana Cecilia Jácome DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS
Elaboración de la documentación de procesos	1.1	Mayo 2017	Eliminación de las fases del proceso.	DNPR-DNPR-GP-MAN-P01 Manual del procesos "Elaboración de la documentación de procesos", Versión 1.0 y sus formatos	Eco. Ana Cecilia Jácome DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS
Elaboración de la documentación de procesos	1.2	03/2018	Actualización del proceso. Se elimina las Guías de actividad	DNPR-DNPR-GP-MAN-P01 Manual del procesos "Elaboración de la documentación de procesos", Versión 1.1 y sus formatos	Mgs. Renato Lalaleo. DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS, ENCARGADO

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 3 de 33


Análisis y mejora de procesos	1.3	25/04/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de nombre de procesos a "Análisis y mejora de procesos." • Se implementan Guías de Actividad • Se reemplaza asignación de unidades de negocio a los técnicos de proceso, por la asignación de contraparte técnica. • Se implementa, realizar la investigación del proceso, diagnóstico del proceso, análisis de causas y problemas, presentar propuesta de mejoras, diagramar flujo To-be, revisión jurídica y cargar información a la intranet. 	GPP-P01 Manual del procesos "Elaboración de la documentación de procesos", Versión 1.2 y sus formatos	<p>Ab. Carlos Alberto Vallejo DIRECTOR GENERAL DEL IESS</p> <p>Esp. Maritza Aguirre DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS</p>
Manual de proceso para la socialización e implementación de procesos	1.1	26/4/2017	Documento Inicial	N/A	Eco. Ana Cecilia Jácome DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS
Manual de proceso para la socialización e implementación de procesos	1.2	23/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación del subproceso Ejecución de la mejora de procesos y Ejecución del cronograma de implementación. • Modificación de actividades y en la descripción de actividades. 	DNPR-DNPR-GPP-MAN-P03 Manual de Proceso para la Socialización e Implementación de Procesos Versión 1.1 y sus Formularios	Mgs. Renato Lalaleo DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS, ENCARGADO

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 4 de 33


Manual de proceso para la socialización e implementación de procesos	1.3	26/04/2018	Se modifican todas las actividades del proceso, al igual que el indicador de proceso.	DNPR-DNPR-GPP-P03 Manual de Proceso para la Socialización e Implementación de Procesos Versión 1.2 y sus Formularios	Ab. Carlos Alberto Vallejo DIRECTOR GENERAL DEL IESS Esp. Maritza Aguirre DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS
Manual para monitoreo y control de procesos	1.0	15/02/2018	Documento inicial	N/A	Mgs. Renato Lalaleo DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS (ENCARGADO)
Manual para monitoreo y control de procesos	1.1	26/04/2018	Cambio en todas las actividades del proceso de Monitoreo y Control Inclusión de un subproceso de Seguimiento y Medición. Inclusión de un subproceso de Evaluación de Procesos	DNPR-DNPR-GPP-MAN-P05 Manual para Monitoreo y Control de Procesos, Versión 1.0 y todos sus Formularios	Ab. Carlos Alberto Vallejo DIRECTOR GENERAL DEL IESS Esp. Maritza Aguirre DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS
Lineamiento de difusión y socialización de documentación de procesos	1.0	27/04/2018	Documento inicial	N/A	Ab. Carlos Alberto Vallejo DIRECTOR GENERAL DEL IESS Esp. Maritza Aguirre DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 5 de 33

Manual de gestión de procesos	1.4	06/04/2020	<p>Actualización del proceso, contiene los siguientes subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo de procesos • Monitoreo de Procesos 	<p>Resolución Administrativa Nro. IESS-DG-2018-0015-RFDQ.</p> <p>DNPR-DNPR-GPP-P01 Manual de proceso para la priorización de procesos (Versión 1.0)</p> <p>DNPR-DNPR-GPP-P02 Análisis y Mejora de Procesos (Versión 1.3)</p> <p>DNPR-DNPR-GPP-P03 Socialización e implementación de procesos (Versión 1.3)</p> <p>DNPR-DNPR-GPP-P04 Manual para Monitoreo y Control de Procesos (Versión 1.1)</p> <p>DNSC-SDNGTH-GTH-L01 Lineamiento de Difusión y socialización de documentación de procesos (Versión 1.0)</p>	<p>Mgs. David Ruales DIRECTOR GENERAL DEL IESS, ENCARGADO</p> <p>Mgs. Andrés Almeida DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS, ENCARGADO</p>
--------------------------------------	-----	------------	---	---	---


RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 6 de 33

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.....	7
2. BASE LEGAL	8
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	8
4. DISPOSICIONES GENERALES.....	11
4.1. PLANIFICACIÓN DE PROCESOS.....	12
4.2. DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS	12
4.3. MONITOREO DE PROCESOS.....	14
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	16
5.1. DIAGRAMA DE FLUJO	16
5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS.....	16
6. IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.....	20
7. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO	21
7.1. DIAGRAMA DE FLUJO	21
7.2. PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS	22
8. IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO MONITOREO DE PROCESOS	28
9. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO	29
9.1. DIAGRAMA DE FLUJO	29
9.2. PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE PROCESOS	30
10. FORMATOS	33
11. ANEXOS	33


RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 7 de 33

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Procesos
TIPO DE PROCESO	Adjetivo de asesoría
RESPONSABLE(S) DEL PROCESO	Director/a Nacional de Procesos
OBJETIVO GENERAL	Establecer procedimientos para una gestión de procesos en la institución, mediante el desarrollo, implementación y mejora de procesos; con el fin de alcanzar una cultura de calidad promoviendo la innovación y aumentando la satisfacción de nuestros ciudadanos.
ALCANCE	Desde la gestión para la priorización de procesos institucional hasta la emisión del informe anual de monitoreo de procesos.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	El presente documento es de aplicación obligatoria a nivel nacional.
ENTRADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de las Unidades de Negocio. • Requerimientos de las autoridades. • Catálogo de procesos aprobado.
SUBPROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo de procesos • Monitoreo de procesos
PRODUCTOS / SERVICIOS DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora continua de los procesos • Plan de seguimiento y control de procesos • Informes de gestión y cumplimiento de planes. • Informe de diagnóstico institucional sobre la gestión por procesos y mejora continua • Indicadores para medir la gestión de los procesos • Reporte de procesos identificados para ser automatizados. • Informe técnico de pertinencia de automatización de los procesos. • Análisis de valor agregado de los procesos • Plan de seguimiento y control de procesos • Informe de control y seguimiento de procesos (auditoría) • Indicadores para medir la gestión de los procesos
TIPO DE CLIENTE	Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades de negocio del IESS

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 8 de 33

	Externos: <ul style="list-style-type: none"> Organismos de Control.
--	---

2. BASE LEGAL


NORMATIVA	ARTÍCULO	VIGENCIA
Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449	Art. 34, 227, 370	20 de octubre de 2008
Ley de Seguridad Social, Registro Oficial Suplemento 465	Art. 16, 18	30 de noviembre de 2001
Reglamento Orgánico Funcional del IESS, Resolución CD 535, Registro Oficial Edición Especial 5	Art. 10, numeral 5.5 Disposición General décimo sexta	06 de mayo de 2017
Normas de Control Interno, Acuerdo 039-CG, Registro Oficial 78	200-02 200-04	01 de diciembre de 2009
Norma Técnica de Prestación de servicios y Administración por Procesos, Acuerdo 1573, Registro Oficial 739	Todo el documento	22 de abril de 2016

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS¹

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. La acción correctiva se toma para prevenir que algo se produzca nuevamente.
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
Actividad	Secuencia de tareas o acciones que agregan valor durante la ejecución del proceso para transformación de entradas en salidas.
Automatización	Racionalización u optimización de procesos claves que impulsa una organización, con el objetivo principal de reducir costos, a través de la sustitución de procesos manuales con aplicaciones sistemáticas.


¹ El glosario de términos fue desarrollado en base a la Norma Técnica 1573, ISO 9001:2015

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 9 de 33


TÉRMINO	DEFINICIÓN
Catálogo de Procesos	Es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías.
Criterios de priorización	Representan variables, externas o internas de la institución cuya influencia determina el éxito o fracaso de la operación, por ejemplo: Contribución del proceso al logro de objetivos institucionales, impacto del proceso a los servicios de la institución, entre otros.
Documento de proceso	Pirámide documental conformada por disposiciones complementarias, manual de proceso, subproceso, Instructivo, Propuestas/estrategias.
Diagrama de Flujo	Representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.
Disposiciones Complementarias del Proceso	Disposición o directriz emitida por varias unidades administrativas, cuya naturaleza es de carácter transversal con impacto en uno o varios procesos, que determina la gestión de actividades.
Eficacia	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Estrategia	Son lineamientos de acción que establecen una dirección e indican qué objetivos busca la institución, y describen la forma cómo alcanzarlos.
Evaluación	Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base.
Factor de ponderación	Permite asignar un peso o relevancia a los criterios de priorización establecidos para la evaluación
Gestión por Procesos	Se denomina “Gestión por procesos” a la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado.
Grupo de Interés	Persona o institución que puede verse afectada o percibirse como afectada, por ejemplo: usuarios, proveedores, personal de la institución, ente de control.
Implementación	Ejecución o puesta en marcha del documento de proceso.
Indicadores	Instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada.
Instructivo	Descripción detallada de cómo se debe realizar una actividad o tarea específica.
Macroproceso	Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos de sus beneficiarios.

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 10 de 33

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Medios de Difusión	Medios de comunicación mediante los cuales se dan a conocer los documentos de procesos.
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Metodología	Grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos.
Preguntas de evaluación	Son instrumentos que permiten evaluar el cumplimiento del proceso frente al criterio de priorización, por ejemplo: ¿El proceso tiene relación directa con los servicios de la institución?
Procedimiento	Descripción detallada de cómo se ejecutan las actividades secuenciales que constituyen el diagrama de flujo levantado con el fin de hacerlo totalmente comprensible al usuario para su aplicación y ejecución.
Proceso	<p>Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.</p> <p>Serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un usuario interno o externo.</p>
Procesos Adjettivos	Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.
Procesos Gobernantes	Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
Procesos Sustantivos	Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus usuarios una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
Producto	Es el resultado de la ejecución de un proceso, puede ser tangible (producto) o intangible (servicio).
Programa	Son acciones concretas para la prestación de servicios o procesos, mismas que deberán contener las actividades principales, responsables, plazos de ejecución, entregables, controles, entre otros elementos.
Propuesta	Es un instrumento elaborado para proponer una mejora relacionada principalmente a una automatización u optimización de un proceso, que no puede ser implementado en un corto plazo.
Recursos	<p>Son aquellos que se proporcionan para dar cumplimiento a los requerimientos de valor del proceso.</p> <p>Por ejemplo: Recursos humanos, tecnológicos, financieros, materiales e infraestructura.</p>

RÚBRICAS


	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 11 de 33

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Responsable de Proceso	Es la autoridad de la unidad de negocio que establece controles, lineamientos, políticas y procedimientos; y es responsable del desempeño del proceso.
Seguimiento	Determinación del estado de un proceso, que se lleva a cabo en diferentes etapas.
Socialización	Proceso a través del cual los servidores aprenden e interiorizan las normas y los valores de un determinado tema. El aprendizaje adquirido permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito las funciones establecidas en los documentos de procesos.
Subproceso	Es un proceso cuya funcionalidad es ser parte de un proceso más grande. Los subprocesos producen productos intermedios que sirven como insumo para la ejecución del proceso.
Tarea	Acción que contribuye a la ejecución de una actividad definida, usualmente la ejecución de una tarea requiere menos tiempo que una actividad.
Usuario Externo	El receptor del producto o servicio generado en el proceso, que no pertenece a la Institución. Puede ser definido como ciudadano, organización o ente gubernamental.
Usuario Interno	El receptor del producto o servicio generado en el proceso, que puede ser una persona o unidad administrativa que pertenece a la institución, tales como: servidores públicos, direcciones, subdirecciones, coordinaciones, etc.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- Es potestad del responsable de cada una de las Direcciones, actualizar y aprobar el contenido del documento de procesos denominados “Formatos y anexos ” cuando lo considere necesario; previo a la comunicación formal del documento a los grupos de interés, se remitirá el Formato y/o anexo con los cambios realizados a la Dirección Nacional de Procesos para el respectivo análisis, en caso de que se hayan efectuado exclusivamente cambios de forma de un formato ya establecido, el responsable de procesos podrá continuar con la comunicación formal del documento; caso contrario se trabajará en conjunto con la Dirección Nacional de Procesos para analizar si existe impacto en la ejecución del proceso, lo cual generará una posible actualización de las disposiciones complementarias, manuales, o instructivos a los cuales esté relacionado el “Formato y/o anexo” modificado.

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 12 de 33

4.1. PLANIFICACIÓN DE PROCESOS

- La matriz de priorización puede modificarse únicamente en caso de existir cambios externos e internos solicitados por el Director General o Máximo Órgano de Gobierno Institucional, que obliguen a redefinir los procesos en los cuales debe centrar los esfuerzos la institución.
- La "Priorización de Procesos" debe ser ejecutada anualmente en la Institución y ser liderada por la Dirección Nacional de Procesos.
- Cuando se identifiquen nuevos procesos, y que no estén considerados en el catálogo aprobado, se realiza la actualización del catálogo conforme las directrices emitidas por el Director/a Nacional de Procesos.
- La planificación se realiza periódicamente conforme la priorización de procesos y a las necesidades institucionales.


4.2. DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS

- Todos los productos contemplados en el Reglamento Orgánico Funcional tienen relación con los manuales de procesos, por cuanto son el resultado de los procesos validados en las atribuciones de cada unidad administrativa.
- El documento que describa la situación actual (AS-IS) debe contar con el soporte de validación por la contraparte técnica del proceso.
- Todo diagrama de flujo es elaborado en notación BPMN.
- El subproceso de análisis y desarrollo considera la integración de los servicios con sus respectivos procesos, a través de la taxonomía o portafolio de servicios y el catálogo de procesos, en concordancia con las metodologías vigentes.

Para facilitar la coordinación entre la prestación de servicios y la administración de procesos cuando se implemente un proyecto de mejora en un servicio, que implique la intervención de los procesos que lo componen, se aplican las acciones de mejora entre la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y la Dirección Nacional de Procesos.

- La ficha de los indicadores de procesos y subprocesos son incluidos como formato dentro del documento.
- En el caso que se determine como mejora la automatización del proceso, se debe realizar el Informe de Pertinencia de Automatización, para lo cual se utiliza el formato de Propuesta, estrategia, programa GC-P02-S01-F09.


RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 13 de 33

- En la elaboración y mejora de procesos, es indispensable contar con la base legal o normativa que permita dentro del ordenamiento jurídico, la aplicabilidad de los documento de procesos.
- Para la codificación de los procesos y subprocesos se debe considerar el código identificado en el catálogo de procesos, considerando la siguiente estructura:
 - ✓ **Proceso:** Siglas del macroproceso + Pxx.
 - ✓ **Formato o anexo del proceso:** Siglas del macroproceso + Pxx+ F/Axx.
 - ✓ **Subproceso:** Siglas del macroproceso + Pxx + Sxx.
 - ✓ **Formato o anexo del subproceso:** Siglas del macroproceso + Pxx+ Sxx + F/Axx.
 - ✓ **Disposiciones Complementarias:** Siglas del macroproceso + Pxx + Dxx.
 - ✓ **Formato/Anexo disposiciones complementarias:** Siglas del macroproceso + Pxx + Dxx + F/Axx.
 - ✓ **Instructivo:** Siglas del macroproceso + Pxx + (Sxx cuando corresponda) + lxx
 - ✓ **Formato o anexo del Instructivo:** Siglas del macroproceso + Pxx + Sxx (cuando corresponda) + lxx + F/Axx.
 - ✓ **Propuestas, Estrategias, Programas:** Siglas del macroproceso + PXX+ (Sxx cuando corresponda) + PRxx/ESxx/PGxx
 - ✓ **Formatos/Anexos de Propuesta, Estrategias, Programas:** Siglas del macroproceso + PXX+ (Sxx cuando corresponda) + PRxx/ESxx/PGxx + F/Axx.
- La entrega de los manuales a los responsables de proceso se realiza únicamente por la herramienta de gestión documental, adicionalmente, se remite físicamente un documento original a cada responsable del proceso, un documento original a la Subdirección Nacional de Gestión Documental, un documento original a la Dirección General y un documento original para el archivo de la Dirección Nacional de Procesos.
- En caso de emisión de resolución administrativa, el Administrador(a) de Catálogo de Procesos y Lista Maestra registra el código asignado en el "Formato Lista Maestra" (GC-P02-S01-F12).
- Los documentos de procesos a excepción de las propuestas/estrategias/programas son publicados por el Administrador(a) de Catálogo de Procesos y Lista Maestra en la herramienta informática cuando el documento cambie su estado a vigente.
- Para cambiar a estado obsoleto un documento de procesos se consideran las siguientes casuísticas:
 - ✓ **Procesos homologados:** Para un versionamiento se considera el mismo código del proceso y varía el número de versión del documento. Ejemplo:

(Macroproceso: Gestión de Aseguramiento - GA)

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 14 de 33

GA - P01 Administración de historia laboral. Versión 1.0

GA - P02 Administración del registro de información de pensionistas Versión 1.0

GA - P03 Asesoramiento técnico Versión 1.0

Se actualiza el proceso GA-P02, en este caso, se mantiene el código y cambia el número de versión a 1.1; se debe considerar que la versión 1.0 cambia su estado a “obsoleto” en la lista maestra.

- ✓ **Procesos no homologados:** Cuando se identifica un nuevo proceso / subproceso, la documentación que precede cambia su estado a obsoleto y su codificación será secuencial. Ejemplo:

Macroproceso Gestión Administrativa - GA

GA- P05-S01 Administración de Auxiliares de Servicios y/o Conserjes

GA- P05-S02 Administración de Servicios Básicos e Internet

GA- P05-S03 Control de Compañías de Vigilancia y Limpieza

Se elabora un nuevo subproceso con código “**GA-P05-S04**” que contendrá a los subprocesos de codificación GA-P05-S01 y GA-P05-S03.


En este ejemplo cambia a estado obsoleto en la lista maestra los subprocesos GA-P05-S01 y GA- P05-S03, y se le asigna al nuevo subproceso “**GA-P05-S04**”.

- Se da de baja a un documento de procesos con el mismo acto administrativo con el cual fue aprobado, en el caso que un documento de procesos no haya sido considerado en el control de cambios del nuevo documento, se regulariza el cambio de estado a obsoleto, a través de un documento que contenga la aceptación y aprobación por parte de las unidades dueñas del proceso, haciendo uso del formato (GC-P02-S01-F11).
- Los estados de los documentos de procesos que constan en la lista maestra son:
 - ✓ **Vigente:** Documento debidamente aprobado y/o expedido, conforme al instrumento legal utilizado por la autoridad.
 - ✓ **Obsoleto:** Documento dado de baja.

4.3. MONITOREO DE PROCESOS

- La evaluación de procesos se lleva a cabo semestralmente una vez implementado el proceso y de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Para definir el líder y los miembros del equipo de evaluación, se selecciona al personal que tenga conocimiento y cuente con una antigüedad mínima de 6 meses en la institución.
- La contraparte técnica de procesos genera los resultados de los indicadores del proceso en la herramienta definida por la institución para el efecto.

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 15 de 33

- Las evidencias recabadas durante la fase de “*Evaluación de procesos*” se consideran como información confidencial, razón por la cual, la contraparte técnica de procesos debe salvaguardar dicha información.
- Se puede realizar la reprogramación de la fecha de monitoreo y control únicamente cuando:
 - ✓ El responsable del proceso justifique la existencia de una reunión programada anteriormente.
 - ✓ Por enfermedad y/o calamidad doméstica.
- Los criterios que se utilizan para la clasificación de hallazgos, son los siguientes:

No conformidad mayor:

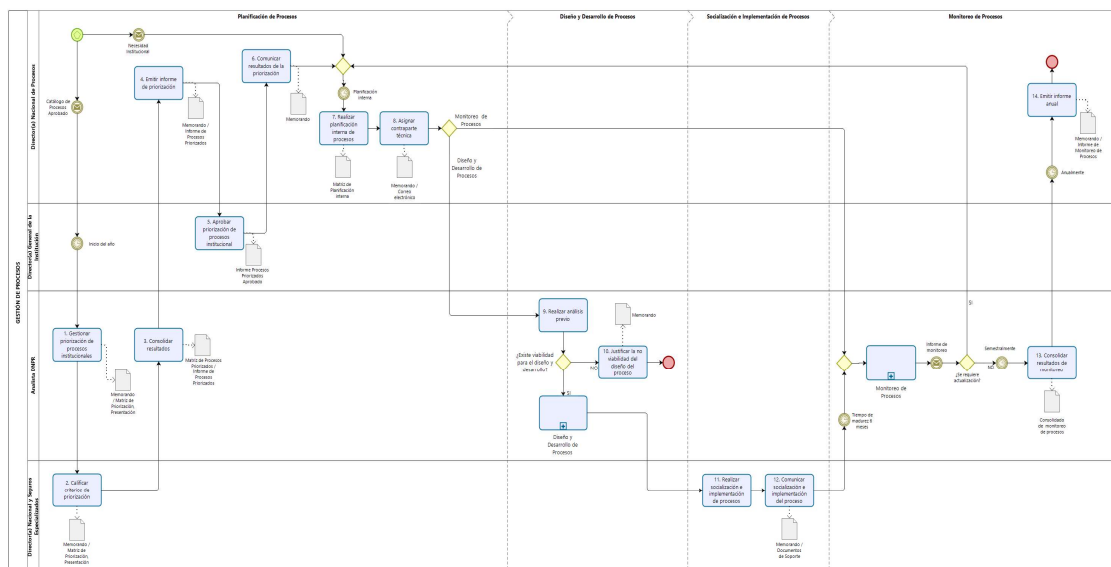
- ✓ Si se incumple un requisito legal.
- ✓ Si se incumple un requisito completo de partes interesadas.
- ✓ Un procedimiento requerido por la gestión por procesos se incumple en su totalidad.
- ✓ Cuando un registro requerido no existe en su totalidad.
- ✓ Cuando existen no conformidades menores recurrentes (sistemática).
- ✓ Incumplimiento recurrente en los indicadores claves de los procesos sin evidencia de plan de acción.

No conformidad menor:

- ✓ Cuando un requisito de las partes interesadas se incumple parcialmente.
 - ✓ Un procedimiento requerido por la gestión por procesos se incumple parcialmente.
 - ✓ Cuando un registro requerido no está presente en periodos o está incompleto.
- Anualmente, la Dirección Nacional de Procesos emite un informe que contenga los resultados obtenidos en los monitoreos ejecutados durante el período planificado.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


5.1. DIAGRAMA DE FLUJO



5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / SISTEMAS
	Inicio múltiple	<p>Catálogo de procesos aprobado: Continúa con la actividad Nro. 1 “Gestionar priorización de procesos institucionales”</p> <p>Necesidad institucional: Continúa con la actividad Nro. 7 “Realizar planificación interna de procesos”.</p>	Director/a Nacional de Procesos	N/A
1.	Gestionar priorización de procesos institucionales	Al inicio del año, la socialización de la priorización se realiza conforme la fecha definida por el Director/a de Procesos, gestiona la logística y prepara en archivo digital la Matriz de Priorización, la cual debe contener: los procesos y subprocesos identificados en el catálogo de	Analista DNPR	<p>Memorando</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>GC-P02-F01: Matriz de</p>

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 17 de 33


		<p>procesos institucional, los factores de ponderación y las preguntas de evaluación que hayan sido definidas, y demás material de apoyo que se considere pertinente.</p> <p>Mediante memorando, se difunde la priorización a todos los Directores Nacionales y Direcciones de Seguros especializados indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco legal que faculta la priorización de procesos. • Técnica seleccionada para la socialización de la priorización de procesos. <p>Ejecuta la socialización de priorización, para que posteriormente las Direcciones Nacionales y Direcciones de Seguros Especializados califiquen cada uno de los procesos basado en los criterios definidos.</p>		priorización de procesos
2.	Calificar criterios de priorización	<p>Utiliza una escala de calificación numérica para determinar el cumplimiento del proceso versus el criterio de priorización, el cual oscila entre 0 (negativo) y 1 (afirmativo).</p> <p>Adicionalmente, evalúa cada uno de los procesos basado en el listado de preguntas y realiza la ponderación.</p>	Director(a) Nacional y Seguros Especializados	<p>Memorando</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>GC-P02-F01: Matriz de priorización de procesos</p>
3.	Consolidar resultados	<p>Los resultados obtenidos por cada proceso, se totalizan en una sola matriz y se definen los rangos conforme una línea base, donde se obtiene la clasificación de cada proceso, de acuerdo a: prioridad alta, media, baja.</p>	Analista DNPR	GC-P02-F01: Matriz de priorización de procesos

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 18 de 33


4.	Emitir informe de priorización	Elabora un informe con los resultados de la priorización, el mismo que es aprobado por el Director General de la Institución.	Director/a Nacional de Procesos	Memorando Sistema de Gestión Documental Informe de procesos priorizados
5.	Aprobar priorización de procesos institucional	Revisa y aprueba el informe y los resultados obtenidos en la priorización de procesos.	Director/a General de la Institución	Informe de procesos priorizados aprobado
6.	Comunicar resultados de la priorización	Mediante memorando en el sistema de gestión documental se remite la Matriz de Priorización a todos los Directores Nacionales y Directores de los Seguros Especializados.	Director/a Nacional de Procesos	Memorando Sistema de Gestión Documental
7.	Realizar planificación interna de procesos	Considerando la prioridad identificada en la matriz de procesos priorizados, se elabora la planificación interna de procesos, que consiste en definir el número de procesos a ser intervenidos y monitoreados.	Director/a Nacional de Procesos	GC-P02-F02 Matriz de planificación interna de procesos
8.	Asignar contraparte técnica	Mediante memorando o correo electrónico, se asigna al Analista de la Dirección Nacional de Procesos responsable de realizar el diseño y desarrollo de procesos o de monitorear el mismo. Esta actividad se ejecuta conforme la planificación interna establecida.	Director/a Nacional de Procesos	Memorando Sistema de Gestión Documental Correo Electrónico
	Compuerta exclusiva	Monitoreo de procesos: Continúa con el subproceso "Monitoreo de procesos". Diseño y desarrollo de procesos: Continúa con la actividad Nro. 9. "Realizar análisis previo".	Director/a Nacional de Procesos	N/A

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 19 de 33

9.	Realizar análisis previo	Recaba información del proceso para preparar reunión de diagnóstico en la cual se define su viabilidad considerando: normativa vigente, estadísticas, entre otras.	Analista DNPR	GC-P02-F03: Acta de reunión
	¿Existe viabilidad para el diseño y desarrollo?	SI: Continúa con el subproceso “Diseño y desarrollo de procesos”. NO: Continúa con la actividad Nro. 10 “Justificar la no viabilidad del diseño del proceso”	Analista DNPR	N/A
10.	Justificar la no viabilidad del diseño del proceso	Prepara un memorando para comunicar a la dirección dueña del proceso los motivos que han sido identificados por los cuales no es viable realizar el diseño y desarrollo de procesos.	Analista DNPR	Memorando Sistema de Gestión Documental
FIN				
	Subproceso “Diseño y desarrollo de procesos”	Tiene por objetivo establecer el procedimiento de análisis de información, identificación, mejora, y aprobación de los procesos del IESS documentando de manera estandarizada.	Analista DNPR	N/A
11.	Realizar socialización e implementación de procesos	Fase de responsabilidad exclusiva de la unidad dueña del proceso, en la cual se realiza la socialización e implementación del proceso mejorado de acuerdo a una estrategia definida.	Director(a) Nacional y Seguros Especializados	GC-P02-I01: Instructivo para realizar socialización e implementación de procesos
12.	Comunicar socialización e implementación del proceso	Remite formalmente a la Dirección Nacional de Procesos los soportes documentales que avalen la socialización e implementación.	Director(a) Nacional y/o Director de Seguros Especializados	Memorando Documentos de soporte
	Subproceso “Monitoreo de procesos”	Tiene por objetivo establecer mecanismos de monitoreo y control periódico que permitan evaluar el desempeño de los procesos/subprocesos y su conformidad con el procedimiento establecido, su correcta implementación, eficacia y eficiencia.	Analista DNPR	N/A

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 20 de 33

	¿Se requiere actualización?	SI: Continúa con la actividad Nro. 13 “Consolidar resultados de monitoreo” NO: Retorna a la actividad Nro. 7 “Realizar planificación interna de procesos”.	Analista DNPR	N/A
13.	Consolidar resultados de monitoreo	Semestralmente, se realiza la consolidación de los resultados de los monitoreos efectuados en el periodo.	Analista DNPR	GC-P02-S02-F04: Matriz consolidada de evaluación y seguimiento
14.	Emitir informe anual	Anualmente, se emite un informe que contenga los resultados obtenidos por cada proceso monitoreado en el período.	Director/a Nacional de Procesos	Memorando Informe anual de monitoreo de procesos
FIN				

6. IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS


FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Diseño y desarrollo de procesos
RESPONSABLE(S) DEL SUBPROCESO	Director/a Nacional de Procesos
OBJETIVO GENERAL	Establecer el procedimiento del análisis, identificación y mejora de los procesos del IESS para documentar de manera estandarizada.
ALCANCE	Desde el análisis de la situación actual hasta la recepción del documento aprobado.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	El presente documento es de aplicación obligatoria a nivel nacional.
ENTRADAS	<ul style="list-style-type: none"> Memorando / correo electrónico de asignación de contraparte técnica DNPR. Matriz de planificación. Informe de monitoreo.
PRODUCTOS / SERVICIOS DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Informe de diagnóstico institucional sobre la gestión por procesos y mejora continua

RÚBRICAS

	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores para medir la gestión de los procesos • Reporte de procesos identificados para ser automatizados • Informe técnico de pertinencia de automatización de los procesos. • Análisis de valor agregado de los procesos
TIPO DE CLIENTE	Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades de negocio del IESS
	Externos: <ul style="list-style-type: none"> • Organismos de control.

[illegible]


Uso exclusivo de la Dirección Nacional de Proceso: GC-P02-S01-F05 Versión 1.5 Fecha de Vigencia: 31/01/2020

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 22 de 33

7.2. PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / SISTEMAS
1.	Realizar análisis de situación actual	<p>En conjunto con el responsable de la unidad de negocio, se definen las actividades y el tiempo para la elaboración del documento del proceso.</p> <p>Realiza un análisis de la situación actual del proceso con los elementos que lo componen.</p> <p>Determina cuales son las atribuciones y productos que corresponden al proceso de acuerdo a la normativa legal vigente.</p>	Analista DNPR	<p>GC-P02-F03: Acta de reunión</p> <p>GC-P02-S01-F01 Cronograma (opcional)</p> <p>GC-P02-S01-F02 Diagnóstico de la situación actual</p>
	Compuerta exclusiva	<p>Proceso/Subproceso: Continúa con la actividad Nro. 2 "Identificar oportunidades de mejora".</p> <p>Disposiciones Complementarias / Instructivo / Propuestas, Estrategias Continúa con la actividad Nro. 5 "Elaborar documento de procesos".</p>	Analista DNPR	N/A
2.	Identificar oportunidades de mejora	<p>Realiza un análisis de problemas puede utilizar las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a profundidad. • Lluvia de ideas. • Diagrama de afinidad. • Evaluación de Normativa. • Análisis de Tecnología actual. • Análisis de Valor agregado. <p>Determina la causa de los problemas puede utilizar las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de afinidad. 	Analista DNPR	<p>GC-P02-S01-F03 Matriz de mejoras</p> <p>GC-P02-F03: Acta de reunión</p>

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 23 de 33


		<ul style="list-style-type: none"> Diagrama Ishikawa. Análisis de los 5 Porqués. Pareto. <p>Una vez identificados los problemas y sus causas, se debe plantear las oportunidades de mejora, mismas que deben ser presentadas a la contraparte técnica de la unidad dueña del proceso.</p>		
3.	Elaborar diagrama de flujo (propuesta)	Elabora el diagrama de flujo propuesto de acuerdo a las estrategias y actividades definidas con el/los dueño/s del proceso para la mejora, en notación BPMN.	Analista DNPR	Diagrama de TO-BE propuesto
4.	Validar diagrama de flujo (TO-BE)	El diagrama de flujo elaborado es revisado y aprobado por la contraparte técnica de la unidad dueña del proceso.	Contraparte Técnica de la Unidad dueña del proceso	GC-P02-F03: Acta de reunión
5.	Elaborar documento de procesos	Elabora el documento del proceso en conjunto con la contraparte técnica de acuerdo a los formatos establecidos.	Analista DNPR	GC-P02-S01-F04 Disposiciones complementarias GC-P02-S01-F05 Manual de proceso homologado GC-P02-S01-F06 Manual de proceso no homologado GC-P02-S01-F07 Manual de Subproceso GC-P02-S01-F08 Instructivo GC-P02-S01-F09 Propuestas / estrategias / programas

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 24 de 33


				GC-P02-S01-A01: Ficha de indicador del proceso
6.	Entregar documentación de procesos	El documento de proceso, se remite mediante correo electrónico al Director/a Nacional de Procesos, al Director Nacional o Director del Seguro especializado dueño del proceso, con copia a la contraparte técnica de la unidad dueña del proceso, para la revisión final del documento.	Analista DNPR	Correo electrónico
7.	Gestionar revisión técnica	Realiza una revisión técnica del documento elaborado. Adicionalmente, gestiona una reunión para presentación del documento de proceso elaborado a la Dirección General.	Director(a) Nacional de Procesos	N/A
	¿El documento de proceso requiere de revisión de la Dirección General?	SI: Continúa con la actividad Nro. 8 "Realizar revisión integral de la documentación de procesos". NO: Continúa con la actividad Nro. 9 "Gestionar suscripción del documento".	Director(a) Nacional de Procesos	N/A
8.	Realizar revisión integral de la documentación de procesos	En una reunión de trabajo la Dirección Nacional de Procesos expone las mejoras que fueron implementadas al documento de proceso. Con acta de reunión se determina si el proceso fue aprobado o requiere de modificaciones. En caso de existir modificaciones en el documento de proceso, se solventan las mismas y se gestiona otra reunión de trabajo.	Director(a) General de la Institución	GC-P02-F03: Acta de reunión
9.	Gestionar suscripción del documento	Procede a realizar la impresión de los ejemplares necesarios	Analista DNPR	Memorando

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 25 de 33


		para su posterior recolección de firmas de las personas responsables de la elaboración del documento de proceso.		<p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>Acta de entrega recepción</p> <p>Documento de procesos</p>
	¿El documento de proceso requiere la suscripción de la Dirección General?	<p>SI: Continúa con la actividad Nro. 10 "Aprobar documento de procesos".</p> <p>NO: Continúa con la actividad Nro. 11 "Realizar entrega formal a él/los responsables del proceso".</p>	Analista DNPR	N/A
10.	Aprobar documento de procesos	Suscribe el documento de proceso.	Director(a) General de la Institución	Documento de procesos suscrito
11.	Realizar entrega formal a él/los responsables del proceso.	Realiza la entrega de los documentos mediante memorando y conforme al formato y directrices establecidas.	Director(a) Nacional de Procesos	<p>Memorando</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>GC-P02-S01-F11: Memorando para la entrega formal de los documentos de procesos</p> <p>Documentos de procesos originales debidamente suscritos</p>
	Compuerta paralela	<p>Continúa con la actividad Nro. 12 "Comunicar la aprobación del documento de proceso".</p> <p>Continúa con la actividad Nro. 15 "Preparar expediente de documento de proceso".</p> <p>Continúa con la actividad Nro. 18 "Emitir resolución administrativa".</p>	Director(a) Nacional de Procesos	N/A

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 26 de 33


12.	Comunicar la aprobación del documento de proceso	Mediante correo electrónico se remite al Administrador(a) del Catálogo de Procesos y Lista Maestra, en formato .pdf editable del documento de proceso con sus respectivos, formatos, anexos e instructivos, de ser el caso.	Analista DNPR	Correo electrónico
13.	Actualizar lista maestra y catálogo de procesos	Realiza la actualización de la lista maestra y catálogo de procesos considerando lo detallado en la sección de control de cambios del documento del proceso.	Administrador(a) de Catálogo de Procesos y Lista Maestra	GC-P02-S01-F12: Lista maestra GC-P02-S01-F13: Catálogo de procesos
14.	Publicar información en intranet	Mediante la herramienta tecnológica definida se publica la documentación del proceso vigente.	Administrador(a) de Catálogo de Procesos y Lista Maestra	Herramienta tecnológica
FIN				
15.	Preparar expediente de documento de proceso	Elabora el expediente del documento de procesos y realiza la entrega física al Responsable de Archivo de la Dirección Nacional de Procesos, a través del Acta de entrega recepción de expedientes de documentos de procesos, en la cual se especifica los documentos (físicos y digitales) generados en cada una de las fases de la metodología de gestión de procesos. El expediente debe contener de forma obligatoria un ejemplar original del documento de proceso debidamente suscrito.	Analista DNPR	GC-P02-S01-F13: Acta de entrega - recepción de expedientes de documentos de procesos GC-P02-S01-F15: Formato para dar de baja documentos de procesos Documentos de soporte
16.	Recibir expediente del proceso	Recibe el acta de entrega recepción de expedientes con los documentos de soporte y revisa que este completa la documentación entregada en físico y digital. Una vez verificada la documentación, se realiza la suscripción del acta de entrega recepción de documentos de	Responsable de Archivo DNPR	GC-P02-S01-F14: Acta de entrega recepción de expedientes de documentos de procesos GC-P02-S01-F16: Matriz de archivo de documentos de procesos

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 27 de 33

		soporte y registra en la matriz de archivo de documentos de procesos.		
	Proceso Gestión de Archivo	Tiene por objetivo gestionar de manera técnica, eficiente y eficaz los archivos para conservar y preservar la documentación del IESS.	Responsable de Archivo DNPR	N/A
FIN				
	¿Se requiere la emisión de resolución administrativa?	SI: Continúa con la actividad Nro. 17 "Solicitar expedición de resolución administrativa". NO: Fin	Contraparte Técnica de la Unidad dueña del proceso	N/A
17.	Solicitar expedición de resolución administrativa	Mediante memorando solicita al Director/a General la emisión de la Resolución Administrativa, al memorando se debe adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> Borrador de la resolución administrativa. Documento de proceso original. 	Contraparte Técnica de la Unidad	Memorando Sistema de Gestión Documental Documento de proceso original GC-P02-S01-F17: Formato de resolución administrativa
18.	Emitir resolución administrativa	Emite la resolución administrativa para que posteriormente sea difundido por la Subdirección de Gestión Documental y la Dirección Nacional de Comunicación.	Director(a) General de la Institución	Resolución Administrativa
FIN				


RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 28 de 33

8. IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO MONITOREO DE PROCESOS

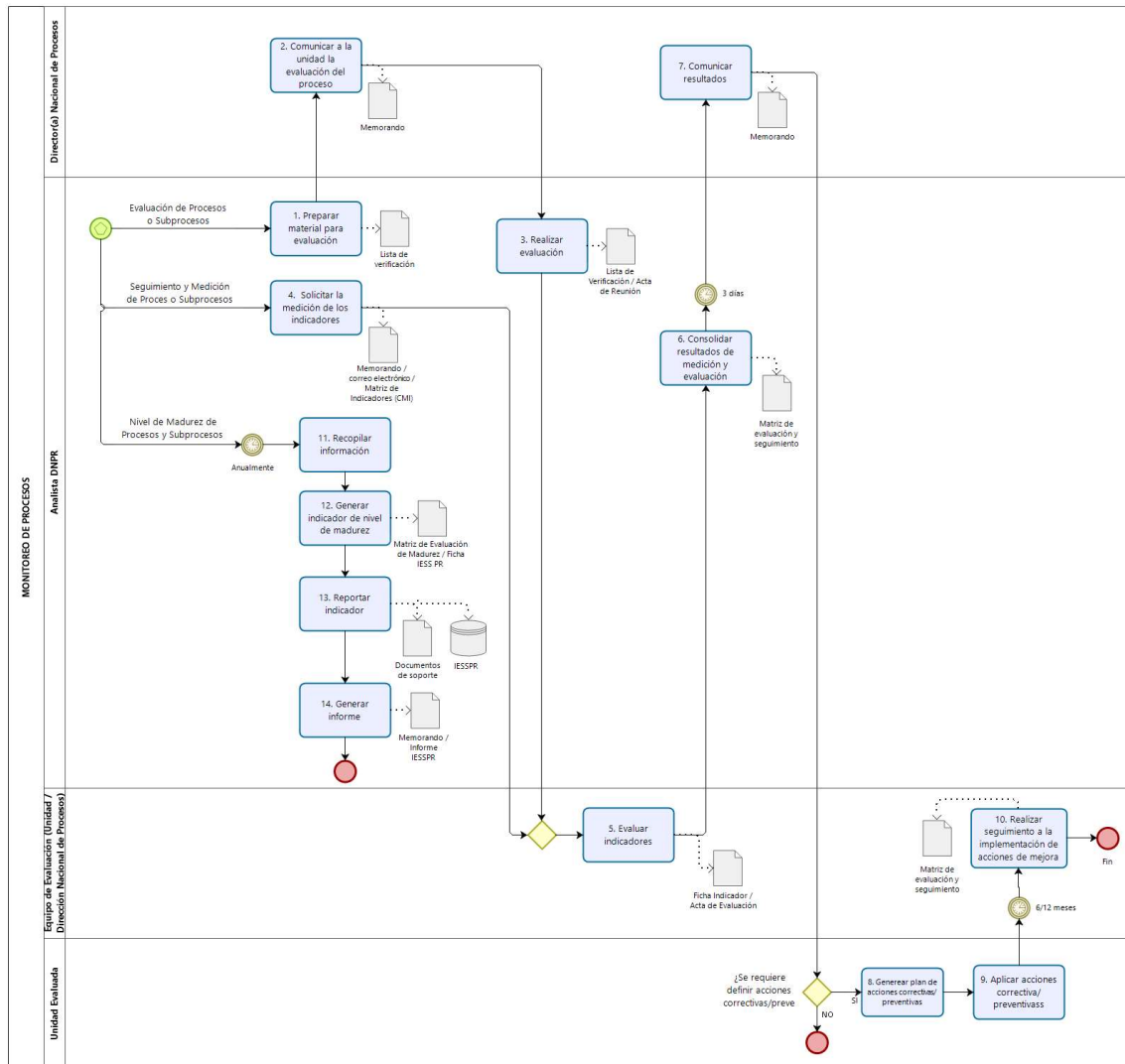
FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Monitoreo de procesos
RESPONSABLE(S) DEL SUBPROCESO	Director/a Nacional de Procesos
OBJETIVO GENERAL	Establecer mecanismos de monitoreo y control periódico que permitan evaluar el desempeño de los procesos y su conformidad con el procedimiento establecido, su correcta implementación, eficacia y eficiencia.
ALCANCE	Desde la preparación del material para la evaluación, hasta el seguimiento a la implementación de acciones de mejora.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	El presente documento es de aplicación obligatoria a nivel nacional.
ENTRADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando / correo electrónico de asignación del monitoreo. • Matriz de planificación.
PRODUCTOS / SERVICIOS DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguimiento y control de procesos. • Informe de control y seguimiento de procesos (auditoria) • Indicadores para medir la gestión de los procesos
TIPO DE CLIENTE	Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades de negocio del IESS
	Externos: <ul style="list-style-type: none"> • Organismos de control.

RÚBRICAS


	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 29 de 33

9. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

9.1. DIAGRAMA DE FLUJO




RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 30 de 33

9.2. PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE PROCESOS


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / SISTEMAS
	Inicio múltiple	<p>Evaluación de Procesos o Subprocesos: Continúa con la actividad Nro. 1 "Preparar material para evaluación".</p> <p>Seguimiento y Medición de Procesos o Subprocesos: Continúa con la actividad Nro. 4 "Solicitar la medición de los indicadores".</p> <p>Nivel de Madurez de Procesos y Subprocesos: Continúa con la actividad Nro. 11 "Recopilar información".</p>	Analista DNPR	N/A
1.	Preparar material para evaluación	Revisa el proceso o subproceso a ser evaluado y desarrolla la lista de verificación.	Analista DNPR	GC-P02-S02-F01: Lista de verificación
2.	Comunicar a la unidad la evaluación del proceso	<p>Mediante memorando comunica a la unidad dueña del proceso la fecha en la cual se va a ejecutar la evaluación del proceso o subproceso.</p> <p>A la vez, solicita generar el reporte de los indicadores a ser medidos.</p>	Director(a) Nacional de Procesos	<p>Memorando</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>GC-P02-S02-F02: Matriz de Indicadores (CMI)</p>
3.	Realizar la evaluación	<p>Realiza la verificación in-situ del proceso/subproceso haciendo uso del formulario lista de verificación, de ser necesario recolecta documentación soporte.</p> <p>Se reúne con el responsable del proceso/subproceso para revisar las conformidades y no conformidades identificadas en la evaluación.</p>	Analista DNPR	<p>GC-P02-S02-F01: Lista de verificación</p> <p>GC-P02-F03: Acta de reunión</p>
4.	Solicitar la medición de los indicadores	Mediante memorando solicita a la unidad dueña del proceso generar el reporte de los indicadores a ser medidos.	Analista DNPR	Memorando

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 31 de 33


				<p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>GC-P02-S02-F02: Matriz de Indicadores (CMI)</p>
5.	Evaluar indicadores	<p>Viene de actividades Nro. 3 y Nro. 4</p> <p>Se evalúa si los indicadores cumplen con las metas potenciales.</p> <p>Para realizar la evaluación, se toma en cuenta el resultado del indicador y las evidencias objetivas que sustenten dichos resultados.</p>	Equipo de Evaluación (Unidad / Dirección Nacional de Procesos)	<p>GC-P02-S01-F10: Ficha del Indicador del proceso</p> <p>GC-P02-S02-F03: Matriz de evaluación y seguimiento</p> <p>GC-P02-F03: Acta de reunión</p>
6.	Consolidar resultados de medición y evaluación	En el formato matriz consolidada evaluación y seguimiento se deben consolidar los resultados obtenidos en la medición y evaluación de los procesos o subprocesos.	Analista DNPR	GC-P02-S02-F04: Matriz consolidada de evaluación y seguimiento
7.	Comunicar resultados	Mediante memorando se remite la matriz de evaluación y seguimiento a la unidad dueña del proceso, solicitando de ser el caso, la generación de acciones correctivas/ preventivas.	Director(a) Nacional de Procesos	<p>Memorando Sistema de Gestión Documental</p> <p>GC-P02-S02-F03: Matriz de evaluación y seguimiento</p>
	¿Se requiere definir acciones correctivas/ preventivas?	<p>SI: Continúa con la actividad Nro. 8 “Generar plan de acciones correctivas/ preventivas”.</p> <p>NO: Fin</p>	Unidad Evaluada	N/A
8.	Generar plan de acciones correctivas/ preventivas	<p>En la matriz de evaluación y seguimiento la unidad dueña del proceso debe incorporar las acciones correctivas/ preventivas.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser remitidas a la Dirección Nacional de Procesos mediante</p>	Unidad evaluada	GC-P02-S02-F03: Matriz de evaluación y seguimiento

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 32 de 33

		memorando, considerando el tiempo de cumplimiento definido por parte de la unidad.		
9.	Aplicar acciones correctivas/ preventivas	La unidad dueña del proceso aplica las acciones correctivas generadas para el buen desempeño del proceso. Envía a la Dirección Nacional de Procesos el soporte de las acciones ejecutadas.	Unidad evaluada	Memorando Sistema de Gestión Documental
10.	Realizar seguimiento a la implementación de acciones de mejora	Realiza seguimiento a la aplicación de las acciones correctivas/ preventivas y actualiza la matriz de evaluación y seguimiento.	Analista DNPR	GC-P02-S02-F03: Matriz de evaluación y seguimiento actualizada GC-P02-S02-F04: Matriz consolidada de evaluación y seguimiento
FIN				
11.	Recopilar información	Recopila información que incidirá en el criterio a utilizar para la evaluación del indicador de madurez, utilizando técnicas como entrevistas, encuestas, entre otras.	Analista DNPR	N/A
12.	Generar indicador de nivel de madurez	Aplica lo descrito en la ficha técnica para la medición del indicador de madurez.	Analista DNPR	GC-P02-S02-F05: Matriz de Evaluación de Madurez Ficha IESS PR
13.	Reportar indicador	En la herramienta de seguimiento y control de gestión, reporta el indicador obtenido, adjuntando los documentos que respaldan los resultados.	Analista DNPR	Documentos de soporte IESS PR
14.	Generar informe	El informe se genera automáticamente en la herramienta de seguimiento y control de gestión.	Analista DNPR	Memorando Sistema de Gestión Documental Informe IESSPR
FIN				

RÚBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		
VERSIÓN: 1.4	CÓD: GC-P02	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 33 de 33

10. FORMATOS

Código	Nombre del Formato
GC-P02-F01	Matriz de priorización de procesos
GC-P02-F02	Matriz de planificación interna de procesos
GC-P02-F03	Acta de reunión
GC-P02-S01-F01	Cronograma
GC-P02-S01-F02	Diagnóstico de la situación actual
GC-P02-S01-F03	Matriz de mejoras
GC-P02-S01-F04	Disposiciones complementarias
GC-P02-S01-F05	Manual de proceso homologado
GC-P02-S01-F06	Manual de proceso no homologado
GC-P02-S01-F07	Manual de Subproceso
GC-P02-S01-F08	Instructivo
GC-P02-S01-F09	Propuestas/estrategias/programas
GC-P02-S01-F10	Ficha de indicador del proceso
GC-P02-S01-F11	Memorando para la entrega formal de los documentos de procesos
GC-P02-S01-F12	Lista maestra
GC-P02-S01-F13	Catálogo de procesos
GC-P02-S01-F14	Acta de entrega recepción de expedientes de documentos de procesos
GC-P02-S01-F15	Formato para dar de baja documentos de procesos
GC-P02-S01-F16	Matriz de archivo de documentos de procesos
GC-P02-S01-F17	Formato de resolución administrativa
GC-P02-S02-F01	Lista de verificación
GC-P02-S02-F02	Matriz de indicadores (CMI)
GC-P02-S02-F03	Matriz de evaluación y seguimiento
GC-P02-S02-F04	Matriz consolidada de evaluación y seguimiento
GC-P02-S02-F05	Matriz de Evaluación de Madurez

11. ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
GC-P02-I01	Instructivo para realizar socialización e implementación de procesos
GC-P02-A01	Ficha de indicador del proceso
GC-P02-A02	Formato de Informe Técnico

RÚBRICAS