




METODOLOGÍA

IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL


DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS

ABRIL, 2020

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 1 de 13

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. David Ruales DIRECTOR GENERAL DEL IESS, ENCARGADO		10 ABR 2020
Mgs. Andrés Almeida DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS, ENCARGADO		10 ABR 2020
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Paulina Hidalgo ADMINISTRADORA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
Ing. Juan Pablo Segovia ADMINISTRADOR DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
Ing. Fernando Vinuesa ADMINISTRADOR DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020
Ing. José Paez ADMINISTRADOR DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		10 ABR 2020


RUBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 2 de 13

CONTROL DE CAMBIOS


NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	DOCUMENTACIÓN OBSOLETA	APROBADO POR
Metodología para Desagregar Procesos	1.0	31/05/2018	Documento Inicial	N/A	<p>Sin firmas de aprobación. Ab. Carlos Alberto Vallejo</p> <p>DIRECTOR GENERAL DEL IESS</p> <p>Esp. Maritza Aguirre.</p> <p>DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS</p>
Metodología para Identificación y Construcción del Catálogo de Procesos Institucional	1.1	06/04/2020	Actualización de etapas para la identificación y construcción del catálogo de procesos	Metodología para Desagregar Procesos (Versión 1.0)	<p>Mgs. David Ruales</p> <p>DIRECTOR GENERAL DEL IESS, ENCARGADO</p> <p>Mgs. Andrés Almeida</p> <p>DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS, ENCARGADO</p>

RUBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 3 de 13

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4.	MARCO CONCEPTUAL	4
5.	DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL	6
5.1	<i>Análisis del Propósito Institucional.....</i>	6
5.2	<i>Clasificación de Procesos</i>	7
5.2.1	<i>Depuración y Homologación de Procesos.....</i>	7
5.2.2	<i>Agrupación de Procesos</i>	9
5.2.3	<i>Clasificación de Procesos</i>	9
5.3	<i>Jerarquización de Procesos.....</i>	10
5.4	<i>Elaboración del Mapa de Procesos y Cadena de Valor</i>	11
5.4.1	<i>Mapa de Procesos.....</i>	11
5.4.2	<i>Cadena de Valor:.....</i>	12
6.	Anexos:.....	13

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 4 de 13

1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones han buscado mejorar continuamente, adaptándose a los cambios que les plantea el entorno; es así que se han realizado diferentes esfuerzos con la finalidad de establecer nuevas propuestas de gestión, bajo este contexto la gestión basada en procesos plantea una forma diferente de manejar una institución en el que se plantea el cambio de un enfoque vertical a uno horizontal.

El cambio de dirección de una organización necesita ser ejecutado de una manera ordenada, de forma que se pueda identificar claramente los siguientes puntos: la cadena de valor (razón de ser), el direccionamiento estratégico (gobierno) y el sistema de apoyo que permite cumplir con la misión y visión institucional; para ello, a partir de la estructura vertical, deben identificarse los procesos que se ejecutan transversalmente y mapearlos para una rápida adaptación al cambio y mejora continua institucional.

Con lo expuesto en párrafos precedentes, se genera la presente Metodología para Identificación y Construcción del Catálogo de Procesos Institucional, la cual fue elaborada con base en los principales referentes internacionales de la gestión por procesos ISO 9001, cuyo elemento central es el enfoque basado en procesos, que permite a una institución diseñar, gestionar, mejorar sus productos y procesos de trabajo para generar y entregar valor a sus usuarios alcanzando el éxito y sostenibilidad organizacional.

2. OBJETIVO

Clasificar y jerarquizar la administración de los procesos con los que cuenta la institución, con el fin de obtener un enfoque por procesos orientado a resultados, agregando valor a los grupos de interés: usuarios, proveedores, entes de control y sociedad en general.


3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento es de aplicación obligatoria para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.


4. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se desarrollan conceptos básicos de procesos:

RUBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 5 de 13

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Actividad	Secuencia de tareas o acciones que agregan valor durante la ejecución del proceso para transformación de entradas en salidas
Clasificar	Agrupar y organizar la información, permitiendo así establecer relaciones significativas entre los procesos.
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.
ISO	Organización Internacional de Normalización.
Jerarquizar	Tiene como finalidad ordenar los procesos de acuerdo a su valor, se dividen en macroproceso, proceso y subproceso.
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.
Metodología	Grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos.
Proceso	Serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un usuario interno o externo.
Producto	Es el resultado de la ejecución de un proceso, puede ser tangible (producto) o intangible (servicio).
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.
Responsable de Proceso	Es la autoridad de la unidad administrativa que establece controles, lineamientos, políticas y procedimientos; y es responsable del desempeño del proceso.
Usuario del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.

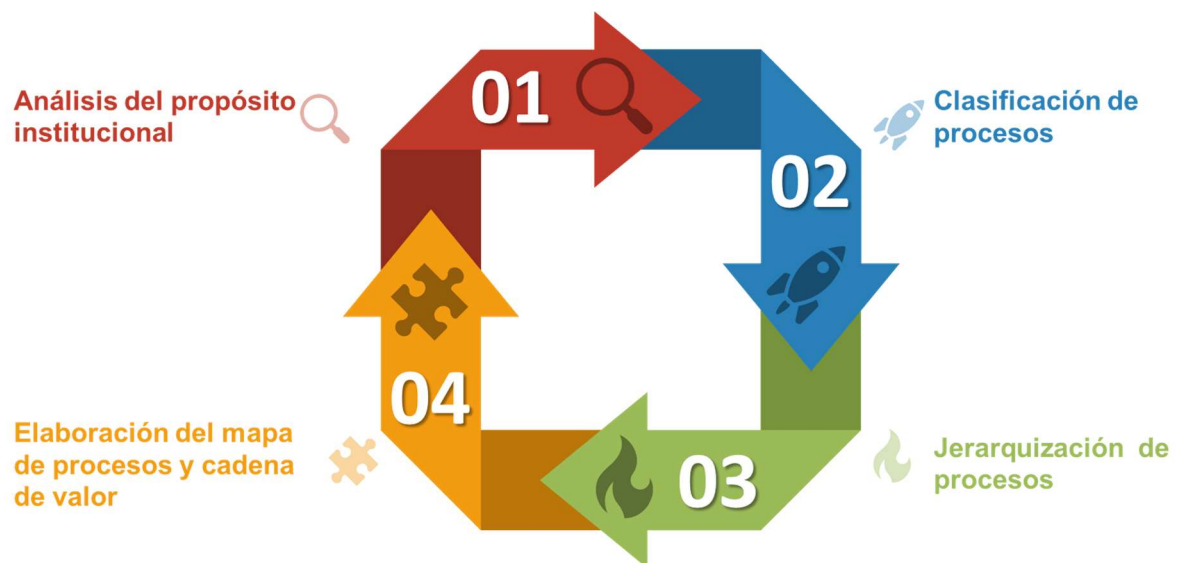
	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 6 de 13

5. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL

Para la identificación de los procesos transversales se han establecido 4 etapas:

- Análisis del propósito Institucional.
- Clasificación de procesos.
- Jerarquización de procesos.
- Elaboración del mapa de procesos y cadena de valor.

Figura 1: Metodología para Identificación y Construcción del Catálogo de Procesos Institucional




Fuente: Dirección Nacional de Procesos – IESS

Para llevar a cabo las etapas de la metodología, el equipo técnico de trabajo de la Dirección Nacional de Procesos presentará la propuesta del Catálogo de Procesos Institucional a las Direcciones Nacionales y Direcciones de los Seguros Especializados, para su validación.

5.1 Análisis del Propósito Institucional.

Consiste en la revisión de la misión, visión, objetivos, políticas, planes y estrategias, con el fin de comprender la razón de ser de la institución, de tal forma que se identifique claramente la manera cómo la institución realiza sus actividades e interrelaciona sus procesos.

RUBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 7 de 13

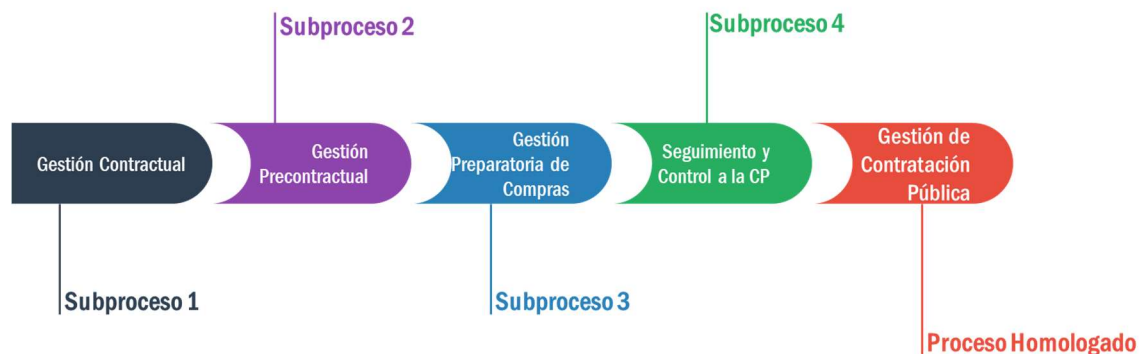
5.2 Clasificación de Procesos

5.2.1 Depuración y Homologación de Procesos

Consiste en analizar y depurar la información del inventario de procesos base, para determinar la homologación, transversalidad y no homologación de los procesos en función de su naturaleza, alcance, propósito, productos / servicios.

La **homologación** consiste en relacionar los procesos que tienen un mismo alcance, propósito, productos/servicios; es decir, en relación de igualdad o equivalencia, ya que los procesos tienen en común características referidas a su naturaleza, función o clase; y en caso de tener subprocesos estos están directamente relacionados con el proceso.

Ejemplo de Homologación:



Los procesos **no homologados** son aquellos que tienen diferente naturaleza (razón de ser) a pesar de tener un objetivo y alcance similar, por lo que, deben tratarse como un proceso independiente, incluso los subprocesos que se agrupen en el proceso no tienen una relación entre ellos.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 8 de 13

Ejemplo de No Homologación:



Los procesos **transversales** son aquellos que tienen interrelación entre diferentes áreas, logrando la participación de toda la estructura de la institución y pueden ser procesos homologados y no homologados.

Ejemplo de Transversalidad: Gestión Presupuestaria es un manual de proceso transversal ya que se ejecuta en todas la Dirección Nacional de Gestión Financiera, en las Direcciones Provinciales, Direcciones de Seguros Especializados y Unidades Médicas mediante la programación, formulación, ejecución, control y liquidación presupuestaria para registrar los ingresos/gastos de la Institución. A continuación se presenta un gráfico para ejemplificar de una manera adecuada este tipo de proceso:



	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 9 de 13

5.2.2 Agrupación de Procesos

Una vez identificada la homologación, no homologación y transversalidad de los procesos, se realiza la agrupación de acuerdo a la similitud de su gestión (giro de actividad).


Ejemplo de Agrupación: Los cuatro procesos de Gestión de Capacidad, Gestión de Desarrollo Institucional, Administración de Talento Humano y Gestión de Cambio de Cultura Organizacional se agrupan en el Macroproceso Gestión de Talento Humano de acuerdo a su similitud en su gestión. A continuación se presenta un gráfico para ejemplificar de una manera adecuada este tipo de proceso:



5.2.3 Clasificación de Procesos

Con el fin de identificar si un proceso es estratégicamente vital para una organización, es necesario clasificarlo de acuerdo a su importancia y su capacidad de generar valor con respecto a la misión de la institución, es por esta razón que se dividen los procesos en tres niveles:

- ✓ **Procesos Gobernantes:** son aquellos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias de la institución. Proporcionan directrices, límites de actuación y controlan al resto de los procesos.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 10 de 13

- ✓ *Procesos Sustantivos*: son aquellos que justifican la existencia de la institución, están directamente ligados a los productos y servicios que se entregan. En general, suelen intervenir varias unidades administrativas en su ejecución.
- ✓ *Procesos Adjetivos de Asesoría y de Apoyo*: Son los procesos que entregan productos e impactan indirectamente a los procesos agregadores de valor, y a los procesos estratégicos.

5.3 Jerarquización de Procesos

Una vez que los procesos se hayan clasificado, se deberá identificar su jerarquía conforme al nivel que corresponda:

- ✓ *Macroproceso*: Conjunto de procesos que comparten un objetivo en común o están relacionados por la misma especialidad.
- ✓ *Proceso*: Serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un usuario interno o externo.
- ✓ *Subproceso*: Corresponde a un proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un proceso más grande.

Tabla 1. Clasificación y Jerarquización de procesos


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CD 535	TIPO DE PROCESO CD 535	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

Fuente: Dirección Nacional de Procesos – IESS

Ejemplo: Clasificación y Jerarquización de Procesos

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CD 535	TIPO DE PROCESO CD 535	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Dirección Nacional de Servicios Corporativos	Adjetivo - Apoyo	Gestión Documental	Gestión de Correspondencia	N/A

RUBRICAS

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 11 de 13

Es importante considerar que el catálogo de procesos institucional constituye una línea base y es de carácter dinámico.

5.4 Elaboración del Mapa de Procesos y Cadena de Valor

5.4.1 Mapa de Procesos

Es una representación gráfica que establece la interrelación y secuencia de los procesos gobernantes o estratégicos, sustantivos o agregadores de valor y adjetivos o habilitantes.

Adicionalmente, refleja al ciudadano o destinatario de los productos y servicios, es decir, en el sector izquierdo se refleja a los ciudadanos que tienen una necesidad y en el sector derecho se visualiza a los ciudadanos cuyas necesidades fueron satisfechas.

Las etapas para la creación del mapa de procesos son:

Etapas 1. Definición de parte interesadas

Las partes interesadas son todo individuo, grupo o población que requiere de un producto o servicio que ofrece la institución y permita la satisfacción de sus necesidades.

Etapas 2. Definición del tipo de procesos

Para esta etapa se considera la clasificación de procesos realizada anteriormente, de acuerdo a tres niveles:

- ✓ Procesos Gobernantes
- ✓ Procesos Sustantivos
- ✓ Procesos Adjetivos de Asesoría y de Apoyo

Etapas 3. Organización de procesos

En la parte superior constan los procesos normativos y estratégicos que permiten direccionar y controlar la institución.

En la parte intermedia consta el resultado de la interacción entre los procesos (línea operativa) que realizan actividades a partir de una solicitud, necesidad o expectativa de un ciudadano para obtener un producto o servicio; con el fin de ejecutar las acciones se requiere de recursos (humanos, tecnológicos, financieros, etc.).

	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		
	METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCESOS INSTITUCIONAL		
VERSIÓN: 1.1	CÓD: DNPR-DNPR-GPP-M01	FECHA: 06-abril-2020	PÁG: 13 de 13

- ✓ **Actividades Primarias o Agregadoras de Valor:** Son aquellas asociadas con la generación de servicios y la oferta de un valor agregado.
- ✓ **Actividades de Apoyo:** Son aquellas que proporcionan los recursos que permiten realizar las actividades primarias.

En la parte superior se ubican las actividades que dan un soporte a las actividades primarias, donde se incluye la participación de recursos humanos, financieros, tecnológicos, etc.

En la parte inferior se detalla el resultado de la interacción de las actividades primarias, mismas que generan un valor al ciudadano.

El resultado de la identificación y definición de actividades primarias y actividades de apoyo es la cadena de valor institucional, tal como se refleja a continuación:

Figura 3. Cadena de Valor



Fuente: Dirección Nacional de Procesos – IESS

6. Anexos Informativos:

6.1 Anexo 1: Catálogo de Procesos Institucional

6.2 Anexo 2: Mapa de Procesos

6.3 Anexo 3: Cadena de Valor

RUBRICAS