



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyectos de investigación

Previo a la obtención del título:

INGENIERO EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL
GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO.

AUTOR:

MONTENEGRO LÓPEZ FRANK JONATÁN

MACAS – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Frank Jonatán Montenegro López, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
DIRECTORA

Ing. Ing. Jessica Paola Cajas Guerra
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Frank Jonatán Montenegro López, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de una fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 20 de octubre de 2017

Frank Jonatán Montenegro López
C.C. 1400487656

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis, dedico primeramente a mi dios, por haberme dado la sabiduría y fortaleza para poder concluir mi carrera profesional.,

A mi bella esposa, por el apoyo incondicional, la comprensión y el tiempo que me ha sabido brindar desde los primeros días de clases.,

A mis padres y familiares que de una u otra manera han sabido darme su apoyo y motivación ante cualquier adversidad que se haya presentado durante toda mi carrera, y gracias a ellos he podido salir adelante y poder cumplir con mi objetivo que me trace desde un principio.

Frank Jonatán Montenegro López

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo., la cual me siento muy orgulloso de pertenecer, por haberme aceptado y formado como un profesional, a todos mis docentes que me han sabido compartir sus conocimientos desde el primer día de clases.

Agradezco a mi tutora de tesis, a la Ing. Doris Sánchez, por haberme brindado su tiempo, sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de mi tesis.

Y para finalizar agradezco también, al GAD Provincial de Morona Santiago, por haberme dado la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación, y a mis compañeros de clase por el apoyo y por su compañerismo, a todas muchas gracias...

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Reseña Histórica	6
2.1.2 Información de la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Teoría Administrativa	10
2.2.1.1 Campos de Estudio de la Administración.....	11
2.2.2 Antecedentes Históricos.....	13
2.2.2.1 Auto Inspección	13
2.2.2.2 Control de conformidad	13

2.2.2.3	Control estadístico de proceso (C.E.P)	13
2.2.2.4	Aseguramiento de calidad.....	14
2.2.2.5	Círculos de calidad.....	14
2.2.2.6	Administración de calidad	14
2.2.2.7	Mejoramiento continuo	15
2.2.2.8	ISO 9000-1987.....	15
2.2.2.9	ISO 9000- 1994.....	15
2.2.2.10	ISO 9000- 2000.....	15
2.2.2.11	Administración Total de la Calidad (T.Q.M).....	16
2.2.3	El enfoque de Gestión por Procesos	16
2.2.3.1	Justificación para la Gestión por Procesos en las Organizaciones	17
2.2.3.2	La Gestión por Procesos y la Estructura Organizacional.....	18
2.2.4	Concepto de Enfoque de Gestión por Procesos	20
2.2.4.1	¿Qué es un Proceso?	20
2.2.4.2	¿Qué es Gestión?.....	21
2.2.4.3	Definiciones de Gestión por Procesos	21
2.2.4.4	Objetivos de Gestión por Procesos	21
2.2.4.5	Los Valores de la Gestión por Procesos	22
2.2.4.6	Principios de la Gestión por Procesos.....	22
2.2.5	Modelamiento Visual De Procesos	23
2.2.5.1	Mapa de Procesos	23
2.2.5.2	Flujograma de Información.....	23
2.2.5.3	Lista de Tareas por cada actividad.....	23
2.2.5.4	Beneficios del Modelamiento Visual.....	23
2.2.6	Fases de la Gestión por Procesos	24
2.2.6.1	Ciclo 1: Desde la Estrategia de la Organización.....	24
2.2.6.2	Ciclo 2: Modelamiento Visual	25
2.2.6.3	Ciclo 3: Intervenir Procesos Modelados	25
2.2.6.4	Ciclo 4: Durante la vida útil del Diseño del Proceso Formalizado.....	26
2.2.7	Método Gestión Sistémica de Procesos (GSP) para El Levantamiento de Procesos	26
2.2.7.1	Fases del Método GSP para el Levantamiento de Proceso.....	27
2.2.7.1.1	Primera Fase: Mapas de Procesos Global y Ámbito.....	27
2.2.7.1.2	Segunda fase: Flujograma de Información	28

2.2.7.1.3	Tercera Fase: Descripción del Proceso	29
2.2.8	Definición De Administración	29
2.2.8.1	La Administración Pública	30
2.2.9	Concepto y Estructura de la Administración Pública.....	30
2.2.10	La Eficiencia y la Eficacia en Administraciones Públicas y Organizaciones Empresariales	32
2.2.11	Características de la Cultura de las Organizaciones Eficientes y Eficaces..	32
2.2	IDEA A DEFENDER.....	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		35
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.4.1	Métodos.....	36
3.4.2	Técnicas	36
3.4.3	Instrumentos.....	37
3.5	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		38
4.1	MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO.	38
4.2.	Planificación / Documentación	39
4.2.1.	Análisis Documental	40
4.2.2	Levantamiento de Procesos.....	41
4.2.3	Diagramación de los Procesos	42
4.2.4	Elaboración de Ficha de Proceso	44
4.2.5	Elaboración de Ficha de Indicador	45
4.2.6	Validación de Procesos	46
4.2.7	Diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Dirección General de Participación Social	46
CONCLUSIONES		126
RECOMENDACIONES.....		127
BIBLIOGRAFÍA		128
ANEXOS		129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Justificación para la Gestión Por Procesos	17
Tabla 2: Estructura Tradicional Versus Gestión por Procesos	18
Tabla 3: Simbología del Flujograma De Procesos.....	43
Tabla 4: Ficha De Procesos	44
Tabla 5: Ficha De Indicador	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama Estructural GADP. Morona Santiago	7
Gráfico 3: Campos De Estudio De La Administración	12
Gráfico 5: Proceso	20
Gráfico 6: Fases de la Gestión Por Procesos	24
Gráfico 7: Fases Del Método GSP Para el Levantamiento de Procesos.....	27
Gráfico 8: Simbología Básica del Flujograma de Información	28
Gráfico 9: Ciclo de Mejora de la Gestión Por Procesos	39
Gráfico 10: Pasos De La Planificación / Documentación Del Modelo De Gestión Por Procesos Para La Dirección General de Participación.....	40
Gráfico 11: Estructura Documental del Modelo que se Diseñó para El Departamento General de Participación Social	46
Gráfico 12: Mapa de macro procesos dirección general de participación social.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados.....	129
Anexo 2: Norma Técnica de Administración por Procesos.....	130
Anexo 3: Norma Técnica de diseño de Reglamento o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos	133
Anexo 4: Hoja de Caracterización de Procesos	136
Anexo 5: Hoja de Caracterización de Actividades	138

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo el diseño del Modelo de gestión por procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD provincial de Morona Santiago ciudad; para iniciar un cambio de Cultura Organizacional, a fin de permitir la identificación y formulación de los procesos para mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública. El presente Modelo de Gestión por Procesos Administrativo, se inició con el análisis documental seguido de las entrevistas individuales para levantar todos los procesos y posteriormente se elaboró los flujos de proceso, fichas de procesos y fichas de indicadores que detallan toda la información de cada actividad identificada. Dando como resultado actividades repetitivas e innecesarias que conlleva a provocar cuellos de botellas en la Dirección General de Participación Social. Conjuntamente con cada uno de los empleados de la Dirección responsables de las actividades que se desarrollan se realizó la validación de los procesos, para luego dar paso a la elaboración del mapa de procesos y la estructura documental. Finalmente se presenta la estructura del Modelo de Gestión por Procesos que consta de; Manual de Procesos, Mapa de Procesos, Procedimientos Documentados y Registros. En base a las conclusiones se ha emitido recomendaciones que deberán ser consideradas con el propósito de tomar decisiones correctas, a fin de alcanzar los objetivos planteados en la Dirección General de Participación Social.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <CULTURA ORGANIZACIONAL>, <MANUAL DE PROCESOS>, <MAPA DE PROCESOS>, <MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS>.

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present research work has the objective for designing the management model for administrative processes at “Dirección General de Participación Social” from DAG, Morona Santiago province. It was to initiate a change Organizational Culture and allow the identification and formulation of processes to improve efficiency and effectiveness on Public Administration. The present management model began with the documentary analysis, followed by individual interviews to collect all the processes and then the process flows, process cards and indicator cards that detail all the information of each identified activity were elaborated. Resulting in repetitive and unnecessary activities that lead to blockage from “Dirección General de Participación Social”. Together with each one of the employees from Direction responsible for the activities that are developed, the validation of the processes was carried out, to then give way to the elaboration of process map and documentary structure. Finally, the structure of Process Management Model is presented, which consists of: Process Manual, Process Map, Documented Procedures and Records. Based on the conclusions, recommendations have been issued that should be considered in order to make correct decisions, in order to achieve the objectives set out from “Dirección General de Participación Social”.

Keywords: CONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, ADMINISTRATIVE PROCESSES, ORGANIZATIONAL CULTURE, PROCESS MANUAL, PROCESS MAP, PROCESS MANAGEMENT MODEL.

INTRODUCCIÓN

Las crecientes exigencias de los clientes y la necesidad de ser cada día más competitivo, nos lleva a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a alcanzar el mayor nivel de profesionalización posible, aplicando un enfoque que conduzca a desarrollar de mejores prácticas de administración pública junto con la mejora continua de los procesos responsables de su resultados siendo así como resultado un servicio de calidad a la comunidad.

Es así que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gobiernos Seccionales con la aceptación actual de la Administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Morona Santiago propongo este tema de Tesis en el Diseño de un MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

Con el Modelo de Gestión por Procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social se inicia un cambio de CULTURA ORGANIZACIONAL; que va a pasar de una gestión organizacional vertical, por funciones, de jerarquías donde se maneja ordenes, a una Gestión Organizacional por procesos, en donde se trabaja en equipo, por objetivos en común en busca de la satisfacción del cliente y beneficioso para las personas de esta dirección y cuanto más para el GAD de Morona Santiago.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Secretaría Nacional de Administración Pública se planteó como objetivo estratégico; “INCREMENTAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA”, implementando la GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, se concibe como un modelo que permite garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos, orienta las acciones a resultados e involucra al ciudadano haciéndole parte fundamental de la organización.

El programa de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública Central se encuentra dentro de los planes generales del Gobierno Central enfocados en alcanzar la eficiencia gubernamental e implementar mejores metodologías y sistemas de gestión en todas sus instituciones.

Por lo cual la Dirección General de Participación Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Morona Santiago presenta esta NECESIDAD GUBERNAMENTAL; siendo así una oportunidad en calidad de Tesista desarrollar y proponer un Modelo de Gestión por Procesos Administrativos.

La falta de un diagnóstico y evaluación de las actividades que se desarrollan en la Dirección General de Participación Social no ayuda a brindar una gestión óptima oportuna y de calidad a los clientes internos y externos. El no contar con un diseño de modelo de gestión por procesos administrativos desenfoca en problemas importantes como la falta de control de los recursos, tiempos, costos y movimientos en los procesos administrativos asignados a la Dirección General de Participación Social.

El no contar con un modelo de gestión por procesos administrativos no genera la optimización, estandarización y automatización de procesos al interior de dicha Dirección, provocando impactos negativos en su gestión y por ende la del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Morona Santiago, lo que desemboca en una traba

para el fiel cumplimiento de los objetivos y normativa de la Secretaría Nacional de Administración Pública.

Un modelo enfocado a los lineamientos y direccionados, para obtener una gestión pública de calidad, orientada a resultados, centrada en el cliente interno, externo y fundamentado en los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República, no contribuyen para garantizar el mejoramiento de la Administración Pública.

La Dirección General de Participación Social se constituye en una de las áreas de mayor importancia dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Morona Santiago, del éxito de sus actividades depende de la organización, coordinación y ejecución de los procesos territoriales de articulación de los actores sociales para formular e impulsar la participación social integra de las comunidades, organizaciones sociales y zonal de Morona Santiago.

Desde un tiempo atrás el brindar un servicio de calidad está en la latente de las autoridades vigentes, no solo por cumplir con los clientes internos y externos, sino también hacia la ley, las normas y la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 determina que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incidirá el Modelo de Gestión por Procesos Administrativos en la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago, para mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública?

1.1.2 Delimitación del Problema

Modelo de Gestión por Procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago, está ubicada en la ciudad de Macas, durante el año 2017.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Morona Santiago, se alinea con los objetivos y normativa de la Secretaría Nacional de Administración Pública y que, en la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

La Dirección General de Participación Social del GAD Provincial Morona Santiago, actualmente presenta una necesidad palpable en las actividades desarrolladas que están asignadas a dicha Dirección. La importancia del tema a investigar radica que al proponer un modelo de gestión por procesos administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial Morona Santiago, permitirá identificar, formalizar y diseñar los procesos alineados al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco legal de la administración pública. Esta investigación suministra información clara, completa, precisa y sistematizada como un medio para lograr ser eficientes y eficaces en la Administrativa Pública.

Las crecientes exigencias de los clientes y la necesidad de ser cada día más competitivo, nos lleva a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a alcanzar el mayor nivel de profesionalización posible, aplicando un enfoque que conduzca a desarrollar de mejores prácticas de administración pública junto con la mejora continua de los procesos responsables de su resultados siendo así como resultado un servicio de calidad a la comunidad.

Finalmente esta investigación dotará de un modelo de GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS con alternativas de soluciones encontradas que servirán para la toma de acciones y decisiones futuras que conlleven al mejoramiento de la eficiencia y eficacia en la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial Morona Santiago que engloban la administración Pública, alcanzando los objetivos planteados por la Secretaria Nacional de Administración Pública.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago, para mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las actividades que se desarrollan en la Dirección General de Participación Social para una mejor gestión en sus procesos.
- Elaborar el levantamiento de los procesos que permitan un mejor control de los recursos, tiempos, costos y movimientos.
- Diseñar un modelo de gestión por procesos administrativos para la Dirección General de Participación Social para el mejoramiento de los recursos y eficiencia en la administración.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Reseña Histórica

Morona Santiago fue creada el 10 de Noviembre de 1953, a partir de esa fecha se estableció como Provincia. Pero solo hasta 1967 contaría con consejo y autoridades provinciales. La institución fue creada el 25 de mayo de 1967, bajo la denominación de “Consejo Provincial de Morona Santiago”.

La sesión inaugural se llevó a cabo en la ciudad de Macas, el 25 de Octubre de 1967 presidida por el Representante del Tribunal de Garantías Constitucionales; teniendo como Prefecto para ese entonces al Teniente (r) Ernesto Olmedo Lara y al Sr. Pedro Nolasco Jaramillo como Vice prefecto los cuales fueron acompañados por tres Consejeros Provinciales.

Hasta la fecha, ahora conocido como: Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago ha tenido: 13 Prefectos, 83 Consejeros, 9 Secretarios Titulares, 21 Secretarios Ad-hoc., 01 Secretaria Encargada.

Ubicación Geográfica

La Sede del Gobierno Provincial de Morona Santiago, está ubicada en la Capital de Provincia, en la Ciudad de Macas, en las calles 24 de Mayo y Bolívar.

Naturaleza de la Institución

El Gobierno Provincial se constituyó con el objeto de servir al pueblo de Morona Santiago, a través de la ejecución de Obras, el apoyo a actividades productivas e Industriales para mejorar la calidad y condiciones de vida de sus habitantes contando con las asignaciones provenientes del Gobierno Central.

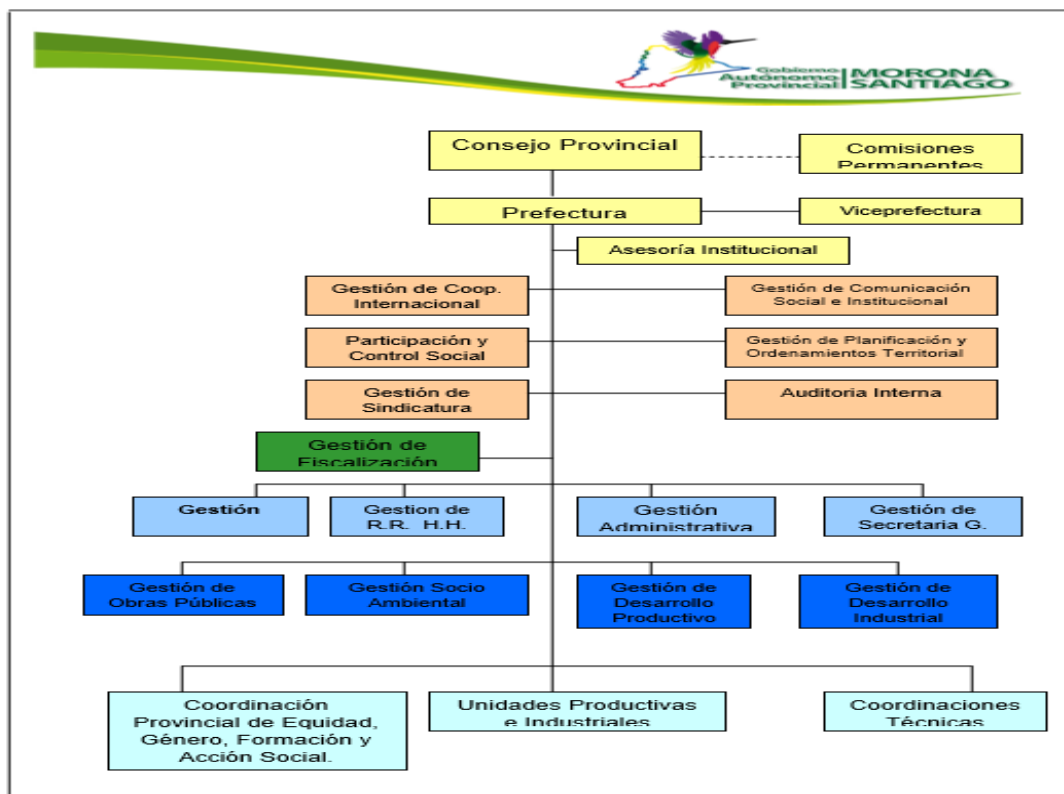
Misión

La población junto con las instituciones y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, generan acuerdos de acción, inversión eficiente y corresponsabilidad basados en el PLANDOT, mediante procesos de articulación interinstitucional y participación ciudadana que contribuyen a la creación de una identidad provincial.

Visión

Morona Santiago es un espacio democrático, plurinacional y mega diverso que brinda a su población igualdad de oportunidades en el acceso a servicios sociales y económicos de calidad, que permite alcanzar equidad social, convivencia armónica intercultural y un manejo sustentable de los RRNN, incidiendo en la disminución de los niveles de pobreza y la construcción del buen vivir.

Gráfico 1: Organigrama Estructural GADP. Morona Santiago



Fuente: www.moronasantiago.gov.ec; Sitio Web: Organigrama Estructural

2.1.2 Información de la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago

La dirección de General de Participación Social del Gobierno Provincial de Morona Santiago, tiene como fin organizar y coordinar los procesos territoriales de articulación de los actores sociales para formular e impulsar las políticas provinciales a cargo del GAPMS.

Según lo estipulado en el PLANDOT del Gobierno Provincial de Morona Santiago 2012- 2030, habla sobre el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad en la Provincia y en su entorno local, para efectuar la promoción de la acción colectiva en función de objetivos de beneficio social sin fines de lucro y potenciar la representatividad territorial a través del aumento de sus capacidades de gestión y participación en la toma de decisiones políticas, dentro de sus ámbitos de acción.

El respeto a la dignidad humana, garantizada mediante la efectiva protección de los derechos fundamentales, la ampliación cuantitativa de oportunidades reales de participación ciudadana y la recomposición cualitativa proyectada hacia los planos individual, familiar, económico y social. Una participación que crea y recrea valores comunitarios y desarrolla el conocimiento de lo público. La comunicación fluida entre los gobernados y los gobernantes que mejora progresivamente la respuesta de las autoridades a las demandas ciudadanas.

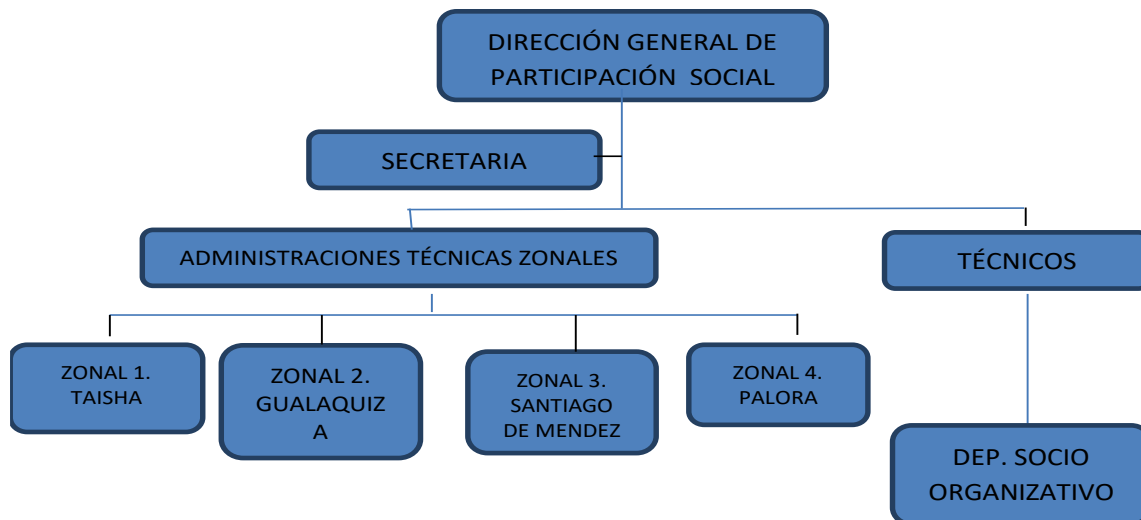
El ejercicio de nuestros valores en la correcta gestión de nuestras funciones y el contacto con el ciudadano: con

- Honestidad y Ética
- Respeto y Tolerancia
- Compromiso y Lealtad
- Adaptación al Cambio
- Trabajo en Equipo
- Imparcialidad y Equidad

Actividades a cumplir de la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago

- Coordinar las actividades de la administración técnica zonal. Asiste a delegaciones dispuestas por la prefectura
- Apoya a la gestión del Sr. Prefecto Provincial y el gobierno provincial.
- Controlar y administrar todo el personal que labora en la coordinación técnica zonal
- Coordina, planifica y socializa los planes, proyectos y programas para el desarrollo dentro de la jurisdicción zonal.
- Coordina la participación activa y permanente de las personas , comunidades , pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación , ejecución y el control de toda actividad que genere impactos ambientales
- Participa en la elaboración del Plan Provincial de Desarrollo y Ordenamiento Territorial , de manera articulada con la planificación provincial, cantonal y parroquial, en el ámbito de sus competencia
- Establece una red de contactos que permitan a la prefectura, se tenga información de primera mano sobre los acontecimientos de la actualidad que afectan directa o indirectamente a la zona o cantón asignado
- Mantiene sólidas relaciones personales e institucionales con las diferentes instituciones del sector público , privado , sectores sociales y comunidades con la finalidad de coordinar actividades , complementar esfuerzos para el desarrollo cantonal y provincial
- Y demás actividades que disponga la prefectura y al dirección general.

Gráfico 2: ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO



Fuente: www.moronasantiago.gov.ec; Sitio Web: Estructura de la Dirección.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Teoría Administrativa

Según Bernal, C y Sierra, H. (2008) señalan que la administración es tan antigua como la existencia del mismo hombre, es tan solo a partir de fines del siglo XIX y principios del siglo XX que se vuelven objeto de estudio: sin embargo, dicho estudio se ha hecho desde diferentes enfoques y escuelas. Para conocer dichas escuelas es importante recordar que es la Administración, para ello mencionaremos algunas definiciones de varios tratadistas connotados.

Para Terry, G. (1978) menciona que, “La Administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de seres humanos y otros recursos”.

Sin embargo Guzmán, I. (1966) señala que, “La Administración es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas con el fin de obtener determinados resultados”.

- **Principios Generales de Administración**

- ✓ Autoridad, responsabilidad
- ✓ Unidad de mando
- ✓ Cadena escalar (jerarquía)
- ✓ Espíritu de cuerpo
- ✓ División del trabajo
- ✓ Disciplina
- ✓ Subordinación del interés particular al interés general
- ✓ Remuneración
- ✓ Centralización
- ✓ Orden
- ✓ Equidad
- ✓ Estabilidad del personal
- ✓ Iniciativa
- ✓ Unidad de dirección.

- **Elementos de Administración**

- ✓ Previsión
- ✓ Organización
- ✓ Mando
- ✓ Coordinación
- ✓ Control

2.2.1.1 Campos de Estudio de la Administración

Como consecuencia de la complejidad del estudio de la Administración, la teoría administrativa suele agrupar este conocimiento básicamente en subcampos de formación del profesional de la Administración, de diferentes maneras; no obstante, la más usual es la siguiente. (Bernal, C y Sierra, H. 2008)

- ✓ Pensamiento administrativo (teorías y enfoques administrativos)
- ✓ Proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)
- ✓ Ámbito o áreas funcionales de las organizaciones (las más usuales son: producción y operaciones, marketing, finanzas y desarrollo humano)

Gráfico 3: Campos De Estudio De La Administración



Fuente: Bernal, C y Sierra, H (2008)

- **Proceso administrativo**

Para Bernal, C y Sierra, H. (2008) señalan que el Proceso Administrativo que tiene su origen en la Teoría de la administración General de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de:

- ✓ **Planeación**, relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro.
- ✓ **Organización**, que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales.
- ✓ **Dirección**, que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación.
- ✓ **Control**, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y las organizaciones para el logro de sus objetivos.

2.2.2 Antecedentes Históricos.

Para López, F. (2008) establece que la Gestión por Procesos es una propuesta administrativa, su evolución histórica se encuentra relacionada con la historia de la administración en su permanente búsqueda de la forma más eficiente y eficaz de lograr los objetivos de una organización. De forma paralela a la evolución del pensamiento administrativo, también el pensamiento hacia el enfoque de gestión por procesos se ha desarrollado en función de las necesidades cambiantes de las organizaciones y de sus clientes a través del tiempo.

2.2.2.1 Auto Inspección

En las economías artesanales y agrícolas la calidad se lograba con la aplicación de auto inspección, donde era el artesano el mismo responsable de la aplicación de las actividades de verificación, control de procesos y control de calidad, además de todas aquella relacionadas con la producción comercialización de los productos.

2.2.2.2 Control de Conformidad

De la aplicación de la auto-inspección se dio un segundo paso en la evolución de la calidad con el establecimiento del control de conformidad en la producción en serie de Henry Ford a principios del siglo XX. El principio del control de conformidad se fundamenta en la división de la responsabilidad por la calidad del producto donde la función de manufactura debe encargarse de la producción, mientras la función del inspector de calidad garantiza la conformidad mediante verificaciones y ensayos.

2.2.2.3 Control estadístico de proceso (C.E.P)

Pero el sistema de control de conformidad genera elevados costos por inspección y rechazo interno de producto, de forma que hacia 1924, gracias a los aportes de Walter Sheward, se definieron los principios del control estadístico de proceso (C.E.P). El control estadístico de proceso, consiste en la aplicación de herramientas estadísticas durante el proceso de manufactura para conocer, monitorear y corregir el comportamiento de variables de proceso y características de producto, involucrando en

la responsabilidad por la calidad tanto a la función de producción, como a control de calidad.

2.2.2.4 Aseguramiento de calidad

En la década de 1950 la industria militar norte americana (Department of Defence- Doc) y aeroespacial (NASA), desarrollaron los conceptos del aseguramiento de calidad. En esta etapa de la evolución de calidad la responsabilidad por la conformidad del producto, se extiende a todas las funciones de la empresa que pueden afectar el resultado para el cliente incluyendo comercial, diseño, compras, producción y control de calidad y despachos. El aseguramiento de calidad se orienta en el uso de herramientas de normalización para apoyar el logro de los resultados de calidad con énfasis en la eficacia de las actividades y buscando generar confianza para el cliente.

2.2.2.5 Círculos de calidad

El aporte importante de Ishiwawa fue su promoción de los círculos de calidad “un pequeño grupo, que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller” como una medida para asegurar que los niveles organizacionales medios asuman la responsabilidad con el proceso, con lo que se promueve el empoderamiento de los procesos.

2.2.2.6 Administración de calidad

El reconocido consultor Joseph. M. Juran, desde mediados del siglo XX, realizó muchos aportes para evolución de los conceptos de calidad y propuso la administración de calidad (1970), o el conjunto de actividades que permiten lograr los objetivos de calidad incluyendo la planificación de calidad, el control de calidad y el aseguramiento de calidad.

Con el concepto de administración de calidad dio un mayor alcance a esta actividad dentro de la empresa ya no solo haciendo énfasis en la eficacia para el logro de los

objetivos, sino también en la eficiencia de los procesos y los aspectos económicos relativos a la calidad.

2.2.2.7 Mejoramiento continuo

El siguiente paso en el desarrollo de la calidad fue el mejoramiento continuo propuesto por Philip Crosby en 1980 quien propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos donde la calidad está basada en 4 principios: La calidad es cumplir los requisitos, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de realización es cero defectos y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento. También defendió que todo trabajo es un proceso y este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada.

2.2.2.8 ISO 9000-1987

En 1987 fue editado por la International Organization for Standardization-ISO, la primera versión de ISO 9000, un conjunto de normas técnicas reconocidas en más de 120 países miembros de ISO, y diseñadas para apoyar a las organizaciones en sus procesos de normalización de sistemas de apoyo. En las normas ISO 9000 se unificaron criterios sobre calidad, retomando la base conceptual desarrollada por los autores presentados anteriormente y se estableció la figura de la certificación de sistemas de calidad.

2.2.2.9 ISO 9000- 1994

La primera revisión de las normas ISO 9000 fue presentada en 1994, incluyendo nuevas herramientas y requisitos y tomando como base la experiencia de la primera versión de ISO 9000:1987, y manteniendo su alcance en el aseguramiento de calidad.

2.2.2.10 ISO 9000- 2000

En diciembre de 2000, fue lanzada la actualización de la serie de normas ISO 9000: 2000, en donde se amplió el alcance a la gestión de calidad, involucrando la planificación, el control el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad. Además de esto se buscó un lenguaje más adecuado a todas las partes interesadas y tipos de

organizaciones y adicionalmente se involucró como parte de las normas de requisitos de gestión, la adopción de un process approach o enfoque por procesos.

2.2.2.11 Administración Total de la Calidad (T.Q.M)

El siguiente paso en el desarrollo de la calidad es la implementación de un sistema de administración total de la calidad (T:Q:M), el cual aunque fue propuesto desde mediados del siglo XX, se ha implementado en escasas organizaciones, este se define como un “Enfoque de administración de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad”.

2.2.3 El enfoque de Gestión por Procesos

Las crecientes exigencias de los clientes y la necesidad de ser cada día más competitivos, lleva a las organizaciones de todo tipo, a alcanzar el mayor nivel de profesionalización posible, aplicando un enfoque que conduzca al desarrollo de mejores prácticas junto a la mejora continua de los procesos responsables de su resultado, normalizándolos en garantía de su repetitividad. (Collell, F. 2013)

La implantación de Sistemas de Gestión por Procesos en las organizaciones, suele pensarse como el levantamiento y documentación de sus procesos, acumulados en manuales bien presentados que un área responsable de la normalización los mantendrá actualizados. Nada más alejado de la realidad actual que busca ser cada día más competitiva y eficiente en la utilización de sus recursos.

Los sistemas de Gestión por procesos son una “**CULTURA ORGANIZACIONAL**”, esto los hace un elemento estratégico en cualquier organización, con alcance a todo, absolutamente a todo el personal que la constituye, desde el Presidente o Junta Directiva hasta el nivel jerárquico más bajo dentro de su diseño.

2.2.3.1 Justificación para la Gestión por Procesos en las Organizaciones

El enfoque de gestión por procesos o process approach, aparece formalmente desde 1990 como una estrategia administrativa para mejorar el resultado de la gestión organizacional, considerando los siguientes puntos de vista:

- Cambio en las expectativas, necesidades del cliente haciéndose cada día más exigente. (Mercados más desarrollados, clientes con más conocimientos y sobreoferta en mercados globalizados)
- Necesidad de eficiencia en las organizaciones (Entorno de elevada competencia que exige mayor control de costos)
- Estructuras funcionales que no se adaptan a las necesidades de la organización.

Algunos autores aportan su punto de vista de la importancia del enfoque de gestión por procesos en las organizaciones y como una estrategia administrativa.

Tabla 1: Justificación para la Gestión Por Procesos

AUTOR H. JAMES HARRINGTON 1993	La empresa es un conjunto de procesos complejos. Los procesos de la empresa nacen como tareas que responden a una necesidad interna o externa, pero con el tiempo no se actualizaron, se dividió la responsabilidad, se desarrolló la burocracia que nadie custodia concentrándose en actividades internas. Los procesos de la empresa son la clave para un desempeño libre de errores. El papel de la nueva gerencia es comprender y dirigir la revolución de los procesos de la compañía. Nuevos clientes más exigentes hasta en los mínimos detalles, que requieren cambios fundamentales en la organización.
MICHAEL HAMMER Y JAMES CHAMPY 1993	Por 200 años la gente creó y construyó empresas en torno al brillante descubrimiento de Adam Smith donde el trabajo industrial podía romperse en simple y básicas tareas. En la era de los negocios post industrial nos hemos enterado de que las corporaciones serán fundadas y construidas en torno a la idea de reunificar esas tareas en coherentes procesos de negocio. El cliente, la competencia y el cambio de hoy requieren que la compañía se organice en torno a procesos.

JOSÉ ANTONIO PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO	Gestión por Procesos, un avance lógico en las empresas, una forma de enfocar la participación del personal y orientar la empresa hacia el cliente. Tradicionalmente, las empresas se han estructurado como organizaciones por departamentos o áreas funcionales, que poco tienen que ver con las necesidades del cliente. Muchos de los procesos fluyen horizontalmente a través de las clásicas organizaciones funcionales.
--	--

Fuente: López, F. (2008)

Elaborado: Montenegro López Frank Jonatán

2.2.3.2 La Gestión por Procesos y la Estructura Organizacional

Las Estructuras organizacionales tradicionales o de tipo funcional que en opinión de varios de los expertos investigados, son una de las principales causas de la ineficiencia organizacional. A continuación se presenta una comparación entre la gestión tradicional y la propuesta de gestión por procesos. (López, F. 2008)

Tabla 2: Estructura Tradicional Versus Gestión por Procesos

La organización burocrática y la organización por procesos.	
José Antonio Pérez- Fernández de Velasco	
Organización Burocrática	Organización por Procesos
“EL PASADO”	“EL FUTURO”
Organización burocrática basada en jerarquías, clásica y verticales, supervisión y control donde solo los directivos toman decisiones.	Menos jerarquía y liderazgo directivo
La organización piramidal tiene distribución homogénea de funciones especializadas.	Diseño de la organización en función del valor agregado.
Basada en la jerarquía y el control para procesar información y tomar decisiones	Énfasis en procesos, sistemas y personas. Empresas gobernadas por los requisitos de los clientes.
Formal e inflexible, limita la creatividad.	Gestión participativa, delegar más responsabilidad y autoridad a los niveles operativos.
Crecimiento controlado en entorno predecible.	Estructura flexible y menos formal.

Personal poco calificado, de modelo mecanicista (unos piensan y otros hacen)	Aprendizaje permanente
Asignación de tareas	Asignar responsabilidad global sobre el proceso

Fuente: López, F. (2008)

Elaborado: Montenegro López Frank Jonatán

2.2.4 Concepto de Enfoque de Gestión por Procesos

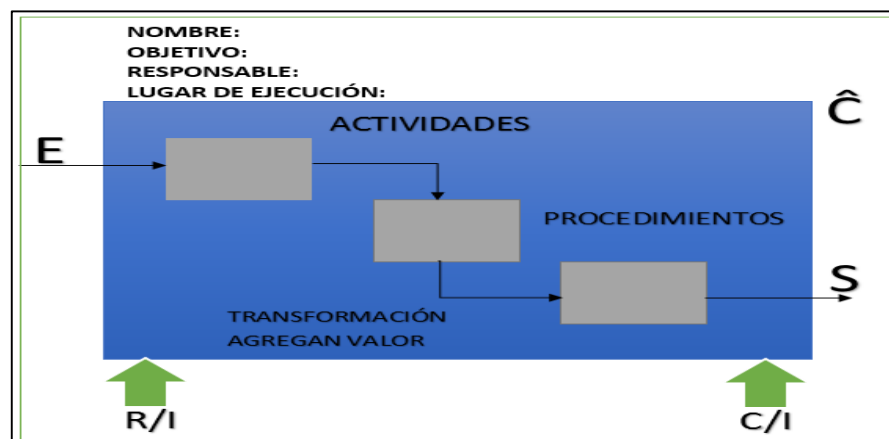
2.2.4.1 ¿Qué es un Proceso?

Según Hammer, M. y Champy, J. (1993) señala que; “Un proceso entenderemos simplemente un conjunto de actividades, que toman unas entradas y crean unas salidas o un resultado de valor para un cliente desarrollando un nuevo producto”

Se menciona en el Acuerdo Ejecutivo 1580 emitido el 20 de Febrero de 2013, La Norma Técnica de Administración por Procesos Art. 6, señala que; un Proceso es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo.

También se puede acotar que un proceso es un conjunto ordenado, secuencial y sistemático de actividades que transforman entradas en salidas agregando valor. Todo proceso tiene un nombre, objetivo, responsable, lugar de ejecución; consume recursos e insumos que para su gestión utiliza controles e indicadores, además posee una capacidad de ejecución.

Gráfico 5: Proceso



Fuente: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/07/gestion-espoch.html>

2.2.4.2 ¿Qué es Gestión?

Gestión son las acciones o actividades para dirigir la organización y lograr los objetivos, pero sin la respuesta de cuáles son esas actividades y más particularmente cuales son las actividades para gestionar un proceso. La definición tradicional de la teoría clásica de la administración incluye las actividades de planeación, organización, coordinación, dirección y control, como las funciones primordiales del administrador, y de esto se puede pensar que gestionar un proceso es la aplicación de estas actividades en el proceso. (López, F. 2008)

2.2.4.3 Definiciones de Gestión por Procesos

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

(Carrasco, J. 2011)

Se menciona en el Acuerdo Ejecutivo 1580 emitido el 20 de Febrero de 2013, La Norma Técnica de Administración por Procesos Art. 6, señala que; la Gestión por Procesos es un conjunto de actividades sistemáticas realizadas en una institución, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario.

2.2.4.4 Objetivos de Gestión por Procesos

Aportar métodos concretos para identificar, formalizar, diseñar y mejorar los procesos en la organización, como un medio para lograr la productividad que necesita la empresa y exige la sociedad.

2.2.4.5 Los Valores de la Gestión por Procesos

- ✓ Flexibilidad (cualidad de un directivo)
- ✓ Personas emprendedoras
- ✓ Espíritu emprendedor
- ✓ Capacidad de improvisación
- ✓ Sensibilidad para escuchar al cliente
- ✓ El trabajo en equipo
- ✓ Estado de motivación del personal
- ✓ Conciencia de producto o proceso

2.2.4.6 Principios de la Gestión por Procesos

- **Enfoque de Procesos.-** Estamos acostumbrados a un enfoque funcional donde vemos a la organización como un conjunto de funciones; el enfoque de procesos es lo mismo pero con procesos vemos a la organización como un conjunto ordenado, secuencial, sistemático de procesos en ejecución.
- **Enfoque del Cliente.-** Una organización debe enfocarse en el cliente, parte de sus necesidades que busca su satisfacción ahí vemos él porque del carácter horizontal. El cliente está al inicio y al final de las operaciones de la organización lo cual no sucedía en la organización tradicional de echo en la organización funcional el cliente no existe.

En esta organización horizontal todos trabajan por el cliente y para el cliente, el cliente es el primer proveedor de la organización horizontal. La organización por procesos provee necesidades y expectativas, elabora un producto o servicio que va hacia el mismo cliente, por eso la organización moderna tiene más posibilidades de satisfacer al cliente porque elabora un producto conforme a las necesidades y expectativas identificadas por el cliente.

- **Enfoque de Calidad.-** Si nosotros decimos que calidad es igual a satisfacción y decimos que esta organización se enfoca en la satisfacción del cliente; decimos entonces que esta organización cumple altos parámetros de calidad. Es una organización mejor preparada para dar calidad.

2.2.5 Modelamiento Visual De Procesos

Modelamiento es mirar el hacer, tomar consciencia de lo que hacemos y como lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar, escuchar, preguntar a los clientes, observar lo que hacen los demás y aplicar metodología para diseñar los procesos adecuados a la realidad. Para efectos del modelamiento visual de los procesos de la organización utilizaremos solo tres modelos. (Carrasco, J. 2011)

2.2.5.1 Mapa de Procesos

El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización para comprender rápidamente el hacer de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado donde está todo el hacer a nivel de los tipos de procesos y de sus divisiones principales.

2.2.5.2 Flujograma de Información

Un Flujograma de información describe un proceso de manera detalla, sistematizada y de fácil entendimiento y sobe todo se busca el VISTAZO, significa que con una mirada se recuerde como es el proceso. Decimos se RECUERDE, considerando que todo usuario del proceso debería haber participado en su elaboración o haber sido capacitado.

2.2.5.3 Lista de Tareas por cada actividad

La lista de tareas por cada actividad describe las acciones que se deben realizar en una actividad desde donde empieza hasta donde termina dicha actividad.

2.2.5.4 Beneficios del Modelamiento Visual

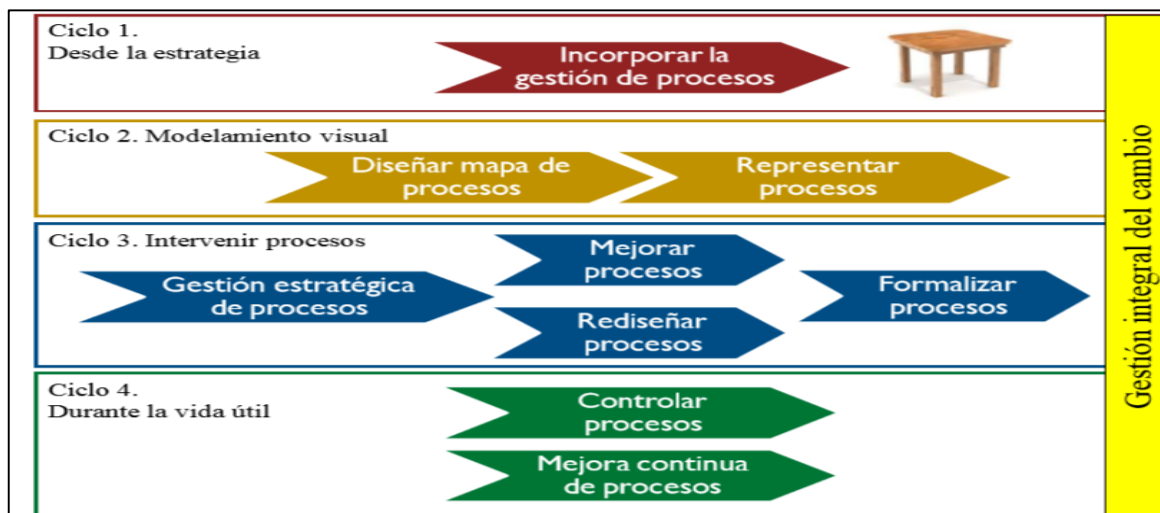
- Conocer el camino formal del proceso, UBICARSE, consensuar la mirada y trabajar metodológicamente
- Disminuir las contingencias en un 50% (las que solo requerían tener la guía del proceso)
- Facilitar inducción, capacitación, estandarización, mejora y rediseño

- Identificar los “gatos amarrados” (volver a la lógica del proceso)
- Trabajar en equipo al ver una totalidad común
- Armonía el hacer y el pensar.

2.2.6 Fases de la Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos abarca 9 fases divididas en 4 ciclos correspondientes al curso normal de los eventos, es una forma secuencial para cada proceso. Tal como se aprecia en la siguiente figura. (Carrasco, J. 2011)

Gráfico 6: Fases de la Gestión Por Procesos



Fuente: Carrasco, J. (2011)

2.2.6.1 Ciclo 1: Desde la Estrategia de la Organización

✓ Incorporar la gestión de proceso

Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización.

2.2.6.2 Ciclo 2: Modelamiento Visual

✓ Diseñar el mapa de Procesos

Consiste en ver la totalidad de los procesos de la organización: los procesos del negocio y los procesos de apoyo. Desde esta visión de conjunto se comienza a segmentar y detallar. Este mapa es vital para elaborar el plan estratégico de la organización.

✓ Representar los procesos mediante modelos visuales

Flujograma de información y listas de tareas, donde también se realizan observaciones y recomendaciones generales.

2.2.6.3 Ciclo 3: Intervenir Procesos Modelados

✓ Gestión estratégica de procesos

Contempla priorizar procesos desde lo indicado en la estrategia e incluya la definición de indicadores y de dueños de procesos. También señala los objetivos para la optimización de procesos.

✓ Mejorar Procesos

Se refiere a definir y aplicar las mejoras para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior.

✓ Rediseñar procesos

Se refiere a definir y aplicar una solución para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior. Se suman en esta fase los aportes de la gestión de proyectos porque el rediseño se orienta al cambio mayor.

✓ Formalizar procesos

Contempla elaborar el procedimiento como detalle completo de un proceso optimizado. Debe asegurarse que la nueva práctica se incorpore y mantenga en la organización.

2.2.6.4 Ciclo 4: Durante la vida útil del Diseño del Proceso Formalizado

✓ Controlar procesos

Se refiere al seguimiento, al cumplimiento de estándares y a la reacción en caso de situaciones fuera del estándar. Este rol lo cumple el dueño del proceso

✓ Mejora continua

Se refiere al diseño y la práctica de como el diseño del proceso se continuara perfeccionando tanto para adaptar a la realidad como para capitalizar innovaciones.

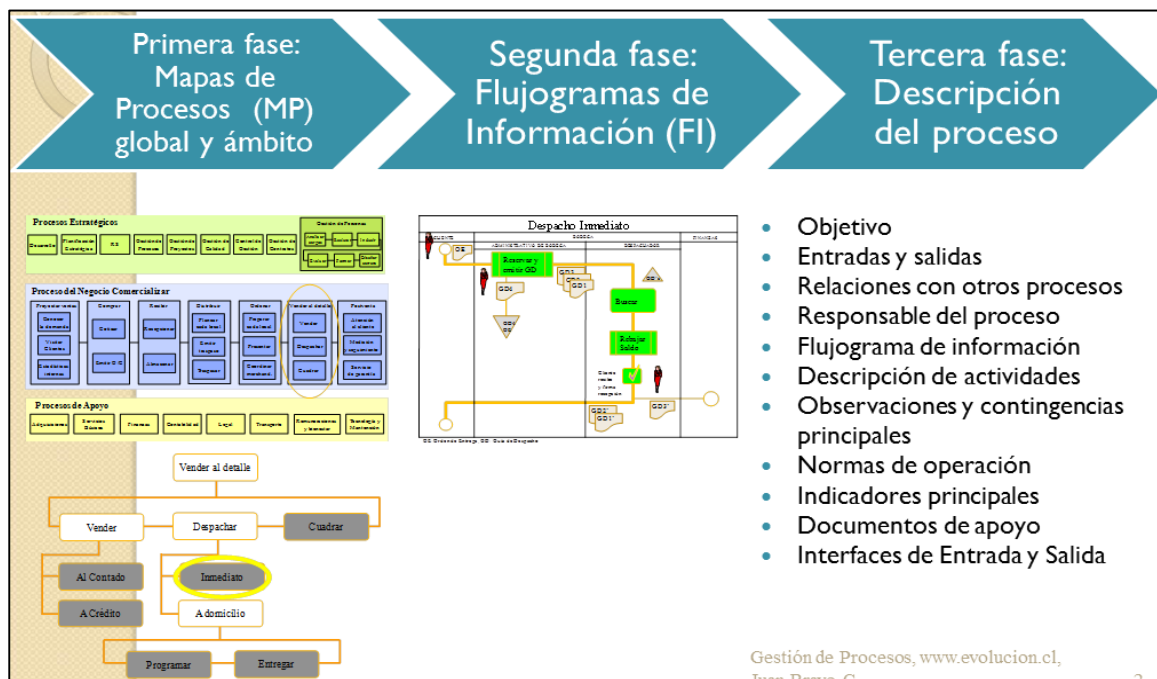
2.2.7 Método Gestión Sistemática de Procesos (GSP) para El Levantamiento de Procesos

El método de Gestión Sistemática de Procesos (GSP) para el levantamiento de procesos se basa en 3 principios fundamentales. (Carrasco, J. 2011)

- ✓ Participativo, base en la visión sistémica, los actores del proceso tienen rol principal
- ✓ Los analistas de procesos son facilitadores
- ✓ Supone estrategia de la organización formal, conocida y actualizada.

2.2.7.1 Fases del Método GSP para el Levantamiento de Proceso

Gráfico 7: Fases Del Método GSP Para el Levantamiento de Procesos



Fuente: Carrasco, J. (2011).

2.2.7.1.1 Primera Fase: Mapas de Procesos Global y Ámbito

a) **Describe:** Todo el hacer de la organización, son la base para observaciones parciales validas, tales como:

- Análisis de riesgos y de cadena de valor
- Costeo de actividades e indicadores de gestión
- Implantación de un ERP o de normas de calidad
- Auditoría y control de gestión, análisis BPM y WORKFLOW
- Mejora, rediseño y Formalizar

b) **Claves:**

- Asegurar consistencia entre los nombres de los procesos de los mapas y Flujoograma
- El MP Global solo tiene macro procesos


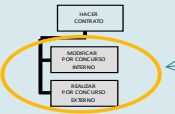
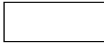
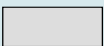

- Mantiene los mapas el área de procesos

2.2.7.1.2 Segunda fase: Flujograma de Información

a) Descripción:

- Un Flujograma describe un proceso operativo con un flujo claro
- Solo una página, letra grande, que en tamaño carta se pueda leer a dos metros de distancia (clave el vistazo)
- Sigue temporalidad (hacia abajo) y criterio curso normal de los eventos de la OMG (object Management Group)
- Se enfatiza la simplicidad para que sirva de guía a los actores del proceso, quienes lo mantienen y mejoran
- Dirige el dueño del proceso, centraliza el área GP

Gráfico 8: Simbología Básica del Flujograma de Información

	<p>Cadena: secuencia de procesos (un proceso depende del anterior)</p>
	<p>Opciones de procesos: no dependen entre ellas, pero se comunican</p>
	<p>Blanco: Macroproceso (contiene a otros)</p>
	<p>Gris: Proceso Operativo (de este surge un Flujograma)</p>
	<p>Notas para los roles y actividades que conviene mostrar en el mapa de procesos</p>

Fuente: Carrasco, J. (2011)

2.2.7.1.3 Tercera Fase: Descripción del Proceso

Se describe un conjunto de procesos operativos de un ámbito, por ejemplo. Vender al detalle.

a) Contempla:

- Objetivo
- Entradas y Salidas (proveedores y clientes)
- Relaciones con otros procesos
- Responsable del Proceso
- Flujograma de información
- Descripción de actividades
- Contingencias principales
- Normas de operación
- Indicadores principales
- Interfaces de Entrada y salida.
- Documentos de apoyo
- Puntos crítico

2.2.8 Definición De Administración

2.2.8.1 La Administración

Puede definirse de diversas formas al igual que sucede con otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola definición para efectos didácticos que incluya sus aspectos más importantes a través del análisis de las principales características que se han dado y expresado por diversos tratadistas. La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés.

2.2.8.1 La Administración Pública

La administración pública está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos. Esas instituciones u organizaciones se encuentran dirigidas por individuos y cuentan con una planta de personal notable que facilita el funcionamiento de las diversas áreas en las que normalmente se encuentra dividida.

La administración pública está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos. Esas instituciones u organizaciones se encuentran dirigidas por individuos y cuentan con una planta de personal notable que facilita el funcionamiento de las diversas áreas en las que normalmente se encuentra dividida.

2.2.9 Concepto y Estructura de la Administración Pública

Administración pública es un término de límites imprecisos que define al conjunto de organizaciones estatales que realizan la función administrativa del Estado. Por su función, la administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma mediata.

Está integrada principalmente por el poder ejecutivo y los organismos que dependen de éste. Por excepción, algunas dependencias del poder ejecutivo no integran la noción de "administración pública" (como las empresas estatales), a la vez que pueden existir áreas de "administración pública" en los otros dos poderes o en organismos estatales que no dependan de ninguno.

2.2.9.1 Estructura De La Administración Pública

- **Administración Pública Nacional:** Se rige por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública, esta Ley creada con la finalidad de ampliar y organizar la administración del Estado atendiendo a la organización y competencia de los poderes públicos, establecidos en la

Constitución de forma descentralizada, regulando políticas administrativas y estableciendo normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

La Administración Pública, es una organización que está conformada por las personas jurídicas estatales (entes) y por sus órganos, como lo precisa la Ley Orgánica de la Administración Pública Art 15

- **Administración Pública Central:** Según el Artículo 45 de La Ley Orgánica de la Administración Pública Son órganos superiores de dirección de la administración pública Central, El Presidente o Presidenta de la República, el Vicepresidente Ejecutivo o la Vice Presidenta Ejecutiva, El Consejo de Ministros ,los ministros o ministras y los viceministros o viceministras.

Son Órganos superiores de consulta de la Administración Pública Central, La Procuraduría General de la República, El Consejo de Estado, el Consejo de Defensa de la Nación, los gabinetes sectoriales y los gabinetes ministeriales.

- **Administración Pública Descentralizada:** La descentralización de la Administración Pública se desarrolla atendiendo al principio de simplicidad en los trámites administrativos, para ello se creó la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos de 1.999, se destinó específicamente a desarrollar, en detalle el principio de simplificación con el objeto de racionalizar las tramitaciones que realiza los particulares ante la Administración Pública, para mejorar su eficiencia, utilidad y celeridad, así como reducir gastos operativos. El Artículo 30 LOAP "Con el principio de profundizar la democracia y de incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de la Administración Pública, se podrán descentralizar competencias y servicios públicos de la República a los estados y municipios, y de los estados y municipios, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley.
- **Institutos autónomos:** Son organismos oficiales con personalidad jurídica, financiados por el Estado, esta figura se crea con la finalidad de que su desempeño sea más ágil a la hora de brindar soluciones, sin tener que recurrir a un nivel central. (No dependen de las decisiones de Ministros o Consejo de

Ministros). Debido a que en el manejo de los recursos también gozan de autonomía, están sujetos a Rendir cuentas a la Contraloría General de la República.

- **Administración Pública de los Municipios:** La administración de los municipios corresponde al Alcalde, el control y vigilancia de los ingresos y gastos corresponde al Contralor municipal, los cuales gozan de autonomía orgánica según la Ley Orgánica de Régimen Municipal, el poder legislativo, corresponde al concejo integrado por los concejales.

2.2.10 La Eficiencia y la Eficacia en Administraciones Públicas y Organizaciones Empresariales

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Respecto a la eficacia, podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

2.2.11 Características de la Cultura de las Organizaciones Eficientes y Eficaces

Tener una visión estratégica de futuro clara y compartida: Personalmente consideramos este aspecto clave para el posible éxito y eficacia a futuro de cualquier organización. Que todos, en la misma, sepan hacia dónde quiere ir la empresa, a largo plazo y, cómo se propone realizarlo.

Gestionarse en base al logro de resultados y cumplimiento eficaz de objetivos: Nos parece la forma de gestión más eficaz por permitir, a los líderes, una buena delegación de autoridad y responsabilidades para alcanzar una excelente ejecución de las tareas y, para realmente aprovechar, lo mejor posible, las competencias del personal que trabaja y da lo máximo a su empresa.

Orientada hacia el cliente y todo aquello que añade valor y satisfacción a éste: Es obvio que las empresas existen porque hay clientes. Lo que es fundamental, en este punto, es saber, realmente, qué quieren y esperan los clientes y, dárselo antes de que lo hagan los competidores.

Contar en todos los ámbitos con personas capaces y de talento: Para lograr su máximo aprovechamiento es necesario un importante grado de libertad de acción. En el mundo actual y, por primera vez en la historia de las organizaciones, existen empresas cuyos líderes señalan que lo más importante hoy, inclusive antes que los clientes, es el personal que labora en las mismas. Contar con un personal altamente competente que tenga verdadera oportunidad de aplicar sus competencias y desarrollar al máximo su talento es la clave para ser una empresa eficaz de cara al futuro.

Flexibles, orientadas al cambio, la innovación, aprendizaje continuo y gestión del conocimiento: Hoy día, todos los autores y grandes líderes plantean que, es en el cambio y la innovación donde está la posibilidad de disponer continuamente de ventajas competitivas diferenciadoras que permitan satisfacer los cambios en gustos e intereses de los clientes. Quienes están en capacidad de hacerlo son personas motivadas y comprometidas, donde la cultura de cada organización juega un papel determinante.

2.2 IDEA A DEFENDER

Con el diseño de un modelo de gestión por procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago, permitirá mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

2.3 VARIABLES

2.3.1 Variable Independiente

Modelo de Gestión por Procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago.

2.3.2 Variable Dependiente

Mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se basa en métodos para la recolección de datos que sirven para documentar en la investigación, cuyos datos ayudan a determinar los resultados y conclusiones finales.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación según el ámbito en el que se efectúa es de **Campo**, ya que se realizara en el medio donde se desarrollan todas las actividades en las áreas que forman parte de la Dirección General de Participación Social del GAD Provincia de Morona Santiago.

La investigación también será **Descriptiva**, ya que a través de la realización de los papeles de trabajo (diagramación de procesos, fichas de procesos, fichas de indicadores) se levantará la parte documental para el diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincia de Morona Santiago.

Además será **Bibliográfica** porque se utilizara referencias bibliográficas de diversos autores que permitirán sustentar teóricamente el presente trabajo de investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago, se trabajó con una población de 8 personas, ya que son las que se encuentran relacionadas con las actividades que se realiza en la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

El presente trabajo de investigación se utilizara el **método deductivo**, que partirá de los conceptos, definiciones y demás información bibliográfica acerca del modelo de gestión por procesos, comenzando con la recolección y levantamiento de la información general de la Dirección General de Participación Social del GAD Provincia de Morona Santiago.

El **método inductivo** hace referencia a la observación, que será parte importante en las visitas permanentes que se realizaran en cada uno de los funcionarios que laboran en la Dirección General de Participación Social del GAD Provincia de Morona Santiago.

El **método analítico** se aplicará en la diagramación de flujos, elaboración de las fichas de procesos, fichas de indicadores y mapa de procesos; que serán parte esencial para el Diseño del Modelo de Gestión por Procesos.

El **método sintético** es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

3.4.2 Técnicas

Para el Modelo de Gestión por Procesos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincia de Morona Santiago se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

- **Entrevista** al Director General de la Dirección, para coordinar el cronograma de entrevistas individuales con todo el personal que labora dentro de dicha Dirección, con el fin de levantar la parte documental del modelo de gestión por procesos.

- **Observación Directa** se utilizará en las entrevistas individuales en el lugar donde se ejecutan las actividades, con el fin de poder establecer un criterio del ambiente de trabajo del personal.

3.4.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en el Modelo de Gestión por Procesos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincia de Morona Santiago serán:

- **Guía de Test**, son papeles de trabajo que nos permite detallar las actividades desarrolladas por los funcionarios, saber las entradas, salidas, recursos humanos, tecnológicos e insumos que se utilizan para desarrollar la actividad.

3.5 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Con el diseño del Modelo de Gestión por Procesos Administrativos para la Dirección General de Participación Social del GAD Provincial de Morona Santiago, se empezara un cambio de cultura organizacional en cabeza del Director, quien autorizara y aprobara la planificación y documentación para el modelo de gestión por procesos, a fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

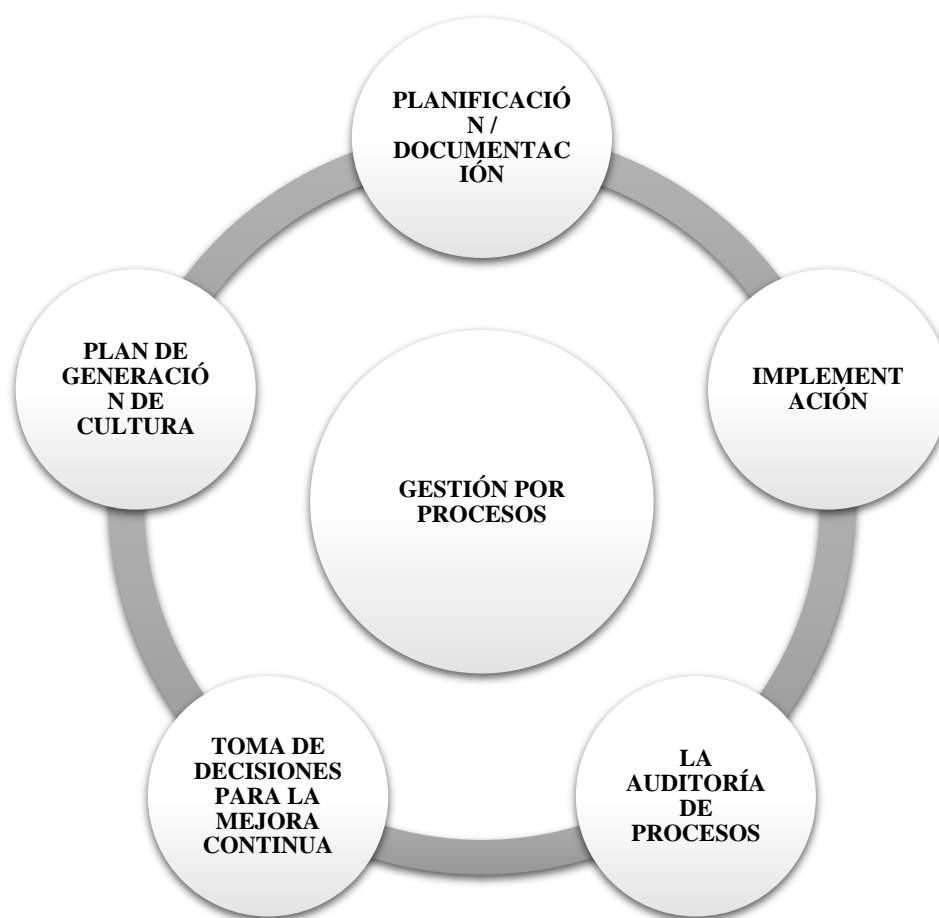
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO.

El diseño del “MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO”, es producto de la falta de un Modelo de Gestión por Procesos enfocada a una gestión pública de calidad, orientada a resultados, centralizada en el cliente interno, externo y fundamentado en los principios de Administración Pública. Es de interés de la actual administración; quienes esperan que con el diseño del modelo de gestión por procesos se inicie un cambio de cultura organizacional en la Dirección, además identificar, formalizar y diseñar los procesos para mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

Esta investigación permitió diagnosticar las actividades que se desarrollan en la Dirección General de Participación, elaborar el levantamiento de los procesos y diseñar un modelo de gestión por procesos administrativos para la Dirección General de Participación Social para el mejoramiento de los recursos y eficiencia en la administración. Se esta manera ser parte de la gestión administrativa pública que se rija por los principios de eficacia, eficiencia y calidad dispuesta en la Constitución de la República del Ecuador, a fin de contribuir el alcance de los objetivos planteados por la Dirección General de Participación Social en base a la eficiencia, eficacia, calidad de su trabajo siendo parte del crecimiento y desarrollo del GAD Provincial de Morona Santiago.

Gráfico 9: Ciclo de Mejora de la Gestión Por Procesos



Fuente: Investigación de Campo (2017)

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

4.2. Planificación / Documentación

El “MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO”, es de interés de la actual administración; quienes esperan que con el diseño del modelo de gestión por procesos se inicie un cambio de cultura organizacional en la Dirección, además identificar, formalizar y diseñar los procesos para mejorar la eficiencia y eficacia en la Administración Pública.

El inicio del MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS parte de la Planificación o Documentación, es aquí donde se estableció las actividades que desarrollaron en la Dirección General de Participación para orientar de forma exacta y precisa que pasos se hará y como se hará, con el objetivo de levantar la información clara, precisa y veraz de

forma ordenada y eficiente. Para ello se trabajó bajo un conjunto de pasos, para el levantamiento de la información en dicha dirección siendo así la siguiente:

Gráfico 10: Pasos De La Planificación / Documentación Del Modelo De Gestión Por Procesos Para La Dirección General de Participación.



Fuente: Investigación de Campo (2017)

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

4.2.1. Análisis Documental

En el análisis documental se realizó la identificación, recolección, ordenamiento, análisis y síntesis de la información que involucra de manera directa para el desarrollo del modelo de gestión por procesos. Con el objetivo de facilitar la identificación de la información requerida, para una mejor identificación de la documentación se ha subdividido de la siguiente manera:

a) Análisis Documental Interna

- Contratos del personal que labora en la Dirección.
- Organigrama Funcional de la Dirección.

b) Análisis Documental Externa

- Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados
- Norma Técnica de Administración por Procesos
- Norma Técnica de diseño de reglamentos o estatutos orgánicos de Gestión organizacional por Procesos.

4.2.2 Levantamiento de Procesos

En el levantamiento de procesos se realizó las siguientes actividades:

Sensibilización

Concienciar a todo el personal que labora en la Dirección General de Participación Social; que la administración actual, propuso este tema de investigación con la finalidad de iniciar un cambio de gestión, un cambio de cultura organizacional; que va a pasar de una gestión organizacional vertical, por funciones, de jerarquías donde se maneja ordenes, a una gestión organizacional por procesos, en donde se trabaja en equipo, por objetivos en común en busca de la satisfacción del cliente y beneficioso para las personas de esta dirección y cuanto más para el GAD Provincial de Morona Santiago.

Levantamiento de Procesos

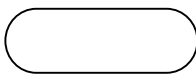
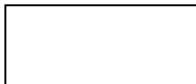
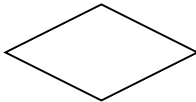




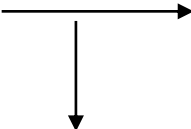
Es la actividad por la cual se levanta información de todas las actividades que se desarrollan dentro de la Dirección General de Participación Social para luego diseñar en procesos. Para el levantamiento de procesos se realiza a través de:

- Hoja de Caracterización de Procesos
- Hoja de Caracterización de Actividades

4.2.3 Diagramación de los Procesos

En la diagramación de flujo se representa gráficamente los procesos, cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción. El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás. La simbología gráfica del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección del flujo del proceso, la simbología gráfica que se utilizo es la siguiente:

Tabla 3: Simbología del Flujograma De Procesos

SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN
	Inicio / Fin: Indica el inicio o la terminación del proceso.
	Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica una pregunta en el proceso de tipo SI – NO.
	Impresión: Indica la impresión de uno o varios documentos en el proceso.
	Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento.
	Conector de Actividad: Conexión o enlace con otra actividad del mismo proceso.
	Conector de Proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en el que continúa el diagrama de flujo.
	Fechas de Conexión: Proporciona indicación sobre el sentido del proceso

Fuente: Investigación de Campo (2017)

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

4.2.4 Elaboración de Ficha de Proceso

Para elaborar las fichas de procesos es importante recordar que todo proceso tiene un nombre, objetivo, responsable, lugar de ejecución que consume recursos e insumos. La ficha de procesos contiene toda la información del proceso, es el resumen de los elementos que forman parte de un proceso, que facilita el estudio posterior para determinar entre otras cosas la relación entre unos y otros, que requisitos han de cumplir las entradas y salidas de cada uno o si los recursos disponibles son o no suficientes.

Tabla 4: Ficha De Procesos

NOMBRE DEL PROCESO:	Un solo proceso
OBJETIVO DEL PROCESO:	¿Cuál es fin de ejecutar el proceso?
RESPONSABLE DEL PROCESO:	¿Quién ejecuta el proceso? (CARGO)
LUGAR DE EJECUCIÓN:	¿Dónde se ejecuta el proceso?
ENTRADA:	Es lo que motiva al inicio del proceso
SALIDA:	Es la entrada transformada, producto.
RECURSOS:	Es aquello que se sirve el proceso para su ejecución de actividades: Recurso Humano, Maquinaria, Equipos, Recursos económicos, Infraestructura, Vehículo
INSUMOS:	Es el que no sufre transformación o se consume en el proceso
INDICADOR:	Todo proceso necesita evaluarse

Fuente: Investigación de Campo (2017)

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

4.2.5 Elaboración de Ficha de Indicador

Todo proceso necesita evaluarse de alguna manera, si nosotros decimos que hay que controlar para tomar decisiones y mejorar, necesitamos una forma de medir. Las organizaciones funcionales controlan departamentos, controlan para castigar, sancionar o despedir; en cambio la Gestión por Procesos no busca eso, busca errores para mejorarlos, busca procesos deficientes para aplicar reingeniería o criterios que puedan darse. Los indicadores son importantes y cada proceso debe dar una forma como voy a controlar.

Tabla 5: Ficha De Indicador

CÓDIGO:	Identificación de cada proceso	
NOMBRE DEL INDICADOR:	¿Algún control para ejecutar el proceso?	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	¿Qué se pretende al usar el indicador?	
PROCESO AL QUE MIDE:	Nombre del Proceso	
TIPO DE INDICADOR:	Cualitativo Verifica Atributos	Cuantitativo Mide la Fórmula de Cálculo
EXPRESIÓN DEL INDICADOR: CUALITATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
FÓRMULA DE CÁLCULO: CUANTITATIVO	$\frac{\text{EJECUTADO}}{\text{PLANIFICADO}} \times 100\%$	
META:	Lo que se pretende llegar	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	¿Cuántas veces voy a verificar o medir ese proceso?	
PERÍODO:	¿En qué fechas voy a verificar o medir?	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Auditor de Procesos	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Responsable de Proveer información	
DOCUMENTO:	Documentación de respaldos del proceso	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	Nivel de satisfacción pensando en el cliente	

Fuente: Investigación de Campo (2017)

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

4.2.6 Validación de Procesos

Para la validación de procesos de la Dirección General de Participación Social, se realizó conjuntamente con cada una de las personas que son responsables de los procesos, con el fin de revisar, verificar y purificar la información de cada uno de los procesos levantados.

4.2.7 Diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Dirección General de Participación Social

Gráfico 11: Estructura Documental del Modelo que se Diseñó para El Departamento General de Participación Social



Fuente: Investigación de Campo (2017)

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

a) **Compromiso de la Organización**

La Gestión por Procesos se requiere compromiso para su aplicación y éxito; este compromiso es de todos los miembros de la Dirección General de Participación Social, a fin de implementar, cumplir los objetivos y mejorar continuamente los procesos. Para aumentar de manera permanente la satisfacción de los clientes.

b) **Manual de Procesos**

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la ejecución de los procesos en la Dirección General de Participación Social, el manual

incluyen además las responsabilidades y participación que se involucran en cada proceso.

c) Mapa de Procesos

Es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de la Dirección General de Participación Social, el mapa de procesos proporciona una perspectiva global – local, obligando a posesionar cada proceso respecto a la clase de macro procesos identificado.

Para la elaboración del Mapa de Procesos se realizó los siguientes pasos:

✓ Identificación de Macro Procesos:

Proceso Gobernante, son aquellos que se orientan a la gestión de la Dirección General de Participación Social a través de la formulación de políticas, directrices, procedimientos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el buen desempeño de actividades.

Proceso Clave, son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios destinados a clientes internos y externos; constituyen la razón de ser de la Dirección General de Participación Social

Proceso de Apoyo, son aquellos encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico de la Dirección General de Participación Social, demandados por los Procesos Gobernantes, Procesos Clave y para sí mismo; viabilizando la gestión de las actividades.

d) Procedimientos Documentados

Son los documentos de cada proceso identificado, con el objetivo de estandarizar una metodología documental para el diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Dirección General de Participación Social.

e) Registro

Son los tipos de documentos elaborados en el levantamiento de la información como evidencias y soporte tanto legal, teórico, técnico y práctico de la investigación realizada a la Dirección General de Participación Social.

Gráfico 12: MAPA DE MACRO PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



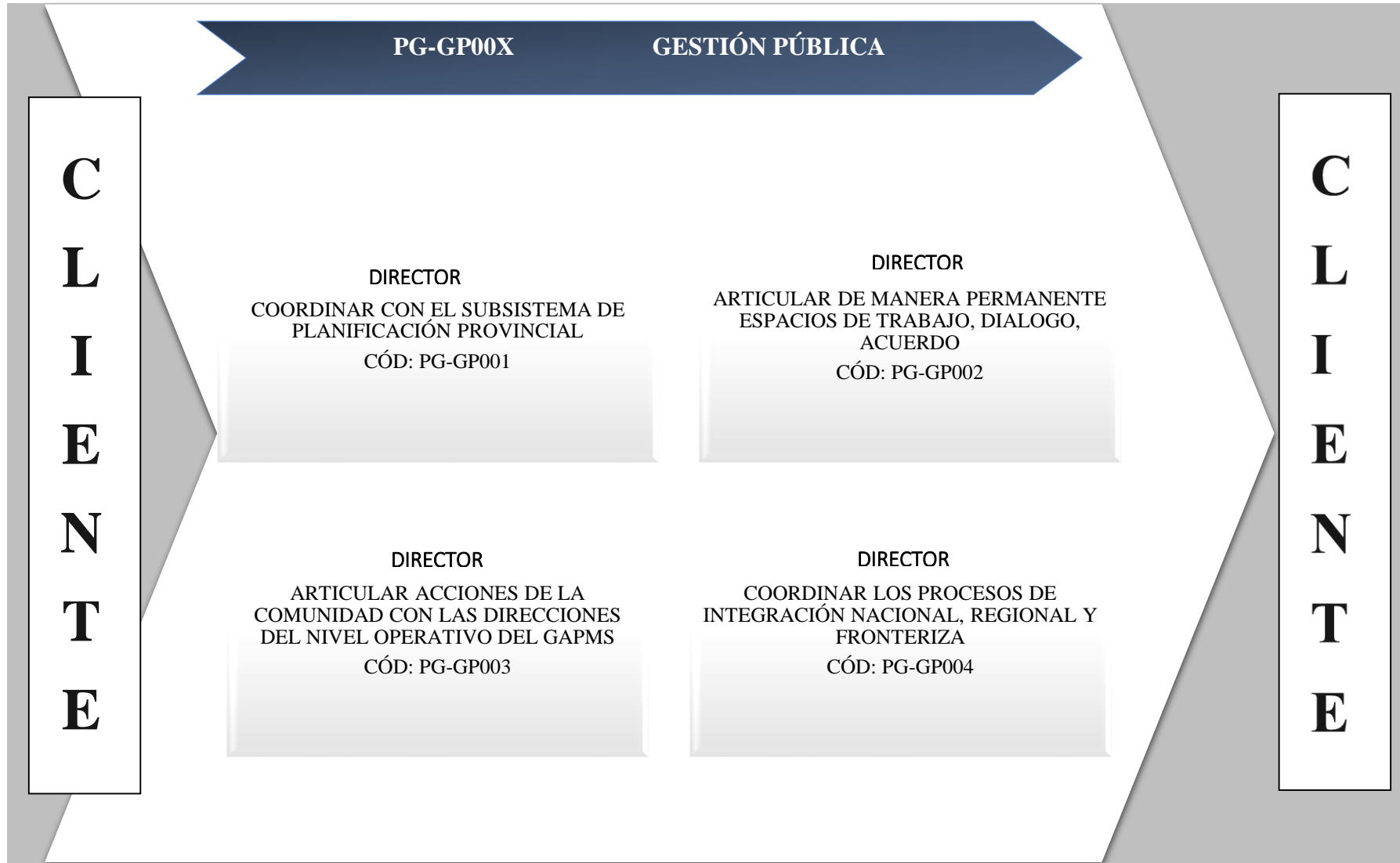
Fuente: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/07/gestion-epoch.html>

Elaborado por: Montenegro López Frank Jonatán

MAPA DE MACRO PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

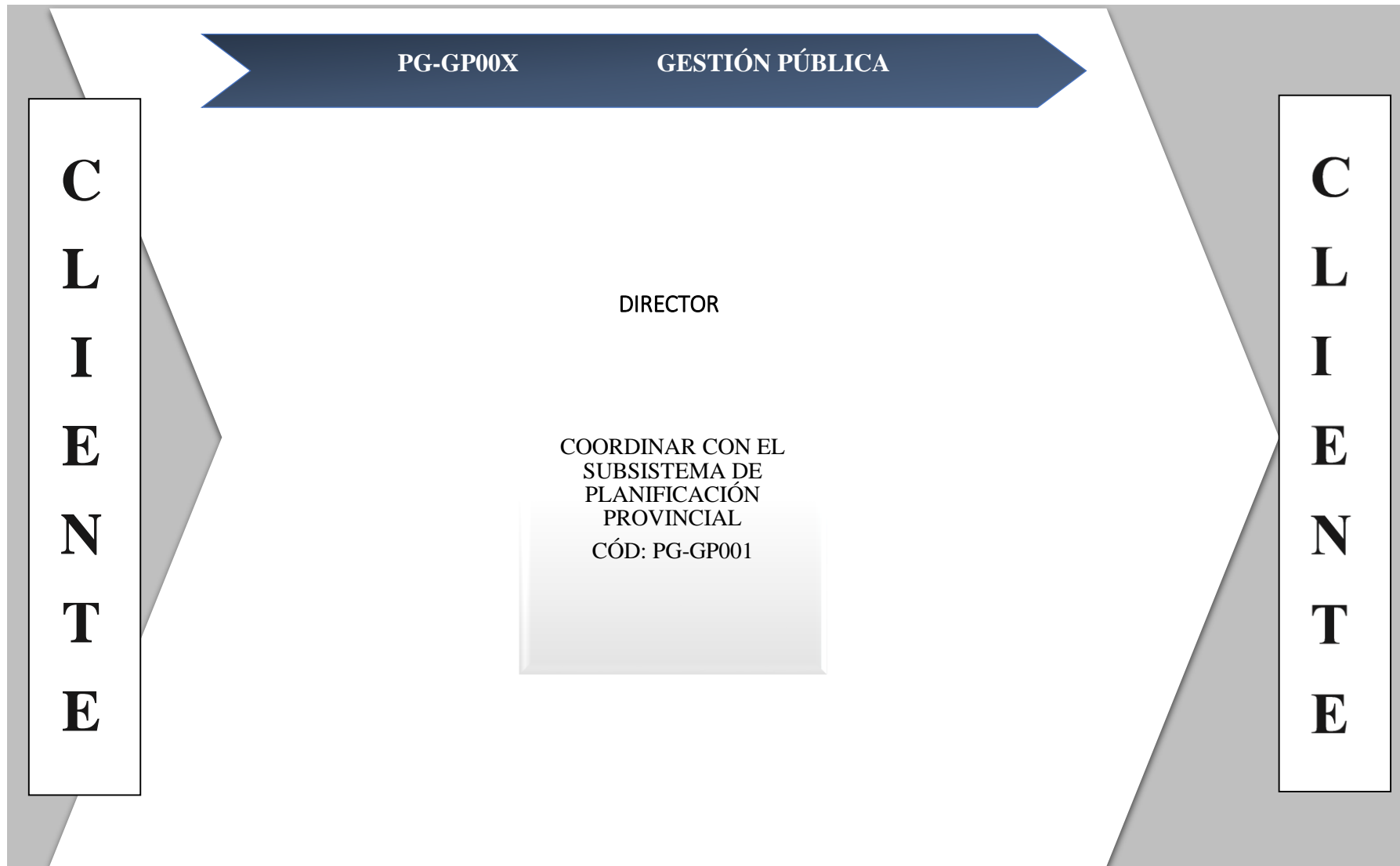
SATISFACCIÓN



MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

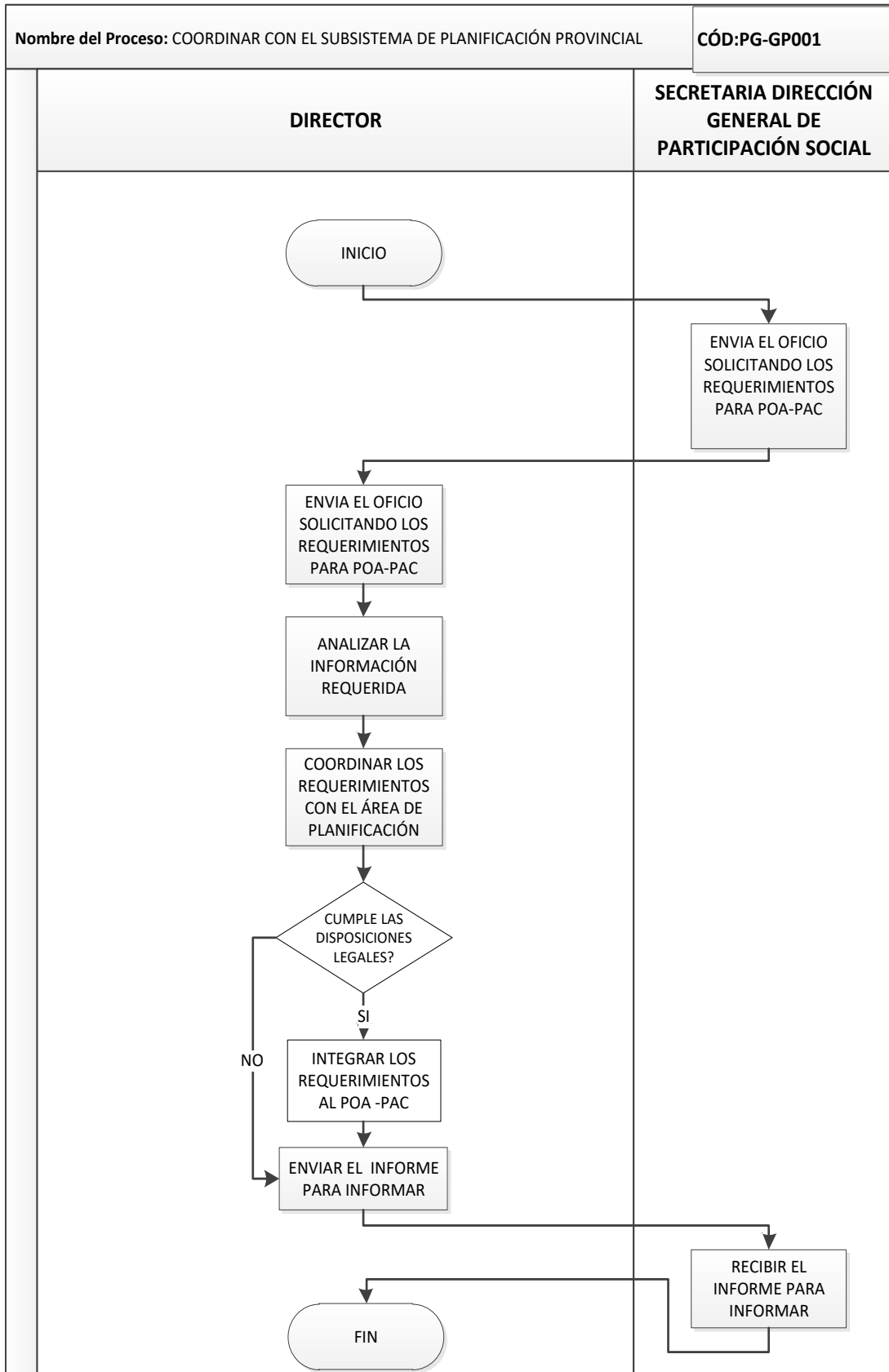
SATISFACCIÓN



FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	COORDINAR CON EL SUBSISTEMA DE PLANIFICACIÓN PROVINCIAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	INTEGRAR EL PLAN CON LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS FORMULADOS A NIVEL CANTONAL Y PARROQUIAL RURAL
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	OFICIO SOLICITANDO EL REQUERIMIENTO / NECESIDAD
SALIDA:	PLAN OPERATIVO ANUAL - PLAN ANUAL DE COMPRAS
RECURSOS:	<p>PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL.</p> <p>EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES</p> <p>SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.</p>
INSUMOS:	ESFERO, SELLO, PAPEL BOOM, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PG-GP001	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INTREGRACIÓN EN EL PLAN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS FORMULADOS A NIVEL CANTONAL Y PARROQUIAL RURAL	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	VERIFICAR QUE SE INTEGREN EN EL PLAN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS FORMULADOS A NIVEL CANTONAL Y PARROQUIAL RURAL	
PROCESO AL QUE MIDE:	COORDINAR CON EL SUBSISTEMA DE PLANIFICACIÓN PROVINCIAL	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO INTEGRAR	NEGATIVO NO INTEGRAR
META:	INTEGRAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	1era MEDICIÓN 30 DE JUNIO	2da MEDICIÓN 30 DE SEPTIEMBRE
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	
DOCUMENTO:	ARCHIVO MATRIZ PLAN OPERATIVO ANUAL Y PLAN ANUAL DE COMPRAS	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

PG-GP00X

GESTIÓN PÚBLICA

C
L
I
E
N
T
E

DIRECTOR

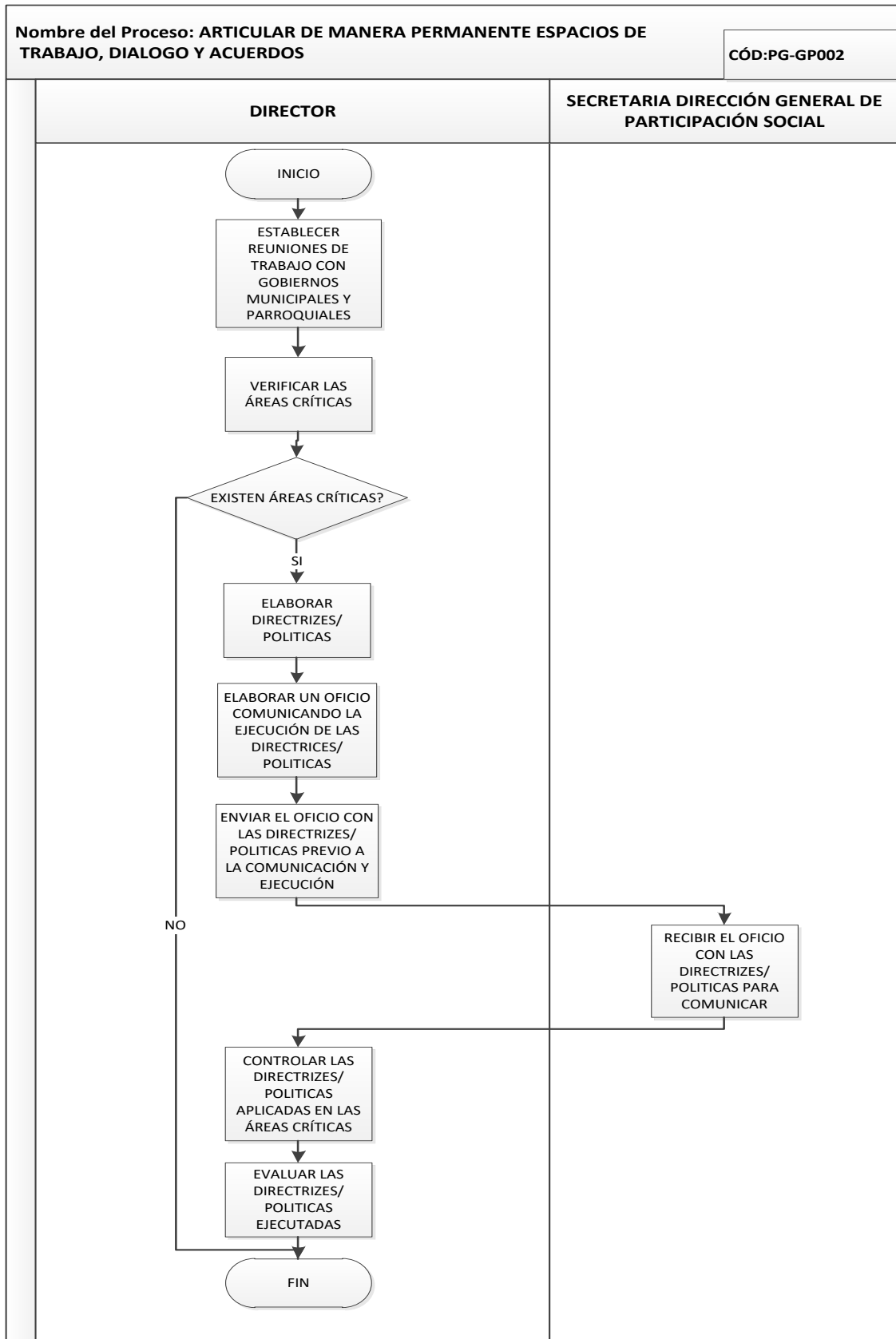
ARTICULAR DE MANERA
PERMANENTE ESPACIOS
DE TRABAJO, DIALOGO Y
ACUERDOS
CÓD: PG-GP002

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ARTICULAR DE MANERA PERMANENTE ESPACIOS DE TRABAJO, DIALOGO Y ACUERDOS
OBJETIVO DEL PROCESO:	ARTICULAR DE MANERA PERMANENTE ESPACIOS DE TRABAJO, DIALOGO Y ACUERDOS ENTRE LA PERFECTURA Y LAS AUTORIDADES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES Y PARROQUIALES DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO Y DE OTRAS PRONVINCIAS
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	REQUERIMIENTO DE NECESIDADES EN COMÚN
SALIDA:	DIRECTRIZES/POLITICAS, ACUERDOS
RECURSOS:	<p>PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL.</p> <p>EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES</p> <p>SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.</p>
INSUMOS:	ESFERO, SELLOS, PAPEL BOOM, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PG- GP002		
NOMBRE DEL INDICADOR:	ARTICULACIÓN DE MANERA PERMANENTE ESPACIOS DE TRABAJO, DIALOGO Y ACUERDOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MONITORIAL LA ARTICULACIÓN DE ESPACIOS DE TRABAJO, DIALOGO Y ACUERDOS		
PROCESO AL QUE MIDE:	ARTICULAR DE MANERA PERMANENTE ESPACIOS DE TRABAJO, DIALOGO Y ACUERDOS		
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO		
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE MONITOREA	NEGATIVO NO MONITOREA	
META:	MONITORIAR		
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	TRIMESTRAL		
PERÍODO:	1era MEDICIÓN 28 DE ABRIL	2da MEDICIÓN 28 DE AGOSTO	3era MEDICIÓN 28 DE NOVIEMBRE
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS		
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SECRETARIA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL		
DOCUMENTO:	DOCUMENTO INDICANDO LAS DIRECTRIZES/ POLÍTICAS O ACUERDOS PARA SER APLICADOS.		
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO		

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

PG-GP00X

GESTIÓN PÚBLICA

C
L
I
E
N
T
E

DIRECTOR

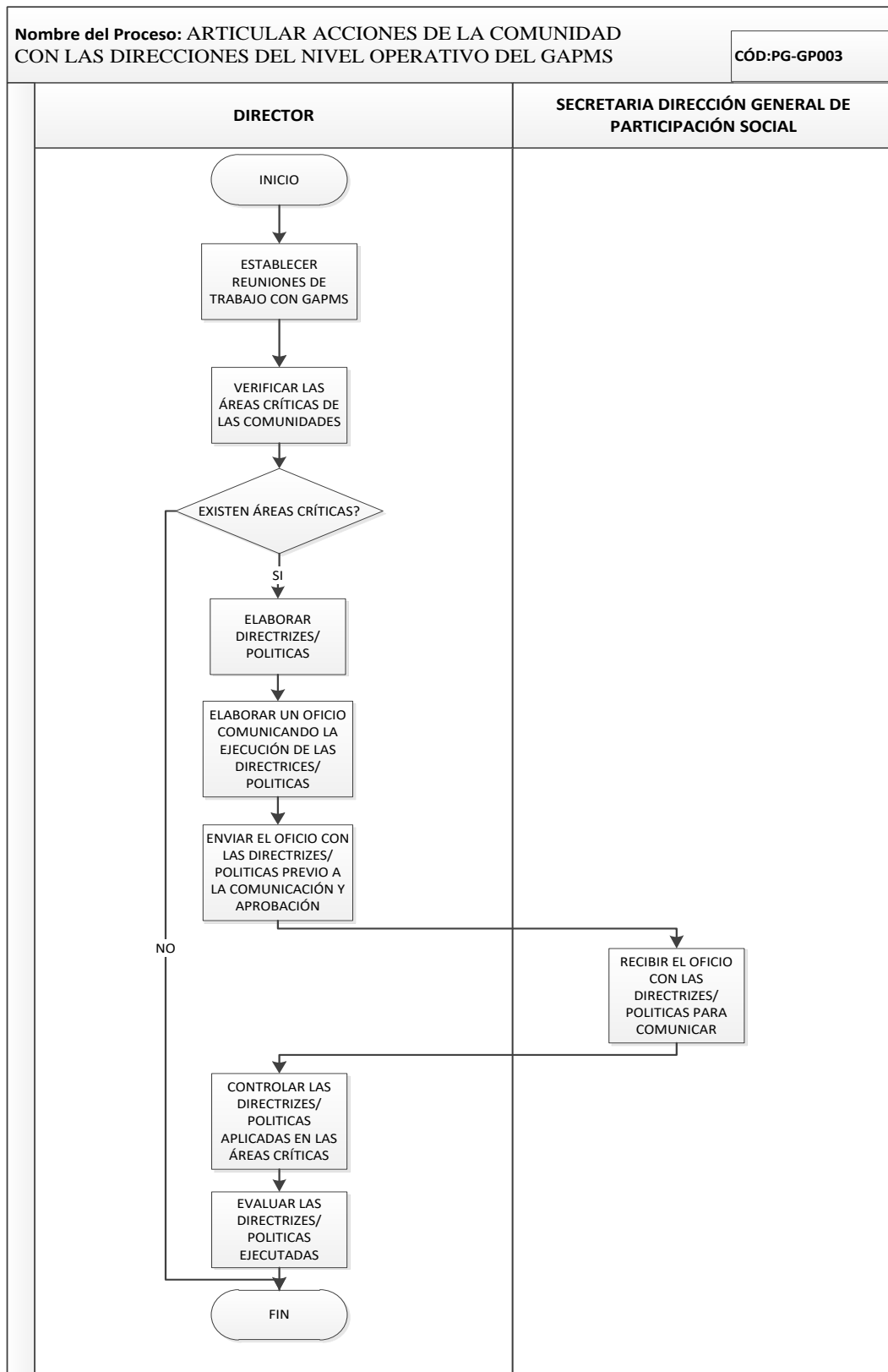
ARTICULAR ACCIONES DE
LA COMUNIDAD CON LAS
DIRECCIONES DEL NIVEL
OPERATIVO DEL GAPMS
CÓD: PG-GP003

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ARTICULAR ACCIONES DE LA COMUNIDAD CON LAS DIRECCIONES DEL NIVEL OPERATIVO DEL GAPMS
OBJETIVO DEL PROCESO:	ARTICULAR ACCIONES DE LA COMUNIDAD CON LAS DIRECCIONES DEL NIVEL OPERATIVO DEL GAPMS PARA EMITIR DIRECTRIZES O POLÍTICAS
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	REQUERIMIENTO DE NECESIDADES EN COMÚN
SALIDA:	DIRECTRIZES/POLITICAS
RECURSOS:	<p>PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL.</p> <p>EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES</p> <p>SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.</p>
INSUMOS:	ESFERO, SELLO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PG-GP003	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ARTICULACIÓN DE ACCIONES DE LA COMUNIDAD CON LAS DIRECCIONES DEL NIVEL OPERATIVO DEL GAPMS	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	VERIFICAR QUE LAS ACCIONES DE LA COMUNIDAD SE ARTICULEN CON LAS DIRECCIONES DEL NIVEL OPERATIVO DEL GAPMS	
PROCESO AL QUE MIDE:	ARTICULAR ACCIONES DE LA COMUNIDAD CON LAS DIRECCIONES DEL NIVEL OPERATIVO DEL GAPMS	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO VERIFICAR	NEGATIVO NO VERIFICAR
META:	VERIFICAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	1era MEDICIÓN ENERO	2da MEDICIÓN JULIO
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SECRETARIA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO INDICANDO LAS DIRECTRIZES/ POLÍTICAS O ACUERDOS PARA SER APLICADOS.	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

PG-GP00X

GESTIÓN PÚBLICA

C
L
I
E
N
T
E

DIRECTOR

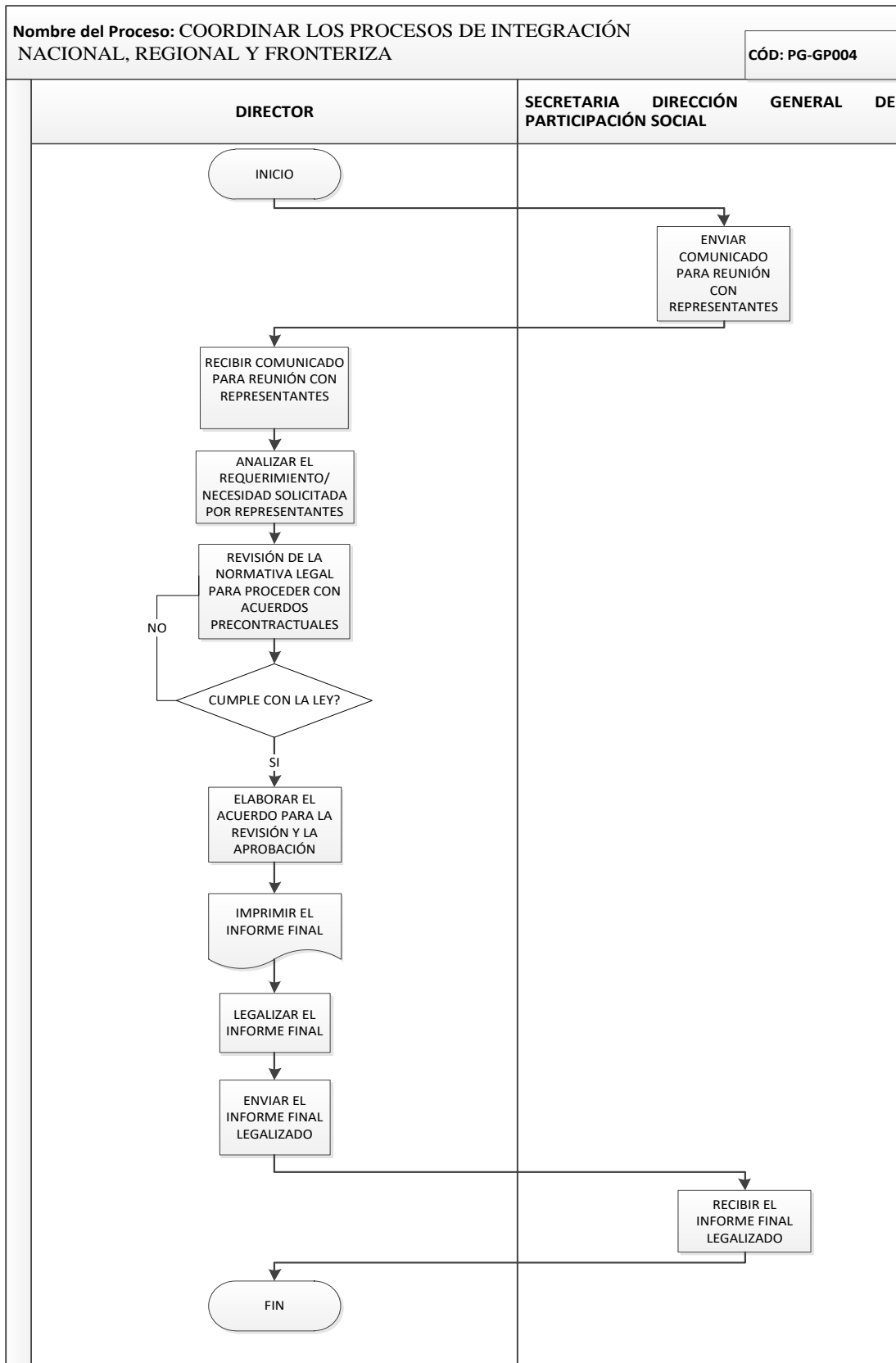
COORDINAR LOS
PROCESOS DE
INTEGRACIÓN NACIONAL,
REGIONAL Y FRONTERIZA
CÓD: PG-GP004

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	COORDINAR LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN NACIONAL, REGIONAL Y FRONTERIZA
OBJETIVO DEL PROCESO:	COORDINAR LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN NACIONAL, REGIONAL Y FRONTERIZA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN BILATERAL EN SU CONJUNTO
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	REQUERIMIENTO DE NECESIDADES EN COMÚN
SALIDA:	CONVENIOS PRECONTRACTUALES PARA COMUNICAR AL SEÑOR PREFECTO PARA LA APROBACIÓN.
RECURSOS:	<p>PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL.</p> <p>EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES</p> <p>SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIVA LEGAL INTERNA, NORMATIVA LEGAL EXTERNA EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.</p>
INSUMOS:	ESFERO, SELLO, PAPEL BOOM, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PG-GP004	
NOMBRE DEL INDICADOR:	COORDINACIÓN LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN NACIONAL, REGIONAL Y FRONTERIZA	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	COORDINAR LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN NACIONAL, REGIONAL Y FRONTERIZA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN BILATERAL EN SU CONJUNTO	
PROCESO AL QUE MIDE:	COORDINAR LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN NACIONAL, REGIONAL Y FRONTERIZA	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO CUMPLIR	NEGATIVO NO CUMPLIR
META:	CUMPLIR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	1era MEDICIÓN ENERO	2da MEDICIÓN JULIO
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SECRETARIA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL PREFECTO PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

DIRECTOR

REALIZAR ACCIONES DIRECTAS
ENCAMINADAS A LOGRAR LA
PARTICIPACIÓN DE LA
CIUDADANÍA
CÓD: PC-PPP001

DIRECTOR

CONTROLAR LAS ACTIVIDADES
DE LAS ADMINISTRACIONES
TÉCNICAS ZONALES
CÓD: PC-PPP002

DIRECTOR

COORDINAR EN LA
IMPLEMENTACIÓN Y
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA
DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
PROVINCIAL
CÓD: PC-PPP003

DIRECTOR

COORDINAR LAS ACTIVIDADES
DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN
SOCIAL
CÓD: PC-PPP004

ANALISTAS ZONALES 1-2

PRESENTAR PROYECTO DE
CHARLAS A LA CIUDADANÍA
CÓD: PC-PPP005

ANALISTAS ZONALES 1-2

CAPACITACIÓN PARA LIDERES DE
ORGANIZACIONES SOCIALES
CÓD: PC-PPP006

C
L
I
E
N
T
E

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

DIRECTOR

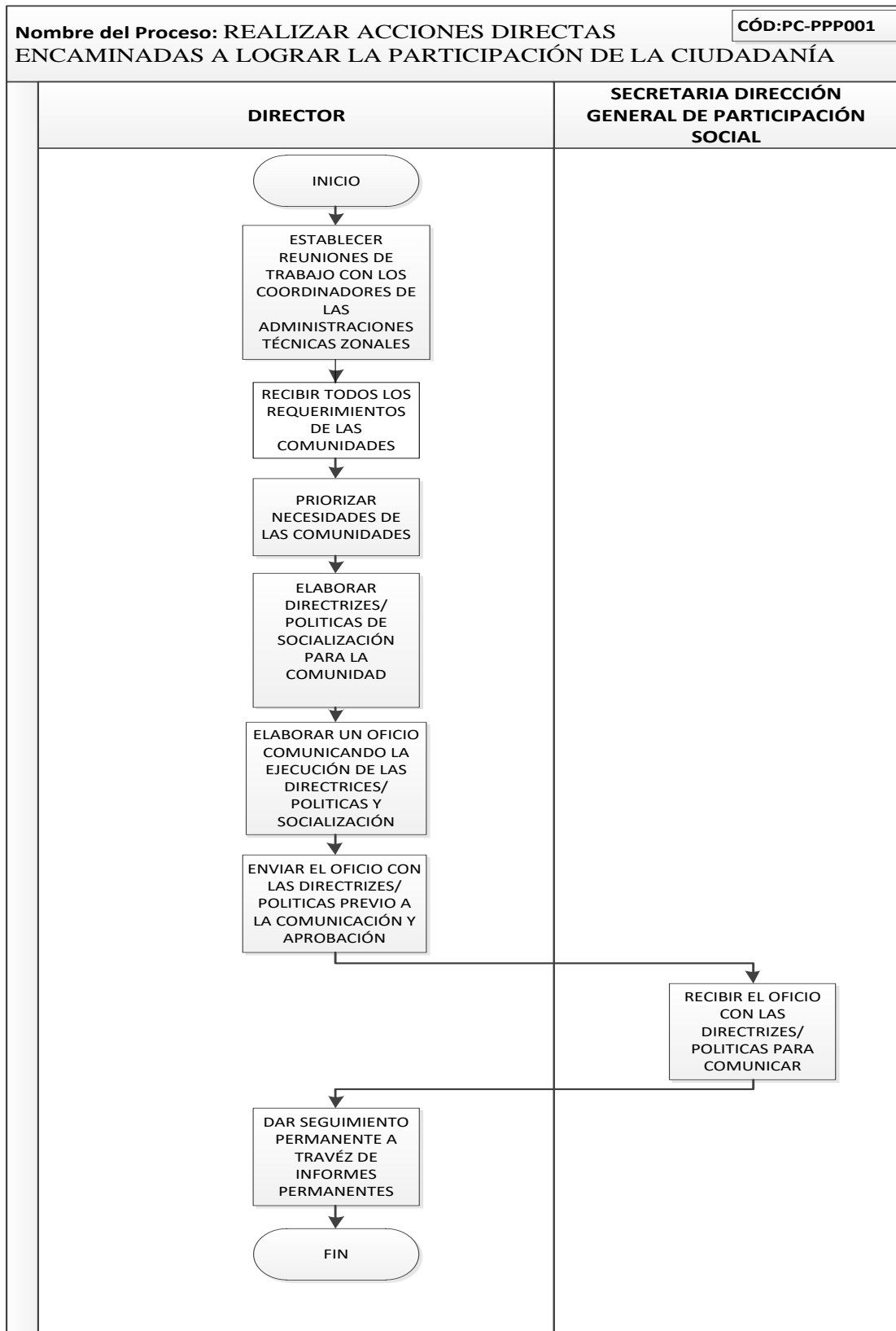
REALIZAR ACCIONES DIRECTAS
ENCAMINADAS A LOGRAR LA
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA
CÓD: PC-PPP001

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	REALIZAR ACCIONES DIRECTAS ENCAMINADAS A LOGRAR LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO DEL PROCESO:	REALIZAR ACCIONES DIRECTAS ENCAMINADAS A LOGRAR LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA, PARA LA ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE INVERSIÓN SOCIAL Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	REQUERIMIENTOS O NECESIDADES COMUNIDADES
SALIDA:	ACCIONES, POLITICAS O DIRECTRIZES
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-PPP001	
NOMBRE DEL INDICADOR:	REALIZAR ACCIONES DIRECTAS ENCAMINADAS A LOGRAR LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	VERIFICAR QUE LAS ACCIONES O DIRECTRIZES SE EJECUTEN	
PROCESO AL QUE MIDE:	REALIZAR ACCIONES DIRECTAS ENCAMINADAS A LOGRAR LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	MENSUAL	
PERÍODO:	25 DE CADA MES	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	DIRECTOR	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL PREFECTO PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MUY ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIA

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

DIRECTOR

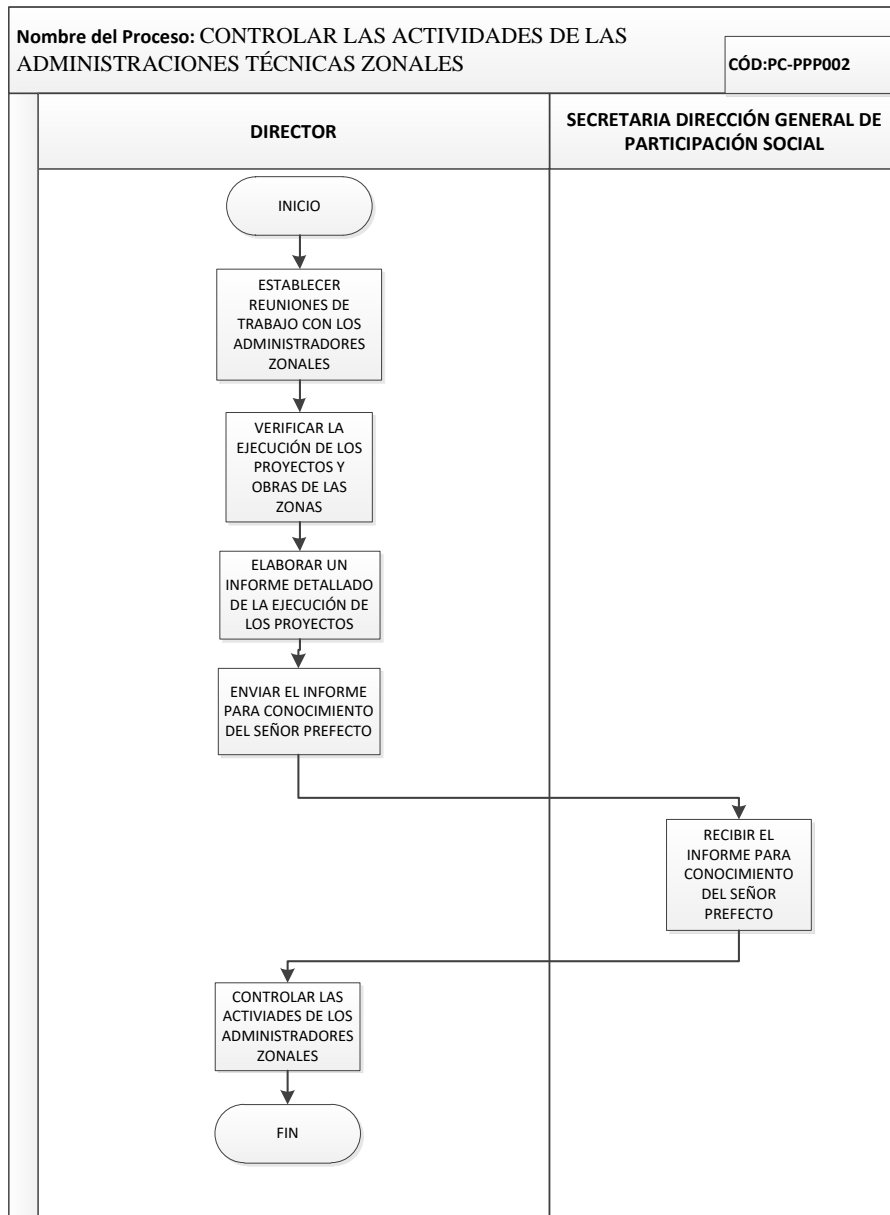
CONTROLAR LAS
ACTIVIDADES DE LAS
ADMINISTRACIONES
TÉCNICAS ZONALES
CÓD: PC-PPP002

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE LAS ADMINISTRACIONES TÉCNICAS ZONALES
OBJETIVO DEL PROCESO:	CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE LAS ADMINISTRACIONES TÉCNICAS ZONALES PARA LA EJECUCION DE LOS PROYECTOS Y OBRAS EN CADA ZONA
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	REQUERIMIENTOS O NECESIDADES DE LAS ZONAS DE MORONA SANTIAGO
SALIDA:	INFORMES DE EJECUCIÓN
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-PPP002	
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONTROLAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LAS ADMINISTRACIONES TÉCNICAS ZONALES	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	VERIFICAR QUE LAS ACTIVIDADES SE EJECUTEN	
PROCESO AL QUE MIDE:	CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE LAS ADMINISTRACIONES TÉCNICAS ZONALES	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	MENSUAL	
PERÍODO:	EL 5 DE CADA MES	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	DIRECTOR	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL PREFECTO PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MUY ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

**C
L
I
E
N
T
E**

DIRECTOR

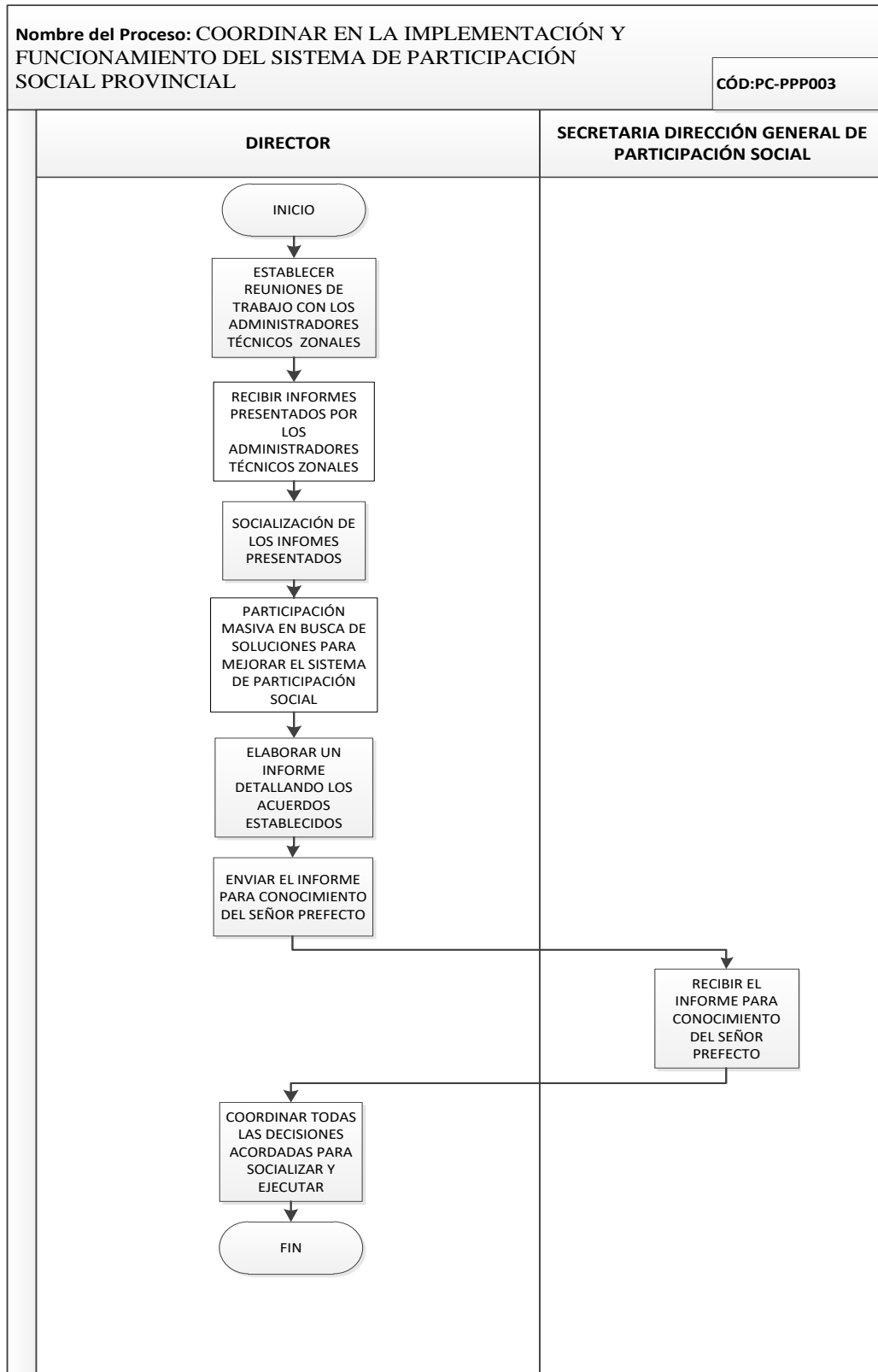
COORDINAR EN LA
IMPLEMENTACIÓN Y
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA
DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
PROVINCIAL
CÓD: PC-PPP003

**C
L
I
E
N
T
E**

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	COORDINAR EN LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PROVINCIAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	COORDINACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PROVINCIAL PARA EFECTUAR RECOMENDACIONES OPORTUNAS.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	INFORMES PRESENTADOS POR LOS ADMINISTRADORES TÉCNICOS ZONALES.
SALIDA:	INFORMES FINALES PARA SOCIALIZAR
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-PPP003	
NOMBRE DEL INDICADOR:	COORDINAR LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PROVINCIAL	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	VERIFICAR QUE LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS SE EJECUTEN	
PROCESO AL QUE MIDE:	COORDINAR EN LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PROVINCIAL	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	MENSUAL	
PERÍODO:	30 DE CADA MES	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	DIRECTOR	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL PREFECTO PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MUY ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

**C
L
I
E
N
T
E**

DIRECTOR

COORDINAR LAS ACTIVIDADES
DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN
SOCIAL

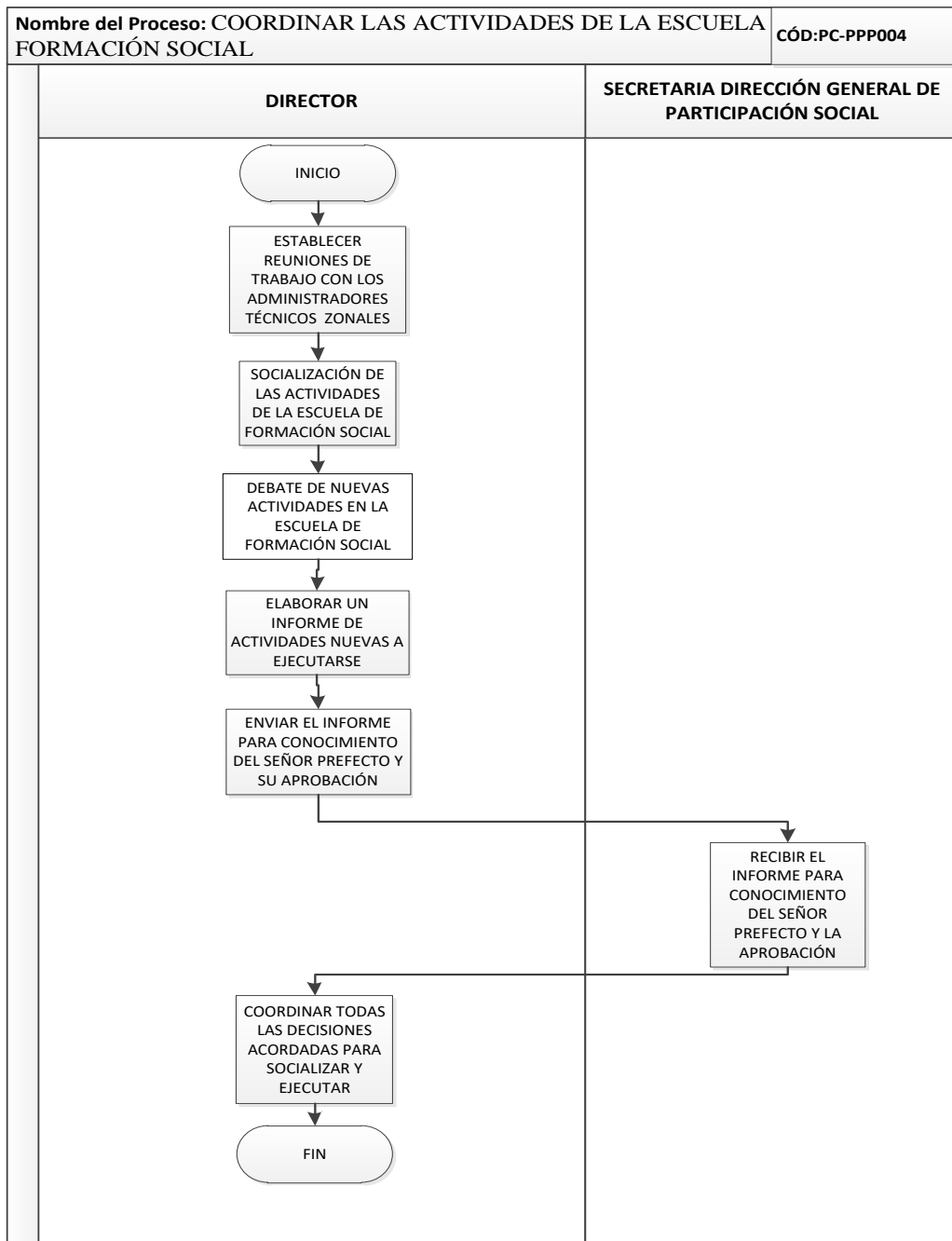
CÓD: PC-PPP004

**C
L
I
E
N
T
E**

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN SOCIAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN SOCIAL EN BUSCA DE LOGRAR UNA CAPACIPACIÓN EFICIENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO:	DIRECTOR
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN
ENTRADA:	REQUERIMIENTOS
SALIDA:	INFORMES FINALES PARA SOCIALIZAR
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 5 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-PPP004	
NOMBRE DEL INDICADOR:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN SOCIAL	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	VERIFICAR QUE LAS ACTIVIDADES ACORDADAS SE EJECUTEN Y SOCIALIZAR	
PROCESO AL QUE MIDE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN SOCIAL	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	CUATRIMESTRAL	
PERÍODO:	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	DIRECTOR	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL PREFECTO PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MUY ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

ANALISTAS ZONALES 1-2

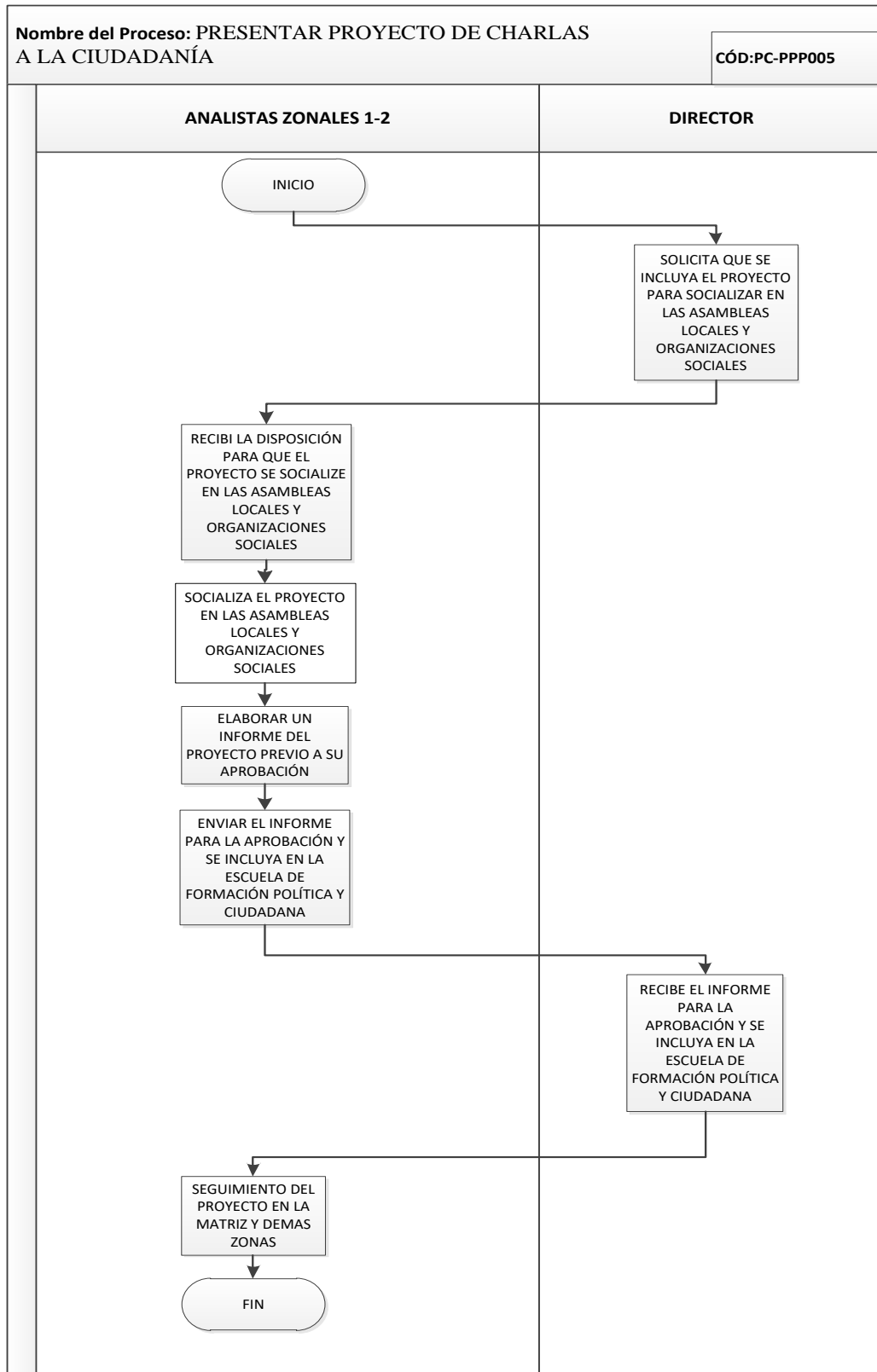
PRESENTAR PROYECTO DE CHARLAS A LA CIUDADANÍA
CÓD: PC-PPP005

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	PRESENTAR PROYECTO DE CHARLAS A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO DEL PROCESO:	PRESENTAR PROYECTO DE CHARLAS A LA CIUDADANÍA, PARA LA CAPACITACIÓN PERMANENTE DE LA CIUDADANÍA EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL EN LAS ADMINISTRACIONES TÉCNICAS ZONALES 1, 2 Y 3
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	INFORMES DE ACTIVIDADES
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-PPP005	
NOMBRE DEL INDICADOR:	PRESENTAR PROYECTO DE CHARLAS A LA CIUDADANÍA	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	PROYECTOS DE CHARLAS DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANÍA	
PROCESO AL QUE MIDE:	PRESENTAR PROYECTO DE CHARLAS A LA CIUDADANÍA	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	CUATRIMESTAL	
PERÍODO:	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CÁLCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-PPP00X

PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

**C
L
I
E
N
T
E**

ANALISTAS ZONALES 1-2

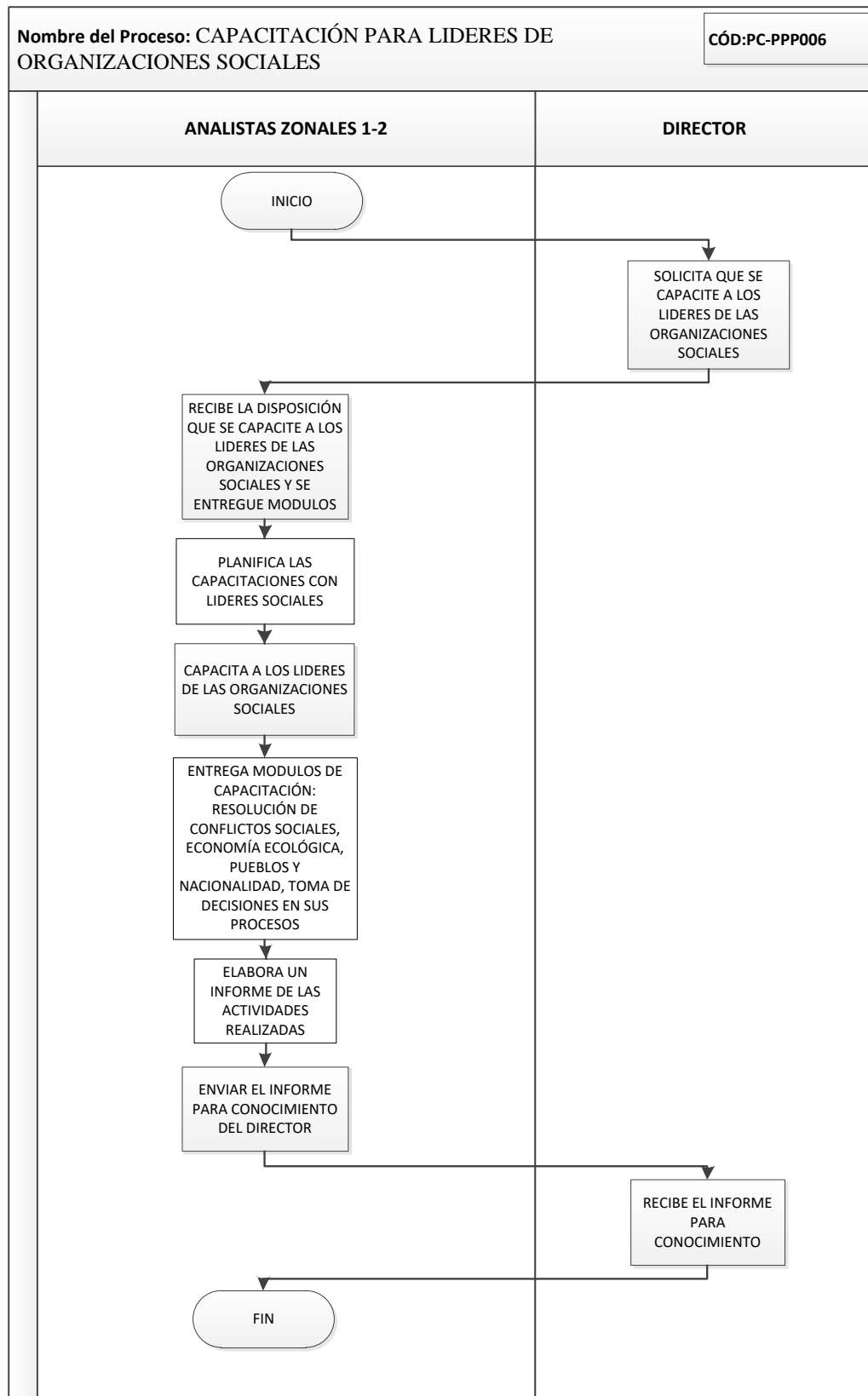
CAPACITACIÓN PARA LIDERES DE ORGANIZACIONES SOCIALES
CÓD: PC-PPP006

**C
L
I
E
N
T
E**

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	CAPACITACIÓN PARA LIDERES DE ORGANIZACIONES SOCIALES
OBJETIVO DEL PROCESO:	CAPACITACIÓN PARA LIDERES DE ORGANIZACIONES SOCIALES PARA EN LA FORMACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	INFORME FINAL DE ACTIVIDADES
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-PPP006	
NOMBRE DEL INDICADOR:	CHARLAS DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EJECUTAR CHARLAS DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANIA	
PROCESO AL QUE MIDE:	CAPACITACIÓN PARA LIDERES DE ORGANIZACIONES SOCIALES	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	CUATRIMESTAL	
PERÍODO:	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-APT00X

ARTICULACIÓN DE LOS PROCESOS TERRITORIALES

**C
L
I
E
N
T
E**

ANALISTAS ZONALES 1-2

SOCIALIZAR LA LEY ORGÁNICA DE
LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL
(LOATEA)
CÓD: PC-APT001

ANALISTAS ZONALES 1-2

REALIZAR LA ZONIFICACIÓN
TERRITORIAL
CÓD: PC-APT002

**C
L
I
E
N
T
E**

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-APT00X

**ARTICULACIÓN DE LOS PROCESOS
TERRITORIALES**

**C
L
I
E
N
T
E**

ANALISTAS ZONALES 1-2

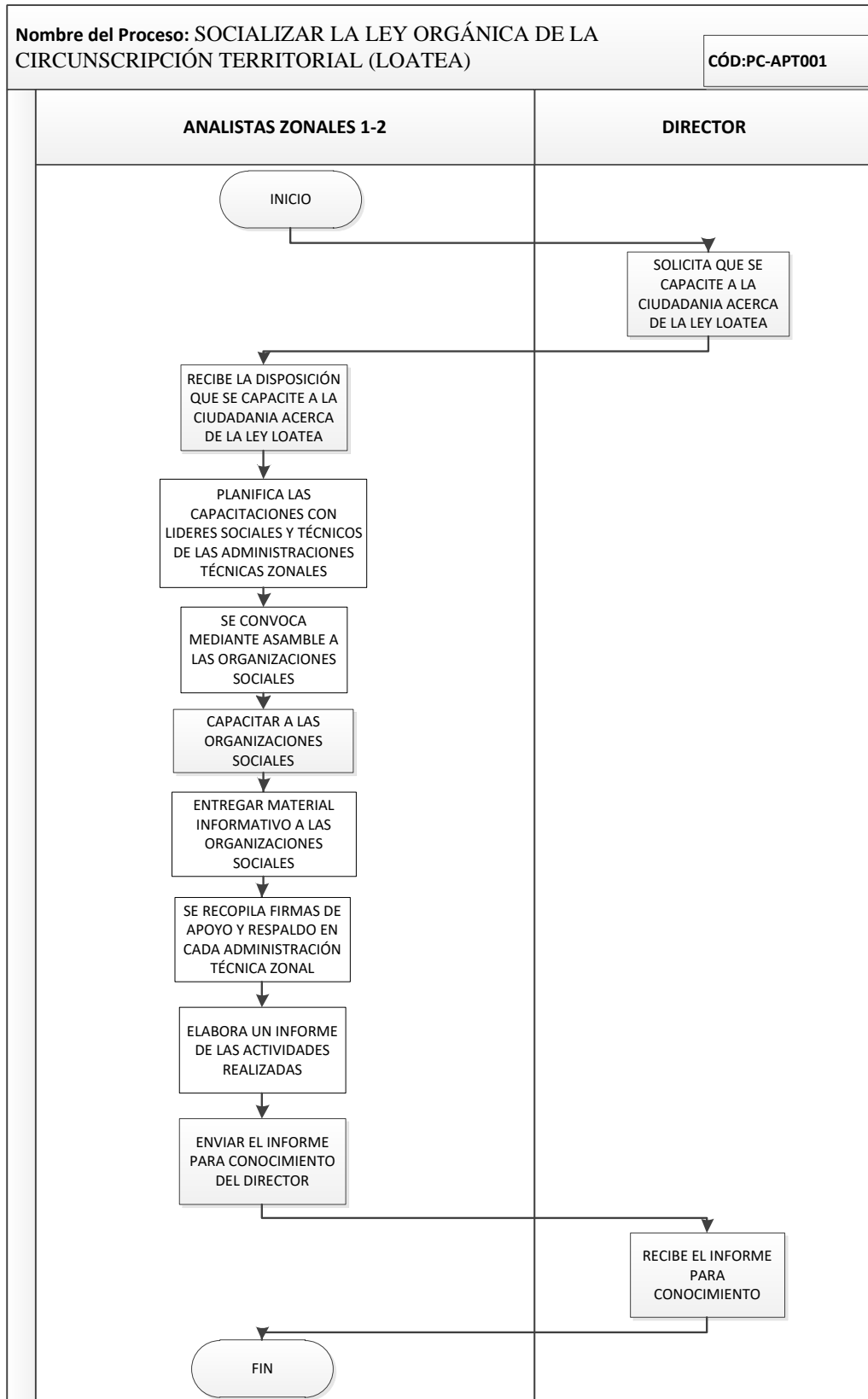
SOCIALIZAR LA LEY ORGÁNICA DE
LA CIRCUNSCRIPCIÓN
TERRITORIAL (LOATEA)
CÓD: PC-APT001

**C
L
I
E
N
T
E**

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	SOCIALIZAR LA LEY ORGÁNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL (LOATEA)
OBJETIVO DEL PROCESO:	SOCIALIZAR A LA CIUDADANIA ACERCA DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL (LOATEA) PARA EN LA FORMACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	INFORME FINAL DE ACTIVIDADES
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL (LEY ORGÁNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL), EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-APT001	
NOMBRE DEL INDICADOR:	SOCIALIZACIÓN A LA CIUDADANÍA ACERCA DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL (LOATEA)	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EJECUTAR LA SOCIALIZACIÓN ACERCA DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL (LOATEA)	
PROCESO AL QUE MIDE:	SOCIALIZAR LA LEY ORGÁNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL (LOATEA)	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	JUNIO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MEDIO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

CÓDIGO: PC-APT00X

**ARTICULACIÓN DE LOS PROCESOS
TERRITORIALES**

**C
L
I
E
N
T
E**

ANALISTAS ZONALES 1-2

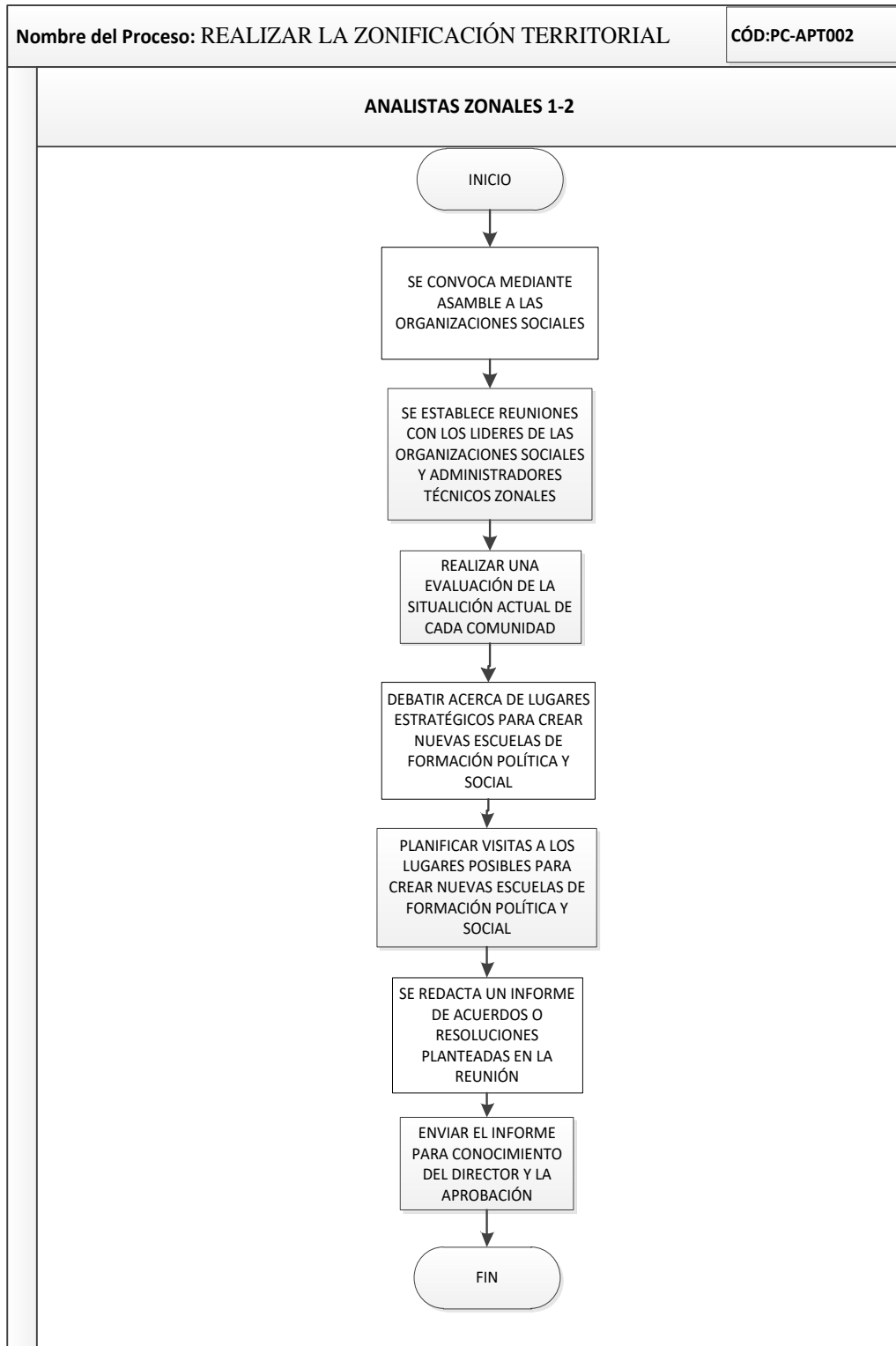
REALIZAR LA ZONIFICACIÓN
TERRITORIAL
CÓD: PC-APT002

**C
L
I
E
N
T
E**

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	REALIZAR LA ZONIFICACIÓN TERRITORIAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	REALIZAR LA ZONIFICACIÓN TERRITORIAL PARA ESTABLECER LUGARES ESTRATÉGICOS EN LA CREACIÓN DE NUEVAS ESCUELA DE FORACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	INFORME FINAL DE ACTIVIDADES
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

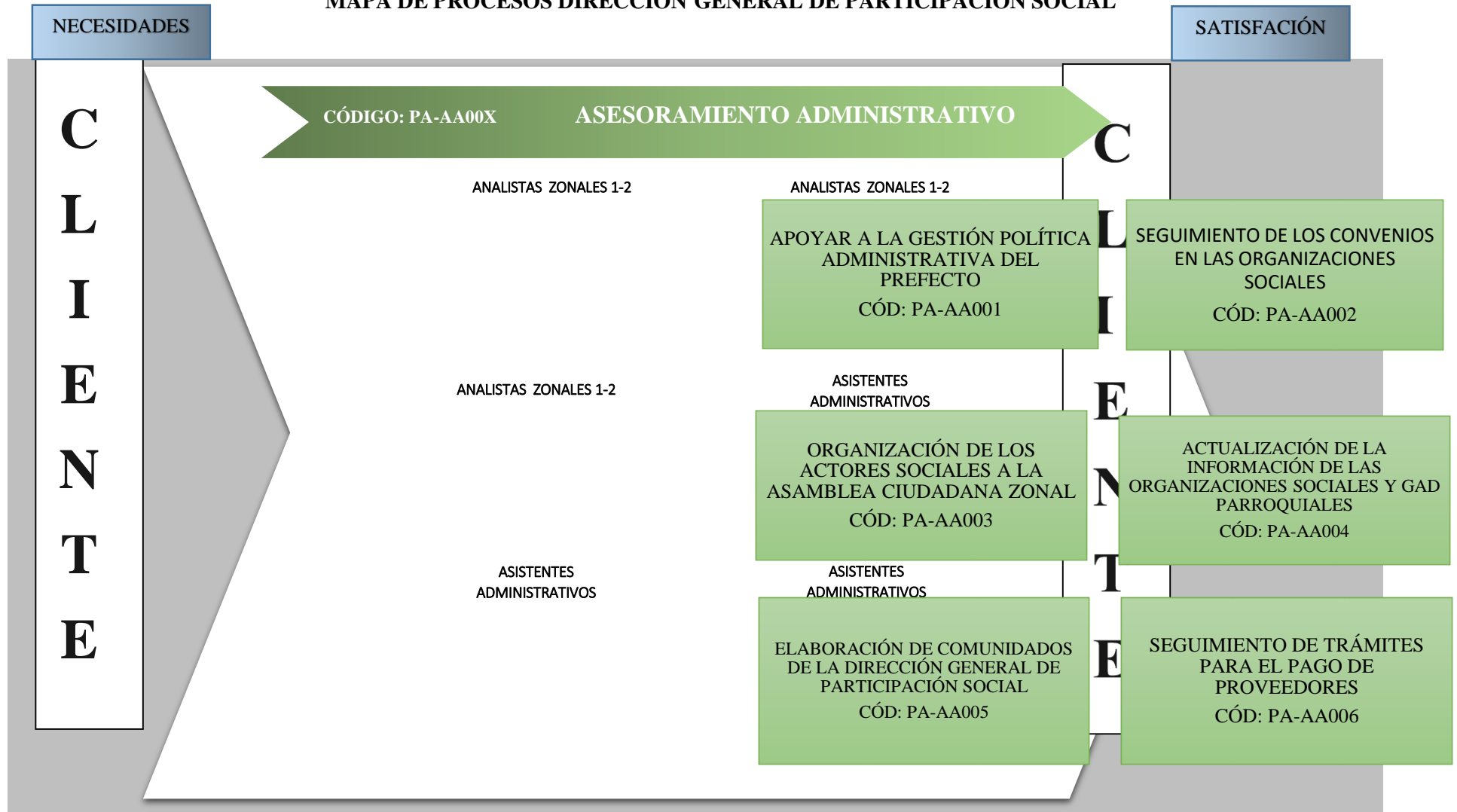
PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PC-APT002	
NOMBRE DEL INDICADOR:	REALIZAR LA ZONIFICACIÓN TERRITORIAL PARA ESTABLECER LUGARES ESTRATÉGICOS EN LA CREACIÓN DE NUEVAS ESCUELA DE FORACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EJECUTAR LA ZONIFICACIÓN TERRITORIAL PARA ESTABLECER LUGARES ESTRATÉGICOS EN LA CREACIÓN DE NUEVAS ESCUELA DE FORACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL	
PROCESO AL QUE MIDE:	REALIZAR LA ZONIFICACIÓN TERRITORIAL	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	JUNIO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MEDIO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

CÓDIGO: PA-AA00X

ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO

ANALISTAS ZONALES 1-2

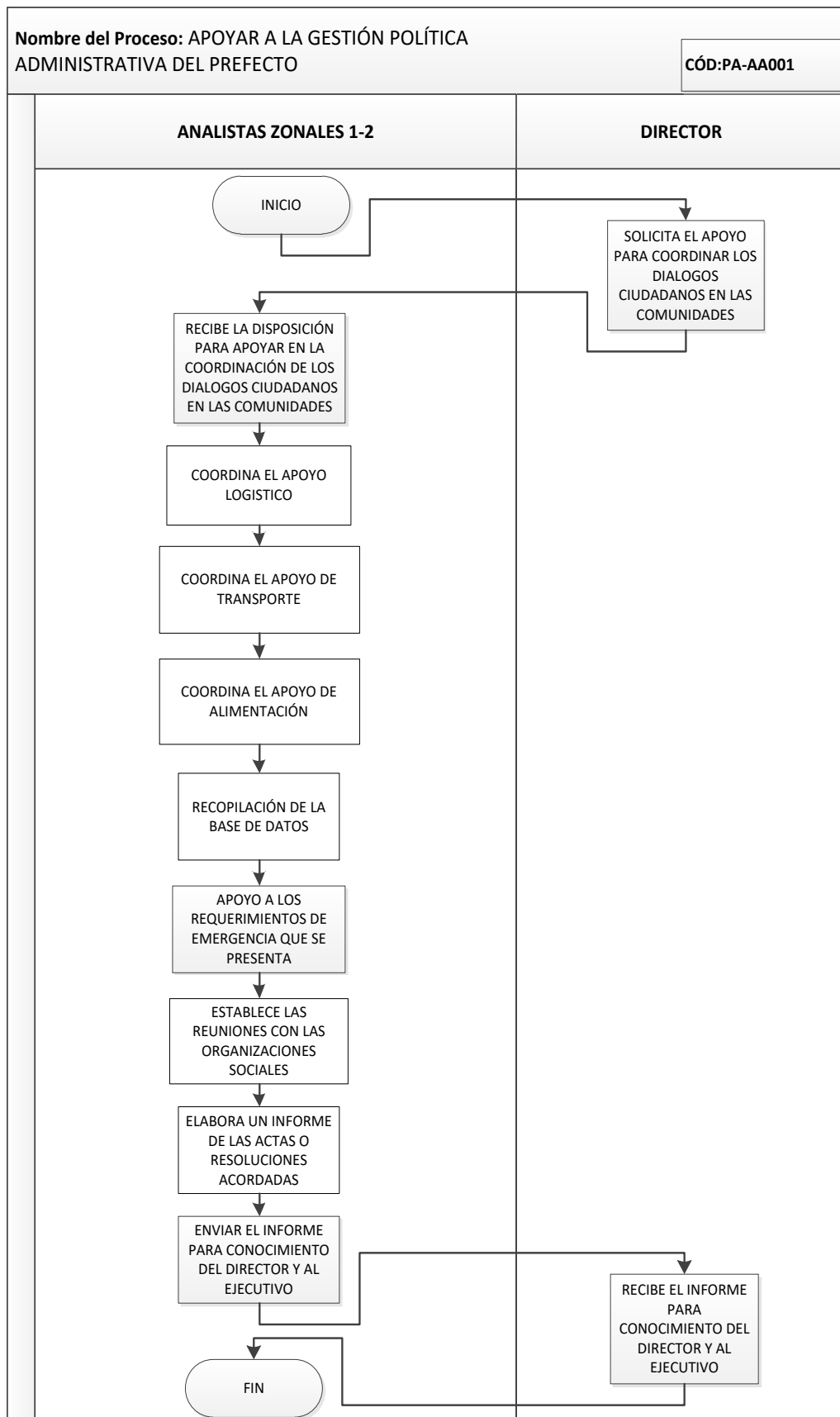
APOYAR A LA GESTIÓN POLÍTICA
ADMINISTRATIVA DEL PREFECTO
CÓD: PA-AA001

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	APOYAR A LA GESTIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA DEL PREFECTO
OBJETIVO DEL PROCESO:	APOYO EN LA GESTIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA DEL PREFECTO PARA CUMPLIR CON ACTIVIDADES COTIDIANAS.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	ACTAS O RESOLUCIONES
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA, VEHICULO, LOGISTICA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET, ALIMENTACIÓN
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PA-AA001	
NOMBRE DEL INDICADOR:	APOYAR A LA GESTIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA DEL PREFECTO	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	APOYO EN LA GESTIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA DEL PREFECTO PARA CUMPLIR CON ACTIVIDADES COTIDIANAS.	
PROCESO AL QUE MIDE:	APOYAR A LA GESTIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA DEL PREFECTO	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	TRIMESTRAL	
PERÍODO:	MARZO-JUNIO-SEPTIEMBRE-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MEDIO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

CÓDIGO: PA-AA00X

ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO

ANALISTAS ZONALES 1-2

SEGUIMIENTO DE LOS
CONVENIOS EN LAS
ORGANIZACIONES SOCIALES

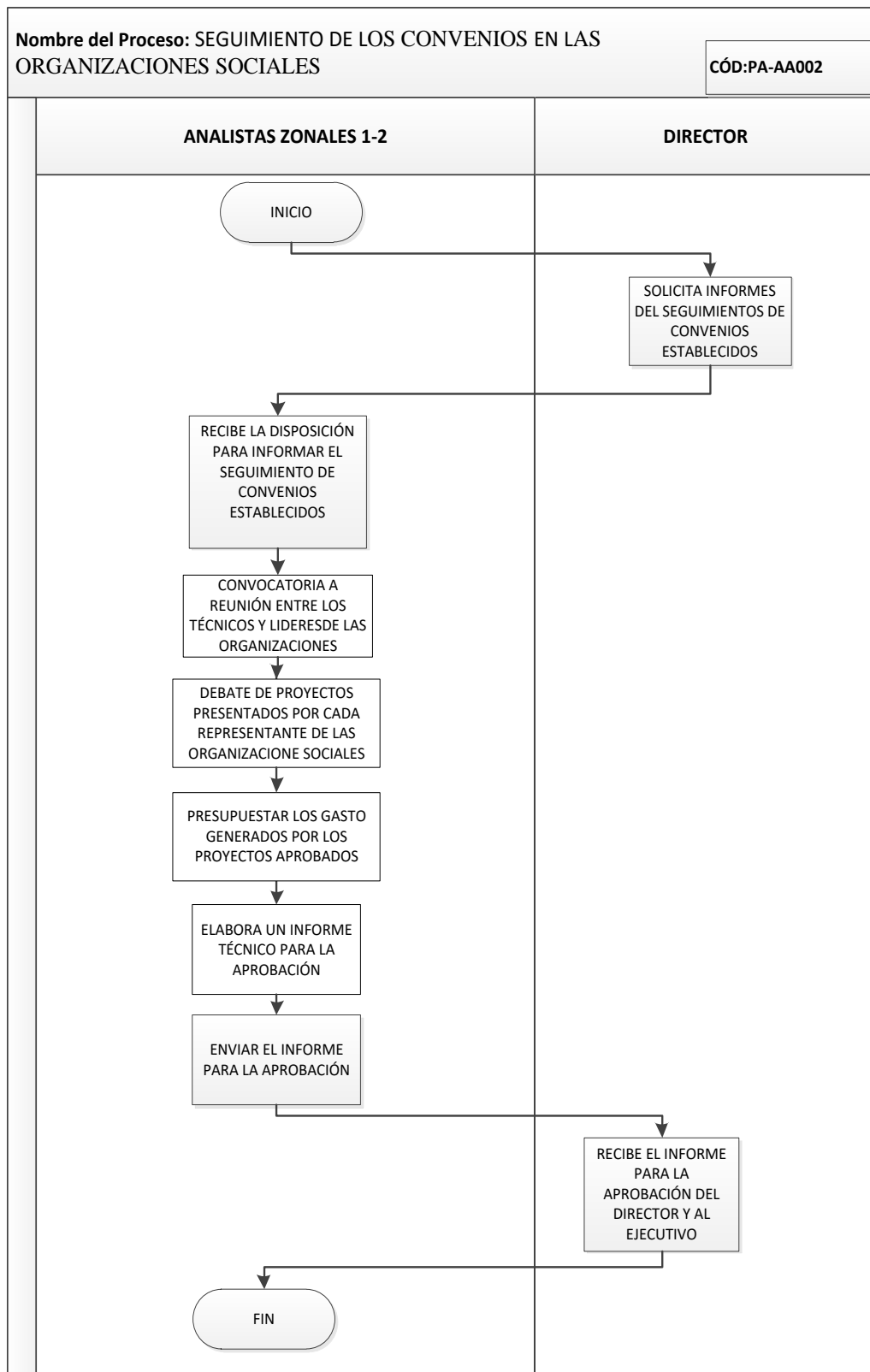
CÓD: PA-AA002

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	SEGUIMIENTO DE LOS CONVENIOS EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES
OBJETIVO DEL PROCESO:	MONITORIAR LOS CONVENIOS DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES ENTRE EL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO Y LA FICSH,NASHE Y NAE
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	INFORME
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PA-AA002	
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONTROL DE LOS CONVENIOS EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CONTROLAR QUE SE EJECUTEN LOS CONVENIOS DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES	
PROCESO AL QUE MIDE:	SEGUIMIENTO DE LOS CONVENIOS EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE CONTROLA	NEGATIVO NO SE CONTROLA
META:	CONTROLAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	TRIMESTRAL	
PERÍODO:	MARZO-JUNIO-SEPTIEMBRE-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CÁLCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACCIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

CÓDIGO: PA-AA00X

ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO

ANALISTAS ZONALES 1-2

ORGANIZACIÓN DE
LOS ACTORES
SOCIALES A LA
ASAMBLEA
CIUDADANA ZONAL

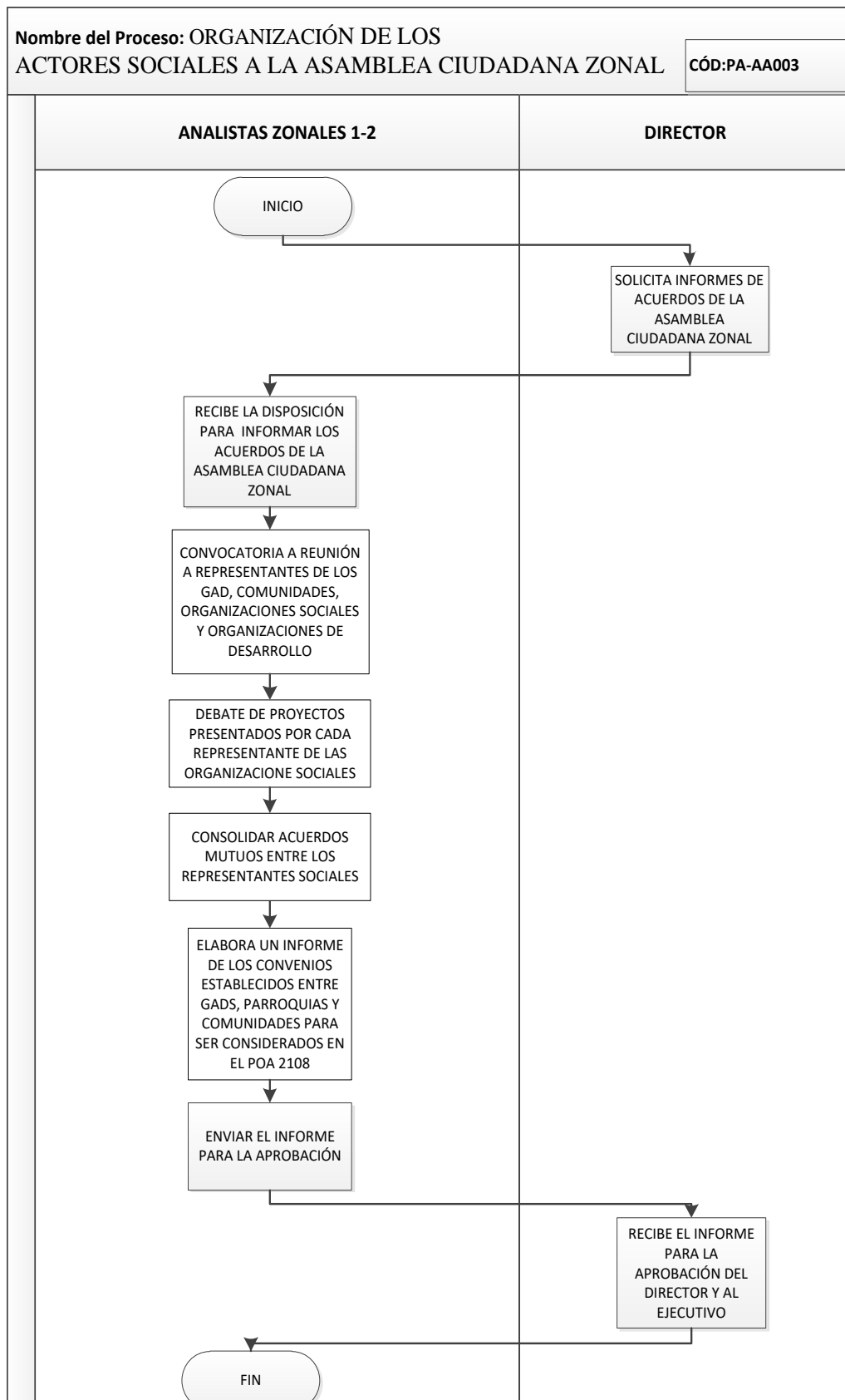
CÓD: PA-AA003

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES A LA ASAMBLEA CIUDADANA ZONAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	ORGANIZAR CON LOS ACTORES SOCIALES A LA ASAMBLEA CIUDADANA ZONAL PARA ESTABLECER ACUERDOS EN COMÚN
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ANALISTAS ZONALES 1-2
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	INFORME
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 2 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PA-AA003	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ORGANIZACIÓN CON LOS ACTORES SOCIALES A LA ASAMBLEA CIUDADANA ZONAL	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ORGANIZAR CON LOS ACTORES SOCIALES A LA ASAMBLEA CIUDADANA ZONAL PARA ESTABLECER ACUERDOS EN COMÚN	
PROCESO AL QUE MIDE:	ORGANIZACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES A LA ASAMBLEA CIUDADANA ZONAL	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE ORGANIZO	NEGATIVO NO SE ORGANIZO
META:	ORGANIZAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	JUNIO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ANALISTAS ZONALES 1-2	
DOCUMENTO:	DOCUMENTO DE INFORMES PRESENTADOS AL DIRECTOR PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

CÓDIGO: PA-AA00X

ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO

ASISTENTES
ADMINISTRATIVOS

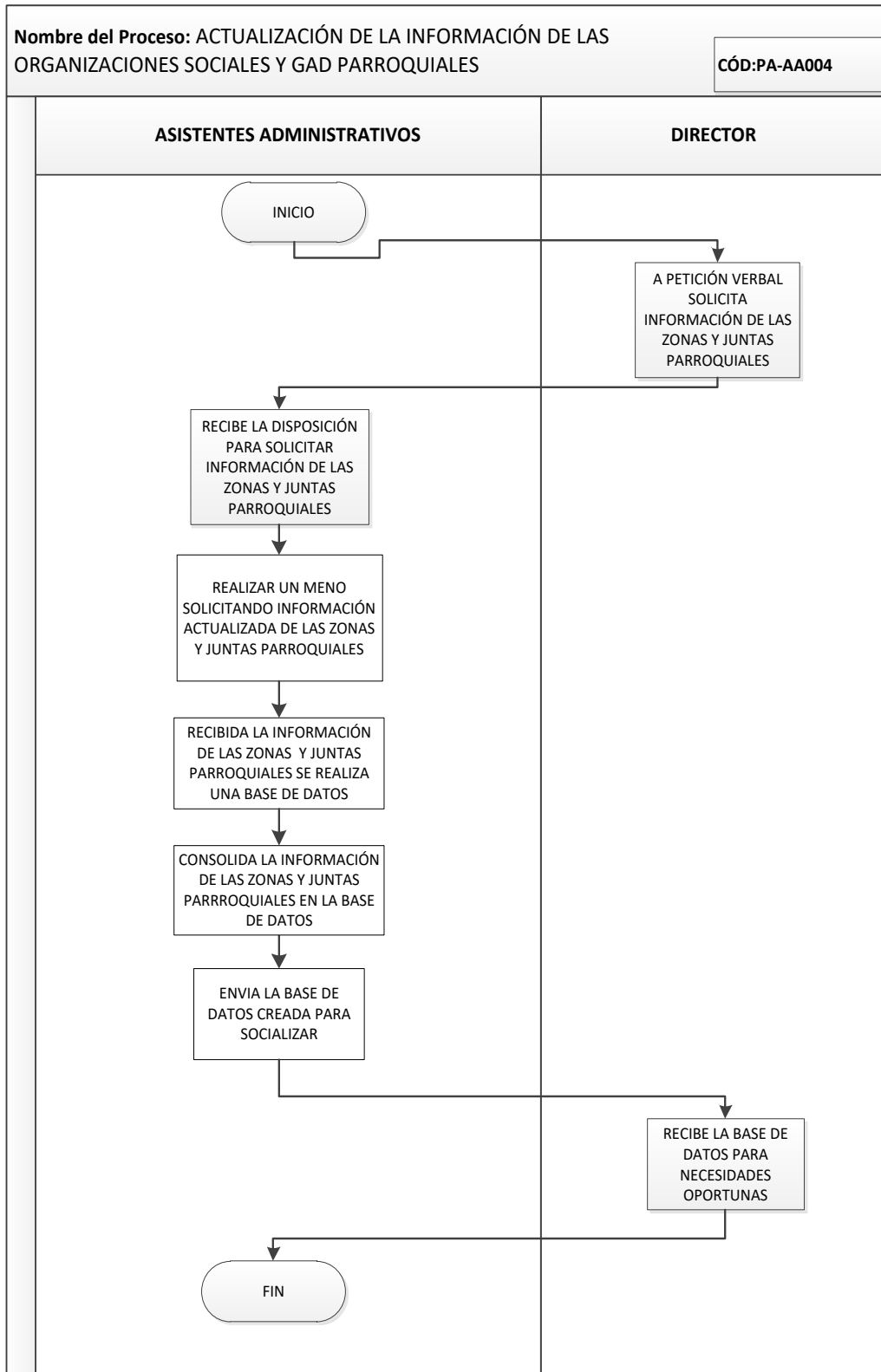
ACTUALIZACIÓN DE LA
INFORMACIÓN DE LAS
ORGANIZACIONES SOCIALES Y
GAD PARROQUIALES
CÓD: PA-AA004

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y GAD PARROQUIALES
OBJETIVO DEL PROCESO:	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y GAD PARROQUIALES PARA RENOVAR LA BASE DE DATOS.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	BASE DE DATOS ACTUALIZADA
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 1 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PA-AA004	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y GAD PARROQUIALES	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y GAD PARROQUIALES PARA RENOVAR LA BASE DE DATOS	
PROCESO AL QUE MIDE:	ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y GAD PARROQUIALES	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE ACTUALIZO	NEGATIVO NO SE ACTUALIZO
META:	ACTUALIZAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	JUNIO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	
DOCUMENTO:	BASE DE DATOS	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MEDIO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

CÓDIGO: PA-AA00X

ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO

ASISTENTES
ADMINISTRATIVOS

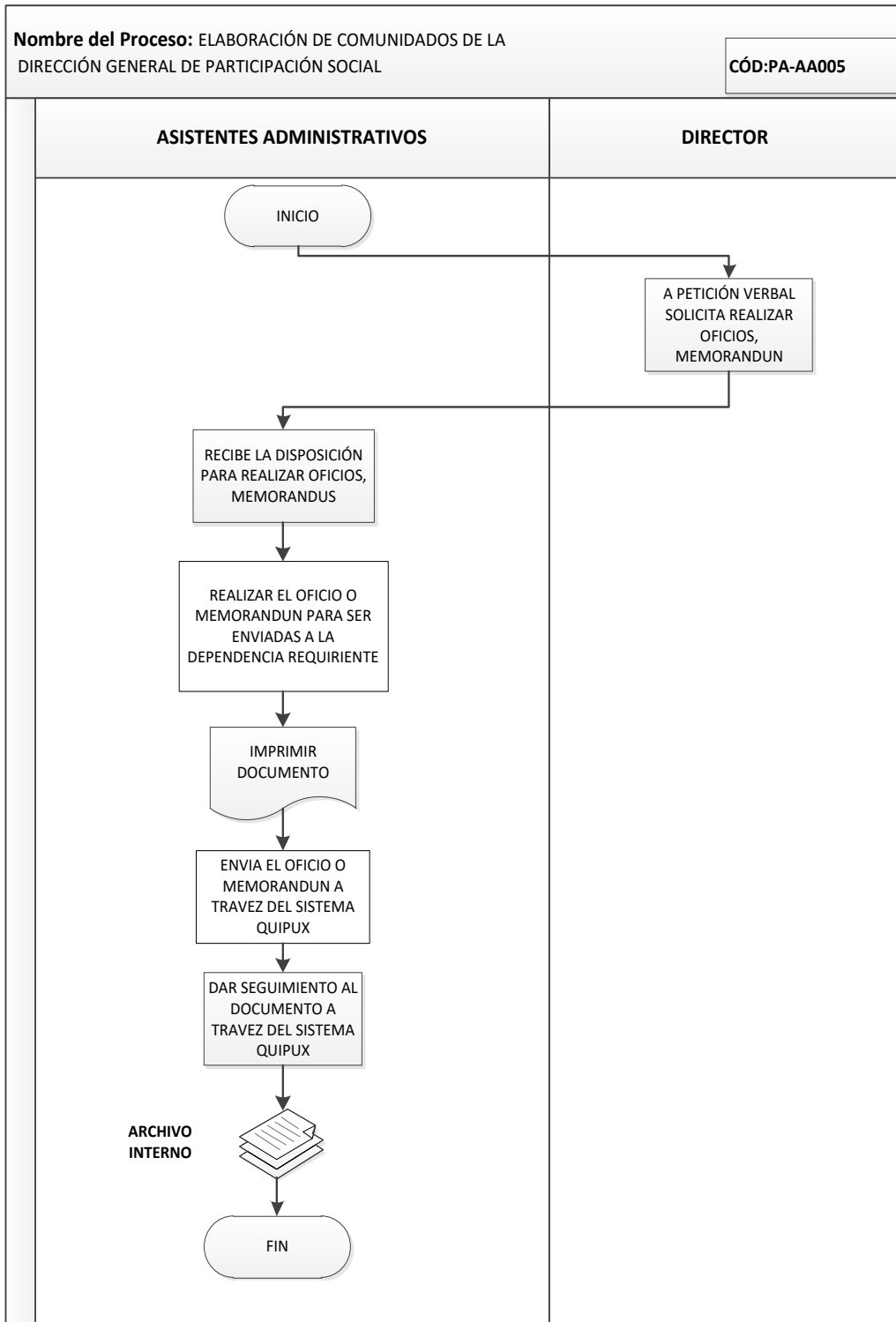
ELABORACIÓN DE
COMUNIDADES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE PARTICIPACIÓN
SOCIAL
CÓD: PA-AA005

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE COMUNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	ELABORAR LOS COMUNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA OTRAS DEPENDENCIAS
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR
SALIDA:	DOCUMENTOS ENVIADOS
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 1 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET, PAPEL
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PA-AA005	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ELABORACIÓN DE COMUNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ELABORAR LOS COMUNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA OTRAS DEPENDENCIAS	
PROCESO AL QUE MIDE:	ELABORACIÓN DE COMUNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE ELABORO	NEGATIVO NO SE ELABORO
META:	ACTUALIZAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	SEMESTRAL	
PERÍODO:	JUNIO-DICIEMBRE	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	
DOCUMENTO:	DOCUEMNTOS ENVIADOS A OTRAS DEPENDENCIAS.	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	MEDIO	

MAPA DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NECESIDADES

SATISFACIÓN

C
L
I
E
N
T
E

CÓDIGO: PA-AA00X

ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO

ASISTENTES
ADMINISTRATIVOS

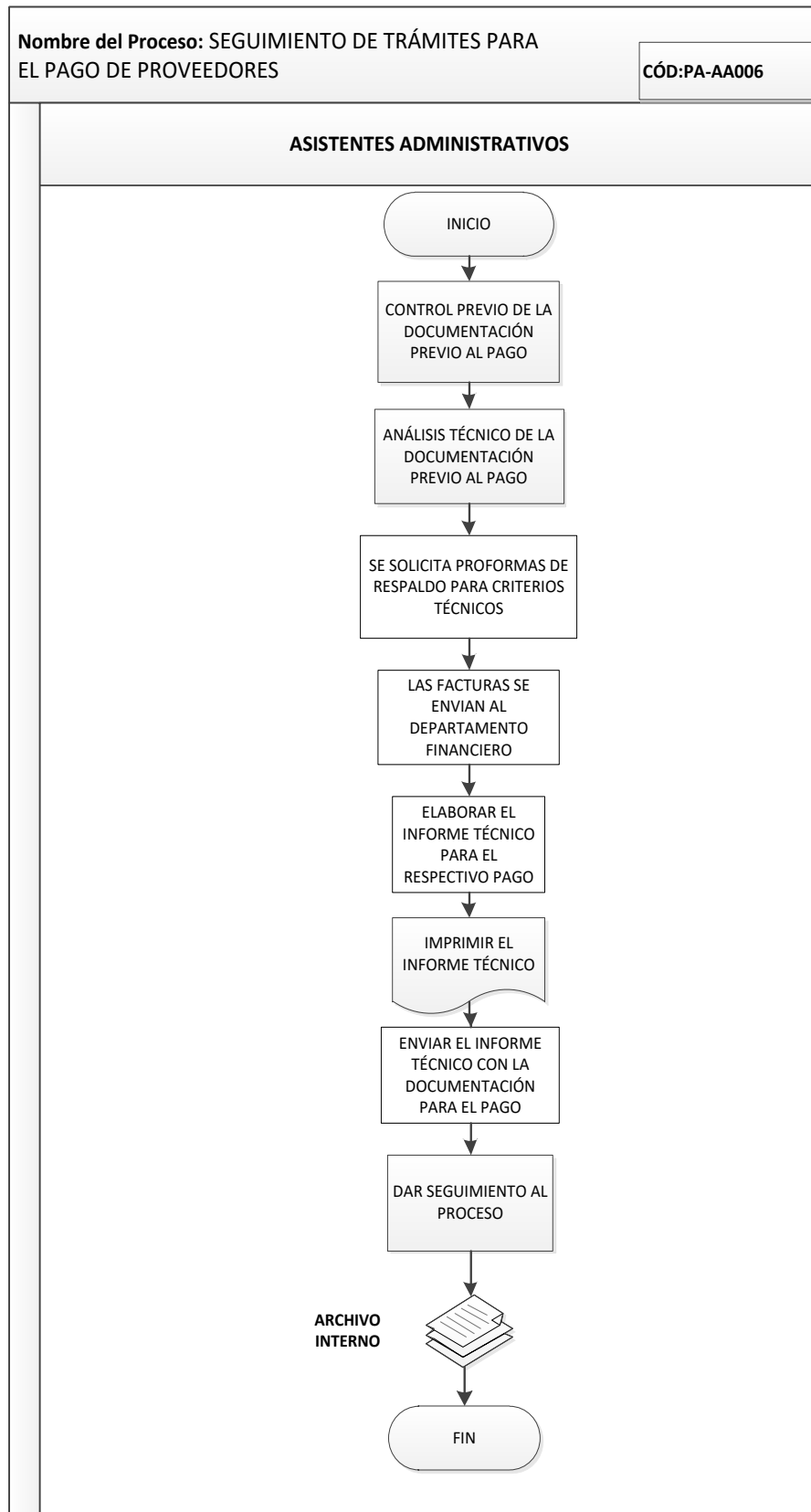
SEGUIMIENTO DE TRÁMITES
PARA EL PAGO DE
PROVEEDORES
CÓD: PA-AA006

C
L
I
E
N
T
E

FICHA DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	SEGUIMIENTO DE TRÁMITES PARA EL PAGO DE PROVEEDORES
OBJETIVO DEL PROCESO:	SEGUIMIENTO DE TRÁMITES PARA EL PAGO DE PROVEEDORES PARA ASEGURAR QUE SE CUBRA CON LA OBLIGACIONES CONTRAIDAS
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS
LUGAR DE EJECUCIÓN:	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENTRADA:	DOCUMENTOS PARA EL PAGO
SALIDA:	INFORME TÉCNICO PARA EL PAGO
RECURSOS:	PROFESIONAL DE TERCER NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO EN ECONOMÍA SOCIOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN, ARQUITECTURA, Y OTRAS PROFESIONES A FINES CON LA GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE 1 AÑOS EN LABORES AFINES SISTEMA INTERNO ZIMBRA, QUIPUX –SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, DOCUMENTACIÓN INTERNA, NORMATIZA LEGAL, EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA.
INSUMOS:	ESFERO, INTERNET, PAPEL
INDICADOR:	CUALITATIVO

PROCESO



FICHA DEL INDICADOR

CÓDIGO:	PA-AA006	
NOMBRE DEL INDICADOR:	EJECUTAR LOS PROCESOS PARA EL PAGO DE PROVEEDORES	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO DE TRÁMITES PARA EL PAGO DE PROVEEDORES PARA GARANTIZAR EL PAGO A LOS PROVEEDORES	
PROCESO AL QUE MIDE:	SEGUIMIENTO DE TRÁMITES PARA EL PAGO DE PROVEEDORES	
TIPO DE INDICADOR:	CUALITATIVO	
EXPRESIÓN DEL INDICADOR:	POSITIVO SE EJECUTO	NEGATIVO NO SE EJECUTO
META:	EJECUTAR	
FRECUENCIA DE CÁLCULO:	MENSUAL	
PERÍODO:	30 DE CADA MES	
RESPONSABLE DEL CALCULO:	AUDITOR DE PROCESOS	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	
DOCUMENTO:	FACTURAS PAGADAS	
NIVEL DE SATISFACIÓN:	ALTO	

CONCLUSIONES

- Al Diagnosticar las actividades que se desarrollan en la Dirección General de Participación Social se pudo levantar información necesaria para la elaboración de los diagramas de flujo, fichas de procesos, fichas de indicadores y mapa de procesos.
- Para el levantamiento de los procesos se trabajó en conjunto con los empleados responsables de las actividades de la Dirección General de Participación Social que permita un mejor control de los recursos, tiempos, costos y movimientos.
- A través del Modelo de Gestión por Procesos se cumple con el tema planteado en donde se refleja los flujos de proceso, fichas de procesos y fichas de indicadores que detallan toda la información de cada proceso identificado para el mejoramiento de los recursos y eficiencia en la administración pública

RECOMENDACIONES

- Se recomienda orientar los Modelos de Gestión por Procesos bajo la premisa del marco teórico y la normativa legal, a fin de sostener un soporte teórico, legal y técnico del modelo de gestión por procesos.
- Con el Diagnostico de las actividades que se desarrollan en la Dirección General de Participación Social, se sugiere el uso del modelo de gestión por procesos para evitar demora en la gestión de los procesos e identificar el alcance de las responsabilidades dentro de los mismos, a fin de lograr una mejor gestión en sus procesos
- A través del Modelo de Gestión por Procesos Administrativos se recomienda concienciar el inicio del cambio de la cultura de gestión organizacional por procesos, donde se refleje el trabajo en equipo, por objetivos en común en busca de la satisfacción del cliente y beneficioso para las personas de la dicha dirección para el mejoramiento de los recursos y eficiencia en la administración pública

BIBLIOGRAFÍA

Bernal, C & Sierra, H.(2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Educación.

Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

Carrasco, J. (2011). *Método Gestión Sistémica de Procesos GSP para el Levantamiento de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

Asamblea Nacional Constituyente N.- 195. (2011). *Modelo de Reestructuración de Gestión Pública Institucional*. Quito.

Fayol, H y Taylor, F.W.(1987). *Administración Industrial y General y Principios de la Administración Científica*. Argentina: El Ateneo.

López, F.J.(2008).*Antecedentes Históricos De Gestión Por Procesos*. Madrid: Omega

Perez, J.A.(1996). *Gestión por Proceso*.2da. ed. España: Editorial

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2012). *Norma Técnica de Gestión de Procesos*. Quito.

Secretaría Nacional de la Administración Pública (2011). *Norma de Implementación y Operación de Gobierno por Resultados*. Quito.

Normas Internacionales de calidad (2013). *¿Qué significan las normas ISO?*
Recuperado de: <http://blogdecalidadiso.es/que-significan-las-siglas-iso/>

Principios Basicos para la Gestión de Calidad.(2013). *Gestión de Calidad*. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2012/10/31/principios-basicos-para-la-gestion-de-la-calidad-segun-la-norma-iso-90002005>

ANEXOS

Anexo 1: Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados



No imprimir este documento a menos que sea absolutamente necesario



NORMA DE IMPLEMENTACION Y OPERACION DE GOBIERNOS POR RESULTADOS

Acuerdo Ministerial 1002
Registro Oficial Suplemento 606 de 28-dic-2011
Estado: Vigente

Vinicio Alvarado Espinel
SECRETARIO NACIONAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública establece que la gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Buen Gobierno Democrático, esto es, cuando se constituya en una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano y una gestión pública para resultados;

Que, el tercer inciso del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público dispone que le corresponde a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodología de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia de la administración pública central, institucional y dependiente;

Que, el artículo 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece que la Secretaría Nacional de la Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, metodología de gestión institucional y las herramientas que aseguren una gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública central e institucional, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 726, publicado en el Registro Oficial No. 433 de 25 de abril de 2011, en el cual se emiten disposiciones para la organización de la Función Ejecutiva, se modificaron las atribuciones y funciones de la Secretaría Nacional de la Administración Pública;

Que, el artículo 15 letras d) y h) del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva establece dentro de las nuevas atribuciones del Secretario Nacional de la Administración Pública él coordinar la gestión eficiente y oportuna de la ejecución de los proyectos de interés nacional que sean considerados prioritarios por el Presidente de la República y generar metodologías para la mejora de la gestión pública en general, tales como proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano;

Que, el Decreto Ejecutivo No. 555, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 331 de 30 de noviembre de 2010, dispone la implementación del Proyecto Gobierno Por Resultados-GPR en todas las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva, a cargo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, y en la Disposición General Segunda se dispone que la Secretaría Nacional de la Administración Pública determinará los lineamientos generales mediante los cuales se implementará el Proyecto Gobierno Por Resultados-GPR, los cuales serán de obligatorio cumplimiento;

Que, el segundo inciso del artículo 15 del Decreto Ejecutivo No. 726, publicado en el Registro Oficial

Anexo 2: Norma Técnica de Administración por Procesos



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

No.1580

VINICIO ALVARADO ESPINEL SECRETARIO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el Art. 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público dispone a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodologías de administración institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva;

Que, el Art. 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece que la Secretaría Nacional de la Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, metodologías de administración institucional y las herramientas que aseguren una administración y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública Central e Institucional, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales;

Que, la Disposición Transitoria Octava del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público dispone que se expida una norma técnica de procesos para las instituciones de la Administración Pública Central e Institucional;

Que, el artículo 13 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva determina como atribución de la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la administración pública central, institucional y dependiente, imagen gubernamental y calidad de la gestión en las entidades y organismos de la Función Ejecutiva, con quienes coordinará las acciones que sean necesarias para la correcta ejecución de dichos fines. Así también realizará el control, seguimiento y evaluación de la gestión de los planes, programas, proyectos y procesos de las entidades y organismos de la Función Ejecutiva que se encuentran en ejecución, así como el control, seguimiento y evaluación de la calidad en la gestión de los mismos;

Que, el Art. 15 letra h) del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva establece como atribución del Secretario Nacional de la Administración Pública generar metodologías para la mejora de la administración pública en general, tales como proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano;

Que, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Administración Pública establece a la administración por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una Administración Pública de calidad centrada en el ciudadano;

Que, con Acuerdo Ministerial No. 784 expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 13 de julio de 2011 se emitió una Norma Técnica de Administración de Procesos;

Que, el Art. 2 letras a) del Acuerdo Ministerial expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 17 de enero de 2011 determina que es atribución de la Subsecretaría de Gestión Estratégica e Innovación elaborar y proponer políticas, normas, lineamientos metodológicos, procesos y proyectos que promuevan la mejora de la gestión gubernamental.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Que, es necesario emitir una nueva norma técnica de administración por procesos con el fin de que las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva orienten sus actividades a la administración por procesos en beneficio del ciudadano; y,

Que, mediante memorando No. PR-SSGEI-2012-001139-M de 29 de noviembre de 2012 la Subsecretaría de Gestión Estratégica e Innovación remitió un proyecto de norma técnica de administración de procesos para revisión, aprobación y publicación.

En ejercicio de la atribución que le confiere el Art. 15 letra n) del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva,

ACUERDA:

Emitir la **NORMA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS**.

Contenido

Capítulo 1 - DEL OBJETO Y ÁMBITO	4
Artículo 1.- Objeto.-.....	4
Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.-.....	4
Artículo 3.- Rol de la Secretaría Nacional de la Administración Pública.-	4
Capítulo 2 – DE LOS PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	4
Artículo 4.- Principios de la administración por procesos.-.....	4
Artículo 5.- Gobierno Por Resultados (GPR).-.....	5
Artículo 6.- Conceptos y definiciones.-	6
Capítulo 3 – DEL ESTABLECIMIENTO DEL ENTORNO PARA LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	10
Artículo 7.- Establecimiento del compromiso institucional para la administración por procesos.-.....	10
Artículo 8.- Determinación de atribuciones de la Unidad de Administración de Procesos.-	10
Artículo 9.- Establecimiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.-.....	11
Artículo 10.- Definición de roles para la administración por procesos.-	11
Capítulo 4 – DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESOS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES	14
Artículo 11.- Determinación de la estrategia y el portafolio de los servicios institucionales.-	14
Artículo 12.- Integración de la estrategia de mejora de los servicios y procesos a la planificación estratégica de la institución.-	14
Artículo 13.- Gestión del desempeño de la administración por procesos y la calidad de los servicios.-.....	15
Capítulo 5 – DE LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES.....	15
Artículo 14.- Priorización de programas y proyectos de mejora de procesos.-.....	15



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Las instituciones serán responsables de la calidad, veracidad, pertinencia y actualización de la información que ingresen y administren a través del Sistema GPR (Portal GPR).

Artículo 6.- Conceptos y Definiciones.-

Para efectos de esta norma se entenderá por:

a) Administración por procesos.-

La administración por procesos es un conjunto de actividades sistemáticas realizadas en una institución, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario.

b) Automatización de procesos.-

Es un grupo de actividades mediante las cuales se lleva el flujo de un proceso manual hacia una herramienta de software, que representan sus entradas, salidas o entregables, su recorrido, roles, usuarios y datos necesarios para cada actividad del proceso. Permitiendo controlar tiempos de ejecución, cronología, camino recorrido, actividades complementarias y participantes.

c) BPMS (Business Process Management Suite).-

Es un conjunto de herramientas integradas en una plataforma tecnológica para la gestión, identificación, modelado, simulación, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de las instituciones.

d) Cadena de valor institucional.-

Es un esquema que permite describir el desarrollo de todas las actividades de una institución para generar valor al ciudadano, beneficiario o usuario en cumplimiento a su misión. La cadena de valor institucional está conformada por un conjunto de macroprocesos y delimita la actuación y los resultados de una institución y sus relaciones interinstitucionales.

e) Características de desempeño de un proceso.-

Son las ocho características para monitorear, predecir y administrar el desempeño de un proceso conforme a la metodología GPR. Asociados a estas características se definen uno o más indicadores para la gestión de los resultados y el desempeño de un proceso.

Las características de desempeño son:

1. Tiempo de ciclo: corresponde al tiempo promedio de ejecución.
2. Exactitud/Precisión: corresponde a la confiabilidad de los resultados esperados en un proceso.
3. Costo / Consumo de recursos: eficiencia del proceso.
4. Orientación al cliente / Nivel de servicio: consistencia en el cumplimiento o exceso de expectativas del cliente.
5. Competencias / Habilidades: es el porcentaje de participantes de un proceso que tienen las competencias requeridas para desarrollarlo.
6. Integración con otros procesos: definición clara de la secuencia e interfaces de los procesos, es decir, salidas y entradas de procesos adyacentes claramente definidas.

Anexo 3: Norma Técnica de diseño de Reglamento o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos



Secretaría Nacional Técnica
Desarrollo de Recursos Humanos
Remuneraciones del Sector Público

RESOLUCIÓN No. SENRES – PROC- 2006 000046

EL SECRETARIO NACIONAL TECNICO DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y REMUNERACIONES DEL SECTOR PUBLICO

CONSIDERANDO:

Que, en el Registro Oficial No. 16 de 12 de mayo del 2005 se publicó la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; LOSCCA, estableciéndose en este marco jurídico normas relacionadas con el desarrollo institucional;

Que, el artículo 54 literal c) de la LOSCCA, establece la necesidad de expedir políticas, normas e instrumentos técnicos de desarrollo administrativo como marco de referencia para el diseño, reforma e implementación de estructuras organizacionales por procesos, mediante resoluciones que serán publicadas en el Registro Oficial a aplicarse en las instituciones, organismos e dependencias del Estado;

Que, el Reglamento a la LOSCCA en el Título IV, Capítulo III establece las normas relacionadas con el Desarrollo Institucional a ser aplicadas en las instituciones, organismos, entidades y empresas del Estado;

Que, en conformidad al artículo 113 último inciso del Reglamento de la LOSCCA, establece que la SENRES emitirá dictamen favorable a los proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, previo dictamen presupuestario del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que es indispensable dotar a las Instituciones, entidades, organismos, y empresas del Estado, de políticas, normas e instrumentos técnicos de gestión operativa de Desarrollo Institucional; y,

En el ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 54 literal c), 57 literal a) de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; y artículos 103 y 113 de su Reglamento:



1

Salinas 1750 y Bogotá
223 22 81 / 256 28 92 / 255 05 47

RESUELVE:

EMITIR LA NORMA TÉCNICA DE DISEÑO DE REGLAMENTOS O ESTATUTOS ORGÁNICOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

CAPITULO I

DE LAS POLÍTICAS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Art. 1.- Ámbito.- La presente norma es de aplicación obligatoria en los procesos de diseño y reforma de estructuras organizacionales, que se ejecuten en las instituciones del Estado señaladas en los artículos 3 y 101 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, LOSCCA; y, en el artículo 1 de su Reglamento.

Art. 2.- Desarrollo Institucional.- Es el proceso dinámico mediante el cual una organización fortalece su estructura y comportamiento, orientado a aumentar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento institucional, para lo cual aplica principios, políticas, normas, técnicas y estrategias; y, se fundamenta en la especialización de su misión para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes usuarios.

Art. 3.- Elementos para el Desarrollo Institucional.- El Desarrollo Institucional en las instituciones se efectuará sobre la base de los siguientes fundamentos:

- Mejorar la calidad de los servicios públicos;
- Desconcentrar y descentralizar competencias de gestión operativa de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, para dar una mejor atención a los clientes usuarios;
- Desarrollar una acción sistémica donde las instituciones públicas formen parte de un proceso de Gestión Pública;

SECRETARÍA NACIONAL TÉCNICA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS - REMUNERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO		
COMPETENCIA	COMPETENCIA	FUNCIONES
PLANIFICACION	<u>POLÍTICAS Y COORDINACIÓN DE:</u> <ul style="list-style-type: none"> • PLANIFICACION ESTRATEGICA • PLANES PLURIANUALES • PLAN OPERATIVO ANUAL 	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES



COMPONENTES	COMPETENCIAS	ACTORES
ORGANIZACION	POLÍTICAS Y ASESORIA TÉCNICA DE: <ul style="list-style-type: none"> DESARROLLO INSTITUCIONAL ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS REMUNERACIONES 	Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público – SENRES.
	POLÍTICAS Y APROBACIÓN DE: <ul style="list-style-type: none"> PRESUPUESTO 	Ministerio de Economía y Finanzas – MEF
DIRECCION Y EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS CONTEMPLADOS EN LA MISION, CONFORME SU AMBITO DE ACCION Y NORMATIVA LEGAL	Las instituciones.
CONTROL	CONTROLAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD, AMBITO DE COMPETENCIA Y POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO SENRES SENPLADES MEF PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO

- d) Garantizar la racionalidad y consistencia del diseño de las estructuras orgánicas de las instituciones del Estado, mediante su alineamiento con la misión y la gestión estratégica de un Estado necesario;
- e) Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional, procesos, equipos de trabajo y servidores para garantizar el mejoramiento continuo de la organización;
- f) Estandarizar productos básicos de los procesos habilitantes de apoyo y asesoría, para que la gestión de las instituciones sea homogénea, conforme el Proceso de Gestión Pública; y,
- g) Impulsar el cambio de cultura organizacional, para que los servidores públicos contribuyan proactivamente a la gestión institucional.



Anexo 5: Hoja de Caracterización de Actividades

ORGANIZACIÓN: ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO						
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Sistema de Gestión ALPA					HOJA:	
NOMBRE DEL PROCESO:					Nº Revisión: <input type="text"/>	
NOMENCLATURA:					Nº de Hojas: <input type="text"/>	
RESPONSABLE:					Fecha: <input type="text"/>	
Objetivo:						
ENTRADAS:			ACTIVIDADES:	SALIDAS:		
Fecha Ref.:	Proviene de:	Tipo:		Se Dirige a:	Tipo:	Fecha Ref.:
ELABORACIÓN: "Modelo Alpa"				Sistema de Gestión ALPA	Ing. Giovanni Alarcon P.	

