ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PROCEDIMIENTO

LEVANTAMIENTO, DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES

Marzo 2017

Este documento es propiedad de la Escuela Politécnica Nacional. No podrá ser reproducido total ni parcialmente, a través de medios físicos, electrónicos, digital sin la autorización formal de la máxima autoridad.

NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO	Coordinadora Operativa de Procesos	Ing. Visel Mayorga		03/03/2017
APROBADO	Director de Talento Humano	Ec. Eduardo Cadena		03/03/2017
AUTORIZADO	Rector	Ing. Jaime Calderón		03/03/2017

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razones de Cambio	Realizado por	Firma
1.0	17/02/2016 12/09/2016	Creación del documento Modificación del código conforme lista maestra de documentos	Ing. Faira Medina	
1.1	16/01/2017	Mejora y cambios al contenido del documento en función de observaciones de los señores Asesores de Rectorado, Dra. Stella Naranjo e Ing. Bayron Ruiz.	Ing. Faira Medina	
1.1	30/01/2017	Actualización a nuevo formato	Ing. Faira Medina	

2.0	03/03/2017	Redefinición y modificación del proceso	Ing. Visel Mayorga	

Contenido

1. OBJETIVO ***5***
2. ALCANCE ***5***
3. MARCO LEGAL ***5***
4. DEFINICIONES ***5***
5. POLÍTICAS ***9***
6. DOCUMENTOS DEL PROCESO ***10***
6.1 Caracterización del Proceso: Anexo 2 11
6.2 Procedimiento: Anexo 3 11
6.3 Instructivo: Anexo 4 12
7. DIAGRAMA DE FLUJO ***13***
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ***14***
9. INDICADORES ***19***
10. ANEXOS ***20***
Anexo 1. Contenido Marco Legal 20
Anexo 2. Caracterización del proceso 21
Anexo 3. Formato Procedimiento 22
Anexo 4. Formato Instructivo 25

1. OBJETIVO

Definir las actividades a realizar para el levantamiento, diseño, implementación y mejoramiento de procesos de la Escuela Politécnica Nacional (EPN), con la finalidad de contribuir al incremento de la eficiencia de la gestión institucional a través de un Sistema de Gestión por Procesos.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la planificación o solicitud de levantamiento de procesos institucionales desde las unidades requirentes y termina con el mejoramiento de los mismos.
Este procedimiento es aplicable a toda la Escuela Politécnica Nacional.

3. MARCO LEGAL[1]

No.	Norma	Fecha	Referencia	Artículo	Literal
1	Ley Orgánica de Educación Superior	12 de Octubre de 2010	Ejercicio Autonomía Responsable	18	E
2	Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos	04 de abril del 2016	Aplica todo el documento	-	-

4. DEFINICIONES

- **Acción de mejora:** es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas acciones, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso.
- **Actividad:** es un conjunto de tareas.
- **Alcance:** define el ámbito de aplicación, la extensión y los límites del proceso, procedimiento o instructivo; es decir, dónde inicia y dónde termina.

[1] Ver Anexo 1

- **Anexos:** Son los documentos, formatos, formularios, que permiten o facilitan la implementación del procedimiento o instructivo.
- **Caracterización:** Documento que describe las características generales del proceso o los rasgos diferenciadores del mismo. Identifica todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar; por lo tanto es la base misma para gerenciarlo. Incluye los siguientes elementos: proceso primer nivel, proceso segundo nivel, propietario del proceso, versión, código, fecha, alcance, controles, proveedores, proceso, clientes, entradas, salidas, indicadores, misión, recursos y procesos con los que se integra.
- **Cliente externo:** es la organización o persona que utiliza o recibe los productos o servicios de nuestra institución.
- **Cliente interno:** es la unidad académica, administrativa, servidor o trabajador de la EPN que recibe el resultado de un proceso llevado a cabo en la misma institución.
- **Controles:** Sistema continuo de medición de procesos para cumplir el objetivo final para el que fue diseñado.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Definiciones:** Es la terminología utilizada en el procedimiento o instructivo y sirve para conceptualizar algunas palabras o expresiones específicas que no se emplean en sentido habitual.
- **Descripción del procedimiento:** narración de actividades secuenciales y detalladas del procedimiento, que se encuentran identificadas en el diagrama de flujo. Los campos que componen la tabla de descripción del procedimiento son: número de actividad, actividad, descripción o detalle de la misma y responsable de la aplicación, ejecución o implementación.
- **Diagrama de flujo:** es una representación gráfica de la secuencia de las actividades de un procedimiento.
- **Directrices:** Es un documento que establece recomendaciones o sugerencias para su ejecución.
- **Documento:** Es un instrumento que contiene datos que poseen significado (información) y su medio de soporte (físico, digital u otro). Los documentos pueden ser internos (caracterización del proceso, procedimientos, diagramas de flujo, instructivos, formatos, formularios, especificaciones, registros, etc.); y externos (marco legal vigente, libros, manuales, guías de buenas prácticas, etc.).

- **Documento obsoleto:** es un documento que no tiene validez o ha sido reemplazado por una actualización o una nueva versión.
- **DTH:** Dirección de Talento Humano.
- **Dueño del proceso:** es el responsable de la aplicación e implementación del proceso y puede pertenecer a una unidad académica o administrativa.
- **Eficacia:** se refiere al grado en el cual un plan, programa, proyecto, proceso o actividad alcanzan los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Elementos de un proceso:** entradas (input), salidas (output), controles, recursos, límites.
- **Enfoque Basado en Proceso:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de Sistema para la Gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una institución en el logro de sus objetivos.
- **Entrada:** insumo que responda al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor interno o externo.
- **Especificaciones:** Documento que estable requisitos.
- **Formato:** plantilla estándar interna o externa para elaborar documentos.
- **Indicador:** es una expresión cuantitativa que permite medir y evaluar el grado de cumplimiento o desempeño en términos de resultados. Los campos considerados en la tabla de indicador son: número, procedimiento al que pertenece, nombre del indicador, objetivo del indicador, fórmula de cálculo, unidad de medición, frecuencia de medición, responsable de la medición y fuente de información.
- **Instructivo:** documento que describe de forma detallada las instrucciones de trabajo para desarrollar una actividad o proceso.
- **Lista Maestra:** Documento que contiene el detalle de la documentación del sistema de gestión de procesos: manuales, procesos, procedimientos, instructivos, formatos, registros, etc.
- **Marco legal:** documento externo o interno que contiene las disposiciones legales o normativas que proporcionan un marco de referencia para la ejecución de las actividades institucionales. La base legal que se cita considera entre otros

la Constitución, Tratados Internacionales, Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Decretos Ejecutivos, Acuerdos Ministeriales, Resoluciones, , Ordenanzas, Circulares, Estatutos etc.

- **Manual de procesos:** es el documento que especifica el sistema institucional de gestión de procesos y recopila los procesos identificados en el Mapa de Procesos.
- **Mapa de procesos:** es una herramienta gráfica que permite identificar todos los procesos institucionales con sus interrelaciones dentro de una organización.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo del Documento:** detalla el propósito, la finalidad o la razón de ser del documento que se elabora, ya sea procedimiento o instructivo.
- **Política:** declaración de intenciones que sirven para proporcionar un punto de referencia para dirigir la institución con relación a un determinado tema. Ayuda a establecer, revisar y alcanzar los objetivos o resultados deseados.
- **Proceso:** es una actividad o conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (producto o servicio), que son entregados a un cliente interno o externo.
- **Proceso de Primer Nivel:** Son aquellos identificados como macro proceso.
- **Proceso de Segundo Nivel:** Son los identificados como proceso.
- **Procedimiento:** es un documento que proporciona información específica para llevar a cabo una actividad o proceso; detalla el qué, cómo, cuándo y quién realiza las actividades del proceso.
- **Producto y/o Servicio:** es el resultado o salida de un proceso que representa algo de valor para el cliente interno o externo.
- **Proveedores:** persona natural o jurídica que proporciona un producto y/o servicio. Los proveedores pueden ser internos o externos.
- **Recursos:** medios utilizados para transformar el insumo de la entrada de un proceso.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Sistema institucional de gestión de procesos:** sirve para establecer, dirigir y controlar una organización con enfoque basado en procesos. Sirve como marco

de referencia para la mejora continua, con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras personas, a través de su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que satisfagan los requisitos establecidos.

5. POLÍTICAS

1. Todos los documentos del sistema institucional de gestión por procesos son desarrollados considerando el marco legal vigente y son de aplicación obligatoria para la Escuela Politécnica Nacional. En caso de existir cambios o modificaciones en dicho marco normativo, el dueño del proceso es el responsable de solicitar el rediseño o actualización a la Dirección de TH y de aplicar los cambios mientras se genera la documentación.

2. La Dirección de Talento Humano coordinará el diseño de la documentación del sistema institucional de gestión por procesos, misma que será elaborada en los formatos establecidos en el presente procedimiento. Todo documento emitido fuera de los estándares establecidos no será considerado como oficial ni de aplicación obligatoria.

3. Los documentos institucionales serán validados por el dueño del proceso, y aprobados por la Máxima Autoridad de la EPN o su delegado. En el caso de que no exista las firmas correspondientes, dicho documento no tendrá validez.

4. El criterio para definir el tipo de documento institucional de procesos se realizará en función de las definiciones que consta en el punto 4.

5. La unidad requirente garantizará la participación y el apoyo de su personal para llevar a cabo el proceso de Diseño, levantamiento, implementación y mejoramiento de los procesos a su cargo.

6. Los dueños del proceso deberán revisarlo por lo menos una vez al año con el fin monitorearlos, considerando entre otros los siguientes aspectos:

a. Verificar que el proceso se esté ejecutando de acuerdo a lo descrito en su documentación vigente.
b. Verificar que los puestos de trabajo asignados en el diagrama de flujo del proceso continúen ejecutando las actividades descritas en el mismo.
c. Verificar que el desempeño del proceso alcanza los resultados esperados de acuerdo a los indicadores definidos en el mismo.

En caso de no cumplir con uno de estos criterios deberá solicitar a la Dirección de Talento Humano el rediseño y/o actualización del mismo.

6. DOCUMENTOS DEL PROCESO

El Sistema institucional de gestión por procesos de la EPN, mantendrá la siguiente clasificación de documentos institucionales que se generen durante el diseño, levantamiento, implementación y mejoramiento de procesos y que finalmente se consolidan en el Manual de Procesos Institucional o por dependencia:

Un documento general de la Institución que contiene entre otros políticas y objetivos de calidad	Manual
Documento dentro de una Dependencia – Dueño del Proceso	Procedimientos
Documento de una Dependencia – Usuarios y Dueño del Proceso	Instructivos
Registros internos (formatos, informes, actas, especificaciones, etc.)	Registros, Especificaciones, Otros

El levantamiento, diseño y mejoramiento de procesos, de acuerdo a necesidad institucional podría considerar los siguientes documentos:

6.1 Caracterización del Proceso

6.2 Procedimiento (incluye anexos como formularios, formatos, especificaciones, registros, etc.)

6.3 Instructivo (incluye anexos como formularios, formatos, especificaciones, registros, etc.). Este documento se elabora únicamente cuando el procedimiento lo requiere.

6.1 Caracterización del Proceso: Anexo 2

Documento que contiene los siguientes campos:

- Nombre del Proceso de Primer nivel
- Nombre del Proceso de Segundo nivel
- Propietario o Dueño de proceso
- Alcance
- Controles
- Recursos
- Entradas
- Actividades
- Salidas
- Clientes
- Registros
- Indicadores

6.2 Procedimiento: Anexo 3

Documento que contiene los siguientes campos:

- Objetivo
- Alcance
- Marco legal
- Definiciones

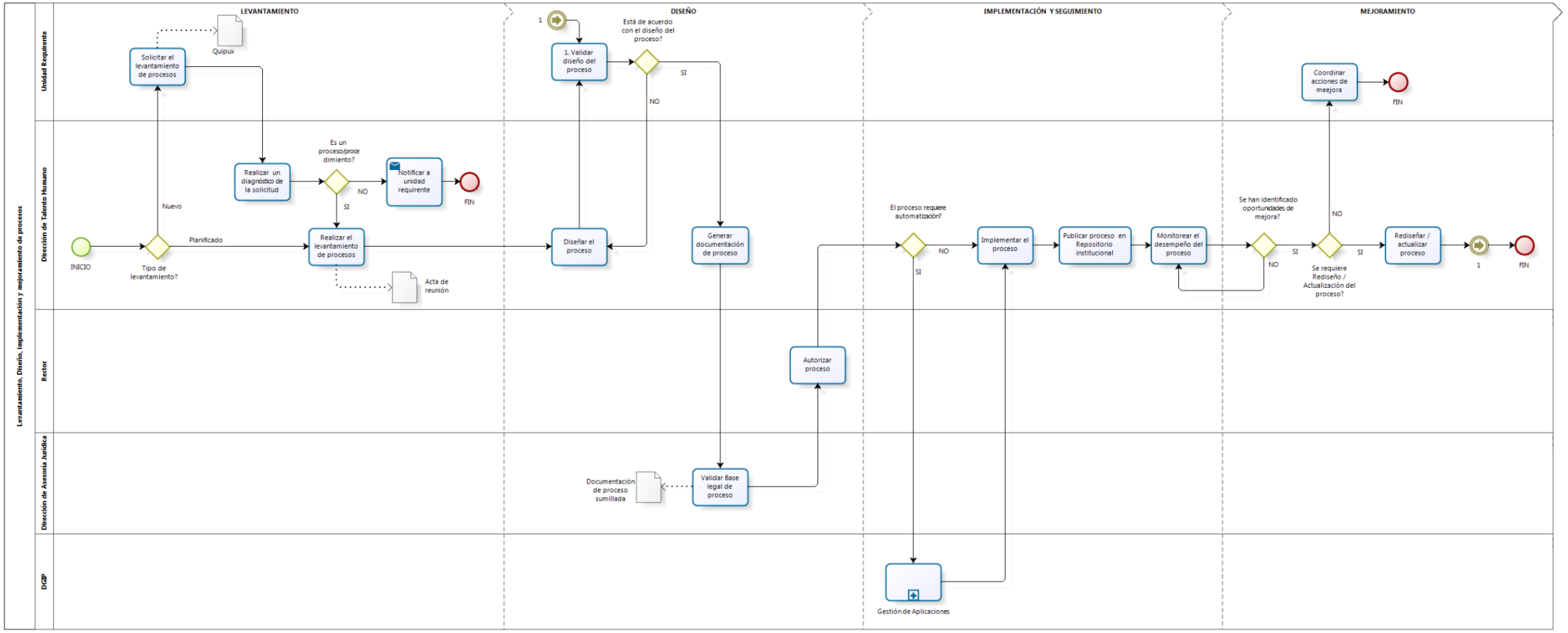
- Diagrama de flujo en BPMN 2.0
- Descripción del procedimiento
- Políticas
- Indicadores
- Anexos (formatos, formularios)

6.3 Instructivo: Anexo 4

Este documento contiene los siguientes campos:

- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Descripción de las instrucciones
- Anexos (formatos, formularios)

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
1	**Solicitar el levantamiento del proceso / procedimiento**	La unidad requirente solicitará el levantamiento del proceso / procedimiento a la Dirección de Talento Humano a través del sistema de gestión documental Quipux. En el Quipux se detallará: • Nombre del proceso / procedimiento • Descripción del requerimiento • Persona de contacto, la misma que será la contraparte para la entrega de información en el levantamiento del proceso.	Unidad requirente
2	**Realizar el diagnóstico de la solicitud**	La Dirección de Talento Humano asignará el quipux al Especialista de procesos el mismo que analizará la solicitud de levantamiento del proceso / procedimiento y en caso de ser necesario se pondrá en contacto con la persona designada por la Unidad requiriente para aclarar dudas sobre el objeto y alcance de la solicitud. Una vez determinada la viabilidad de la solicitud se elaborará un informe de diagnóstico inicial y se enciará a la unidad requirente a través del sistema documental Quipux.	Dirección de Talento Humano
3	**Notificar a la unidad requirente**	En el caso de que el requerimiento no corresponda a un proceso / procedimiento la Dirección de Talento Humano notificará a la unidad requirente a través del Quipux ofreciendo alternativas al requermiento en la medida de lo posible.	Dirección de Talento Humano

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
4	**Realizar el levantamiento del proceso /procedimiento**	La Dirección de Talento humano establecerá el cronograma de trabajo para el levantamiento de procesos considerando los requerimientos nuevos y los levantamientos planificados en el POA, asignará el equipo de trabajo para que se inicie el levantamiento del proceso/procedimiento, que incluirá las siguientes actividades: - La formación del equipo y planificación del trabajo (Capacitación) - La identificación del proceso en estudio (Clientes, Insumos, Proveedores, controles, base legal, recursos, productos y servicios, procesos asociados, demás documentos de referencias) - El levantamiento del proceso (actividades) - De requerirse, el análisis del proceso (Capacidad, valor agregado) Todas las actividades serán validadas por la contraparte de la unidad requirente de tal manera que se vayan logrando acuerdos durante el desarrollo del levantamiento de procesos / procedimientos. Como evidencia del trabajo realizado se firmarán actas de reuniones.	Dirección de Talento Humano
DISEÑO DEL PROCESO			
5	**Diseñar el proceso / procedimiento**	La Dirección de Talento Humano diseñará el proceso / procedimiento utilizando los formatos definidos en el Anexo 2, según lo que corresponda de acuerdo a la pirámide documental.	Dirección de Talento Humano
6	**Validar diseño del proceso**	La unidad requirente conjuntamente con la Dirección de Talento Humano validarán el diseño del proceso y la documentación del mismo. En caso de no estar de acuerdo con el diseño del proceso, se emitirán las observaciones para que sean consideradas.	Unidad requirente

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
7	**Generar la documentación del proceso**	Una vez de acuerdo con el diseño del proceso, la Dirección de Talento Humano generará la documentación final del proceso utilizando los formatos definidos en el Anexo 2. Coordinará las firmas correspondientes de acuerdo a los niveles de aprobación. La Documentación será entregada a la Dirección Asesoría Jurídica.	Dirección de Talento Humano
8	**Validar la base legal del proceso**	La Dirección de Asesoría Jurídica se encargará de validar el contenido de la base legal vigente que rige para el proceso. De no existir observaciones sumillará el documento, caso contrario solicitará las correcciones a la Dirección de Talento Humano.	Dirección de Asesoría Jurídica
9	**Autorizar proceso**	La Dirección de Talento Humano enviará mediante Quipux y en físico la documentación correspondiente al proceso para que sea autorizado el Sr. Rector o su delegado. El Sr. Rector autorizará el proceso.	Rector
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO			
10	**Gestión de aplicaciones**	Si el proceso requiere automatización la Dirección de Talento Humano gestionará conjuntamente con la Unidad requirente y la Dirección de Gestión de la Información y Procesos para que se ejecute el proceso de Gestión de aplicaciones.	Unidad requirente Dirección de Talento Humano DGIP
11	**Implementar el proceso**	La Dirección de Talento Humano iniciará la implementación del proceso de acuerdo a las siguientes etapas:	Dirección de Talento Humano

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
		- Integración del equipo con los funcionarios que llevan a cabo el proceso o puedan verse afectados con la implementación. - Planificación de la implementación, plan de trabajo que contendrá el cronograma de actividades, presupuesto, plan de divulgación y la simulación del proceso. - Ejecución de la implementación - Cierre de la implementación A medida que se vaya cumpliendo con la implementación, la Dirección de talento humano comunicará el grado de avance por medio de informes, reuniones y presentaciones a las correspondientes autoridades.	y Unidad requirente
12	**Publicar documentación del proceso en Repositorio Institucional**	La Dirección de Talento Humano publicará la documentación del proceso en el Repositorio documental de la institución para facilitar el acceso de los usuarios a la información vigente.	Dirección de Talento Humano
MEJORAMIENTO			
13	**Monitorear el desempeño del proceso**	La Dirección de Talento Humano solicitará a la unidad requirente la información correspondiente a los indicadores de desempeño del proceso de acuerdo a la periodicidad de cada uno de ellos. Evaluará la información para detectar oportunidades de mejora.	Dirección de Talento Humano

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
14	**Rediseñar proceso**	Si la oportunidad de mejora requiere un rediseño o actualización del proceso, la Dirección de Talento Humano conjuntamente con la unidad requirente elaborarán el rediseño o actualización del proceso. Continuará con la actividad 6 del presente procedimiento.	Dirección de Talento Humano Unidad Requirente
15	**Coordinar acciones de mejora**	Si las oportunidades de mejora no involucran el rediseño o actualización del proceso, la unidad requirente tomará las acciones necesarias.	Unidad requirente

9. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETO DEL INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	U	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje de implementación de procesos	Medir la relación existente entre los procesos levantados y los procesos implementados	$= (\frac{\text{No de Procesos implementados}}{\text{No de Procesos Levantados}})*100$	%	Repositorio Documental	Anual	Dirección de Talento Humano
Porcentaje de eficacia de cumplimiento de trabajo	Medir el cumplimiento de levantamiento, diseño y/o mejoramiento de procesos conforme los cronogramas de trabajo elaborados	$= (\frac{\text{No.de documentos generados a tiempo}}{\text{No.de actividades planificadas}})*100$	%	Reporte de seguimiento y/o cumplimiento	Trimestral	Dirección de Talento Humano

10. ANEXOS

Anexo 1. Contenido Marco Legal

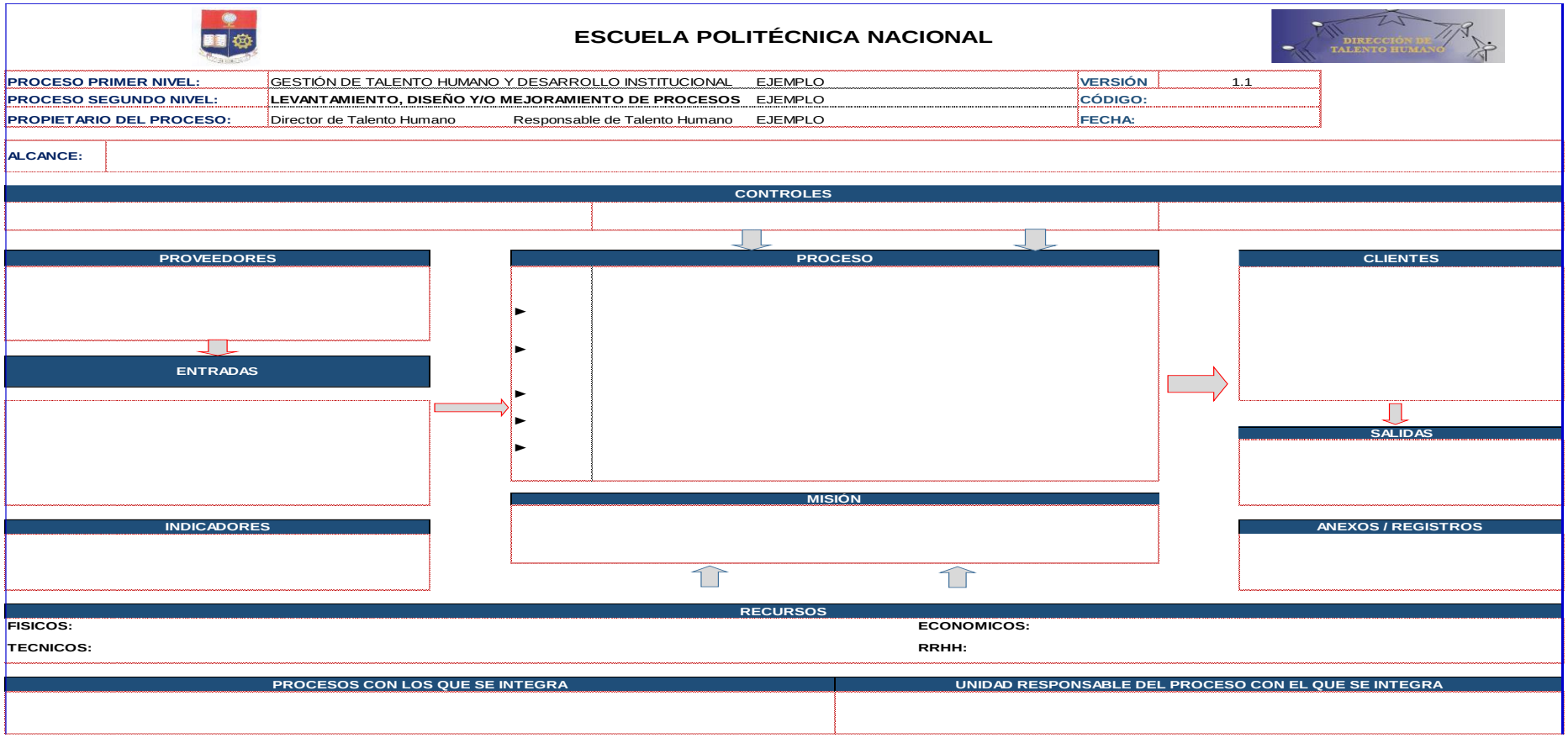
a) Ley Orgánica de Educación Superior - LOES

Artículo 18.- Ejercicio de la autonomía responsable - La autonomía responsable que ejercen las universidades y las escuelas politécnicas consisten en:

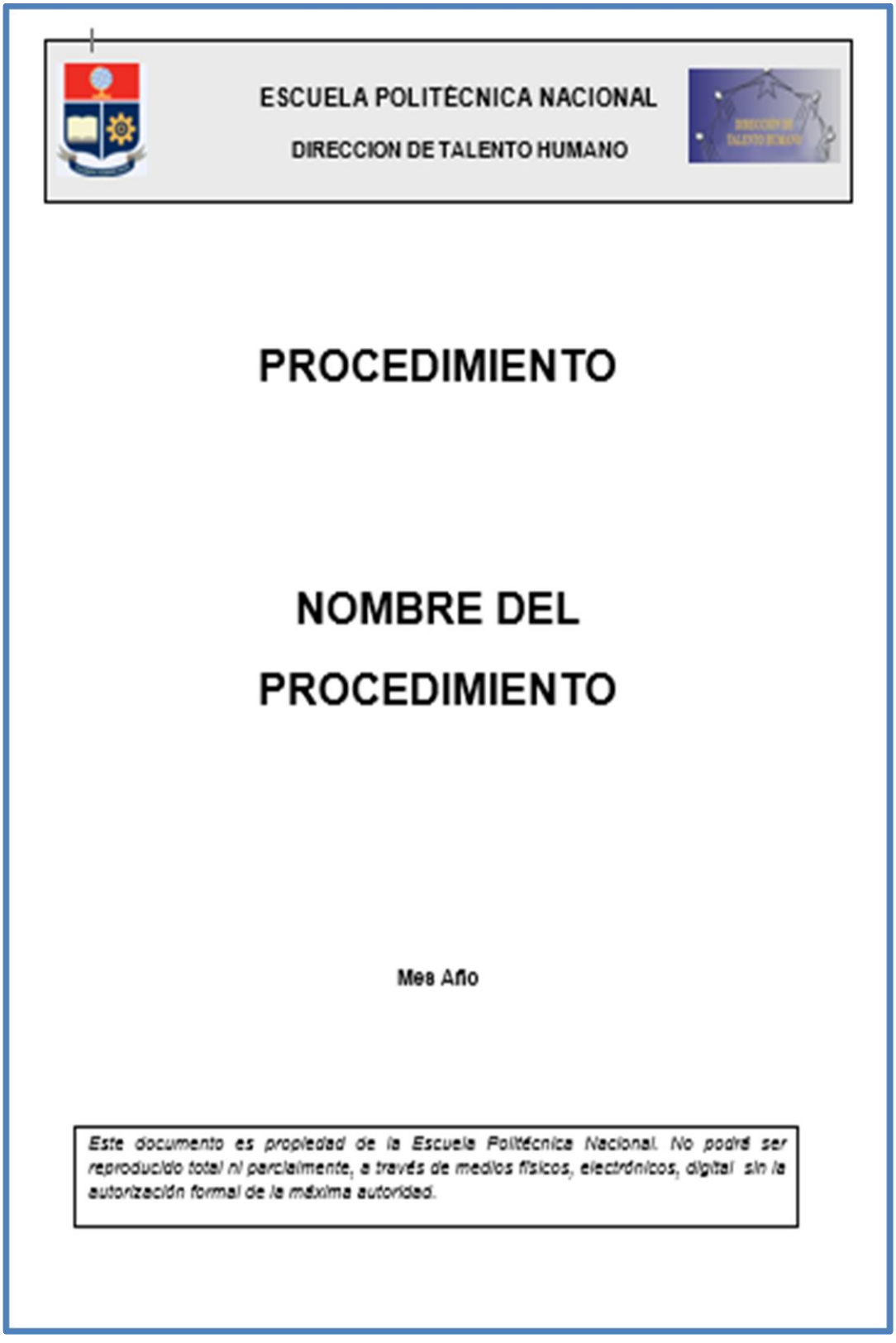
e) La libertad para gestionar sus procesos internos

b) Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos

Anexo 2. Caracterización del proceso



Anexo 3. Formato Procedimiento


ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

DIRECCION DE TALENTO HUMANO

PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Mes Año

Este documento es propiedad de la Escuela Politécnica Nacional. No podrá ser reproducido total ni parcialmente, a través de medios físicos, electrónicos, digital sin la autorización formal de la máxima autoridad.

CÓDIGO: GTH-PR-2-001 VERSIÓN: 1.1

FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA

NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO				
REVISADO				
AUTORIZADO				
APROBADO				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razones de Cambio	Realizado por	Firma
1.0				
1.1				
1.2				

	ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES	CODIGO: GTH-PR-2-001 FECHA DE VIGENCIA: DD/MM/AA VERSIÓN: 1.1

Contenido

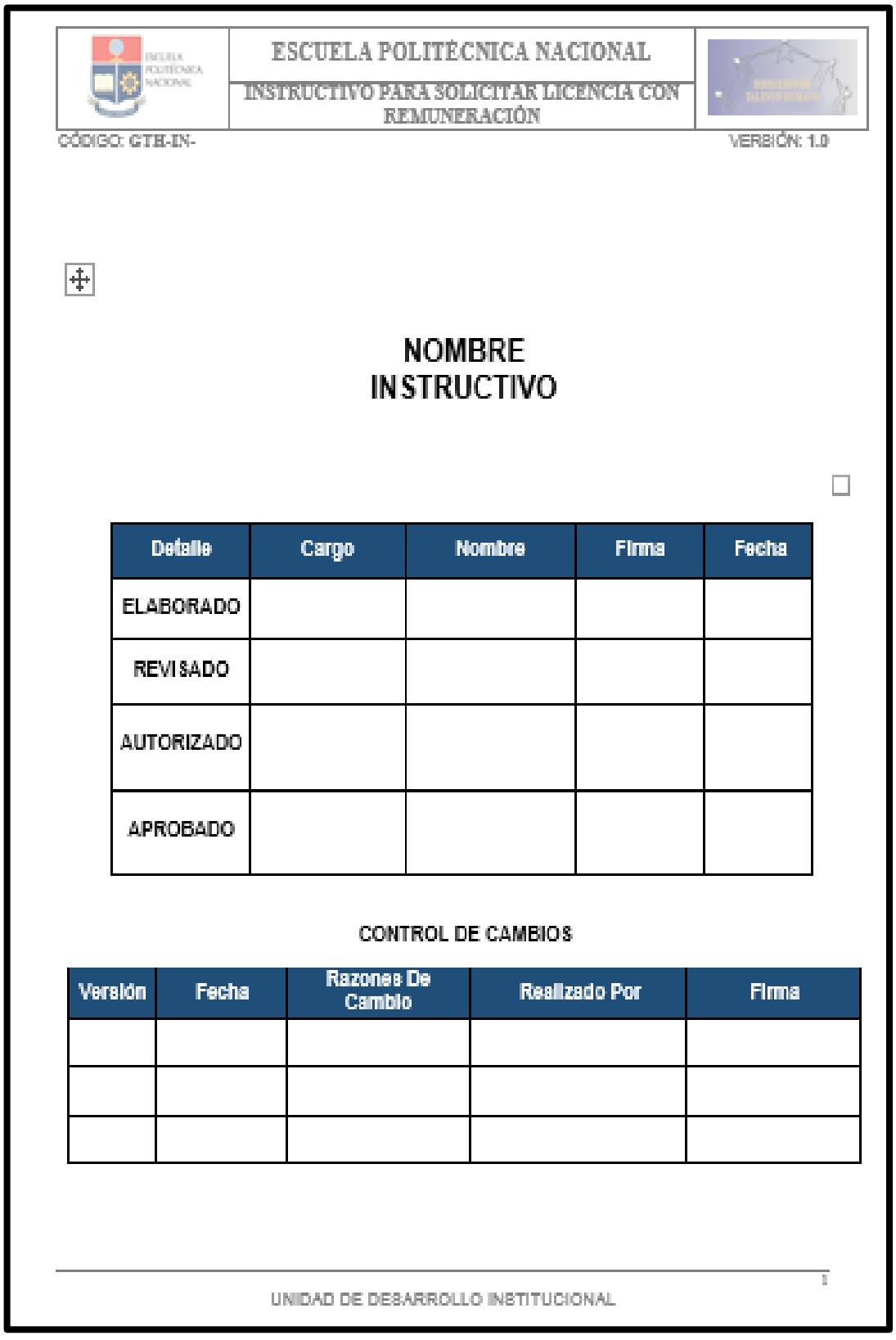
1. *OBJETIVO* ____ 4
2. *ALCANCE* ____ 4
3. *MARCO LEGAL* ____ 4
4. *DEFINICIONES* ____ 4
5. *POLITICAS* ____ 8
6. *DIAGRAMA DE FLUJO* ____ 10
7. *DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO* ____ 11
8. *INDICADORES* ____ 14
9. *ANEXOS* ____ 15

Anexo 1. Contenido Marco Legal ____ 15

Anexo 2. XXXXX ____ 16

Anexo 3. XXXXX ____ 17

Anexo 4. Formato Instructivo



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR LICENCIA CON REMUNERACIÓN

CÓDIGO: GTH-IN-

VERSIÓN: 1.0

NOMBRE
INSTRUCTIVO

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO				
REVISADO				
AUTORIZADO				
APROBADO				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razones De Cambio	Realizado Por	Firma

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

XXXX

2. ALCANCE

XXXXX

3. DEFINICIONES

XXXX

4. INSTRUCCIONES PARA SOLICITAR LICENCIA CON REMUNERACIÓN

4.1. XXXXX

- XXXX
- XXXX

4.2. XXXXXXX

4.3. XXXXXX

4.4. XXXX

4.5. XXXX.

4.6. XXXXX.

4.7. XXXXX.

5. ANEXOS

5.1 XXXX

5.2 XXXX

5.3 XXXXI