

**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

## **Lineamientos Nacionales para Levantamiento de Procesos**

Mayo | 2025  
Versión 01.03



## TABLA DE CONTENIDO

1.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
2.	<b>OBJETIVO</b>	3
3.	<b>ALCANCE</b>	3
4.	<b>DESARROLLO DEL CONTENIDO</b>	3
4.1.	<b>Estructuración para el Levantamiento de Procesos</b>	3
4.1.1.	Preparación	3
4.1.1.1.	Mapa de procesos	3
4.1.1.2.	Catálogo de procesos	5
4.1.1.3.	Caracterización de los procesos	6
4.1.1.4.	Mapa de Interrelación de los Procesos	11
4.1.1.5.	Codificación	11
4.1.1.6.	Diagramación y descripción de procedimientos	14
4.2.	<b>Identificación y planificación</b>	18
4.2.1.	Métodos de recolección de información	19
4.2.1.1.	Entrevista	19
4.2.1.2.	Observación directa	19
4.2.1.3.	Benchmarking	19
4.3.	<b>Levantamiento</b>	19
4.3.1.1.	Validación y ajuste de información	20
5.	<b>GLOSARIO</b>	20

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se establecen lineamientos técnicos para llevar a cabo el levantamiento de procesos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) de manera efectiva y práctica.

Los presentes lineamientos permiten gestionar los procesos de la institución como un sistema integrado transversal a la estructura organizacional, que transforman los requerimientos de la comunidad universitaria en productos o servicios acordes a sus necesidades.

El levantamiento de los procesos de una manera sistémica, organizada, integrada e interrelacionada facilitará la articulación entre todas las áreas de la PUCE, propiciando una gestión estandarizada, orientada hacia la satisfacción de la comunidad universitaria; y, propiciando las condiciones necesarias para una gestión estructurada que fortalezca el control interno y la mejora continua.

## 2. OBJETIVO

Contar con un esquema para el levantamiento de procesos institucionales y su debida administración documental que permita mejorar de forma continua su desempeño; y, consecuentemente, fortalecer la calidad de los productos y servicios que se generan como efecto de su permanente ejecución en la PUCE.

## 3. ALCANCE

La presente normativa tiene alcance nacional y es de cumplimiento obligatorio para todas las sedes de la PUCE.

Esta normativa será implementada de manera progresiva, considerando las capacidades institucionales y el nivel de madurez de los procesos.

## 4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

### 4.1. Estructuración para el Levantamiento de Procesos

Los lineamientos para levantamiento de procesos consideran las siguientes fases:

1. Preparación
2. Identificación y planificación
3. Levantamiento

#### 4.1.1. Preparación

##### 4.1.1.1. *Mapa de procesos*





El enfoque basado en procesos de la PUCE, en el marco de su sistema de aseguramiento y gestión de calidad, parte de la identificación de los procesos que configuran y posibilitan el cumplimiento de sus competencias y su misión; y que, por consecuencia, estructuran su arquitectura de procesos.

La identificación, selección y clasificación de estos procesos deberá instrumentar la misión institucional y se constituye el mapa de procesos. Para esto, se deberá considerar los siguientes elementos:

- Influencia en la satisfacción al estudiante
- Los efectos en la calidad del producto/servicio
- Influencia en la misión institucional
- Cumplimiento de requisitos legales
- Riesgos financieros

Para estructurar el mapa de procesos, se considerará como marco de referencia lo siguiente:

- Productos o servicios vigentes
- Plan Estratégico de Desarrollo Institucional

Sin embargo, la estructura del mapa de procesos deberá construirse con la participación tanto del Rectorado, Vicerrectorados, Direcciones Nacionales y Prorectorados para garantizar su alineación con la visión estratégica institucional.

Los procesos identificados serán clasificados, y se determinarán, interpretarán y documentarán las interrelaciones existentes entre los mismos a través de diagramas de interrelación de procesos en lenguaje de Notación de Modelado de Procesos de Negocio (BPMN) y su caracterización.

La agrupación de los procesos dentro del mapa corresponderá a la siguiente tipología:

- **Procesos estratégicos.** - Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices y políticas a los demás procesos, con el fin de cumplir con la misión institucional.
- **Procesos sustantivos.** - Son los procesos propios del giro de la institución, que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus usuarios.
- **Procesos apoyo.** - Son los procesos administrativos que apoyan a los procesos estratégicos y sustantivos, por ejemplo: financieros, tecnológicos, contabilidad y talento humano.

Para identificar y diseñar el mapa de procesos de la PUCE, se seguirán los siguientes pasos:

**Paso 1** – Identificación de los macroprocesos relacionados con el giro propio de la institución (sustantivos).



**Paso 2** – Identificación de los macroprocesos que proporcionan directrices y políticas a los demás procesos de la universidad (estratégicos).

**Paso 3** – Identificación de los macroprocesos administrativos que apoyan a los procesos estratégicos y sustantivos (apoyo).

**Paso 4** – Determinación de interrelaciones. Encontrar las conexiones entre todos los procesos identificados.

**Paso 5** – Búsqueda de oportunidades para aumentar valor a los productos o servicios entregados al usuario.

Después de la identificación de los macroprocesos que constituyen el mapa y las conexiones entre éstos, se revisará cada uno de ellos y se verificará oportunidades para mejorar la gestión de la universidad y alcance con el propósito de lograr una estructura eficiente.

#### 4.1.1.2. *Catálogo de procesos*

En este formato se registrarán todos los macroprocesos, procesos y subprocesos con los que cuenta la PUCE, de manera organizada y con su respectiva codificación.

Para el efecto se considerarán los siguientes niveles de procesos de acuerdo con su dimensión:

- **Nivel 1:** Macroprocesos
- **Nivel 2:** Procesos
- **Nivel 3:** Subprocesos

En el formato se registrarán las siguientes columnas:

- **Tipo de proceso:** podrán ser estratégico, sustantivo o apoyo.
- **Macroprocesos (Nivel 1):** son los que constan en el mapa de procesos de la PUCE.
- **Procesos (Nivel 2):** son los definidos según el marco legal vigente.
- **Subprocesos (Nivel 3):** son los identificados por los dueños de los procesos como componentes de los procesos identificados.
- **Agrupación:** se incorporarán en cada proceso los sistemas relacionados para identificación de interrelación.
- **Ámbito:** Se identifican si los procesos son de carácter nacional o local en la PUCE.
- **Criticidad de procesos:** Se determina a través de la frecuencia y consecuencia de un proceso para medir el impacto que podría tener en la institución.
- **Estado:** este campo controla el estatus del procedimiento estos pueden ser, pendiente, en levantamiento, en revisión, aprobado.
- **Repositorio documental:** lleva el control de lo publicado para visualización del usuario.



- **Versión:** este campo permite controlar los cambios efectuados al documento.
- **Observaciones:** Son señalamientos emitidos por los usuarios que permiten facilitar la información de los levantamientos.

El nombre de todo proceso deberá empezar con un sustantivo que referencie un verbo en acción, como, por ejemplo: Realización, Gestión, Administración.

El catálogo de procesos deberá diferenciar los procesos vigentes de aquellos derogados con su correspondiente versión.

#### 4.1.1.3. *Caracterización de los procesos*

La caracterización de procesos consiste en identificar condiciones o elementos que hacen parte del proceso, tales como: ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace?, ¿Para quién o quiénes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se interrelaciona?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo? Esta caracterización se realizará para todo macroproceso, proceso o subproceso registrados en el catálogo de procesos de la PUCE.

Para identificar y aplicar una correcta caracterización de los procesos, se ejecutarán los siguientes pasos:

- Paso 1** – Identificación de macroprocesos, procesos o subprocesos existentes, su objetivo y su alcance.
- Paso 2** – Identificación de controles asociados al proceso
- Paso 3** – Identificación de los proveedores del proceso
- Paso 4** – Identificación de las entradas y los disparadores del proceso
- Paso 5** – Definición de las actividades principales
- Paso 6** – Definición de los recursos necesarios
- Paso 7** – Identificación de registros (en caso de que existan)
- Paso 8** – Identificación de las salidas del proceso
- Paso 9** – Identificación de los clientes del proceso

Los elementos identificados deberán documentarse en el formato para la caracterización de procesos.



**Formato para Caracterización de Macroproceso**

CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO									
NOMBRE DEL MACROPROCESO:					CÓDIGO DEL MACROPROCESO:				
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:									
TIPO DE MACROPROCESO:		RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:							
DISPARADOR DEL PROCESO:									
PROCESOS RELACIONADOS:									
MARCO LEGAL /CONTROLES:									
INDICADORES									
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	FUENTE	UNIDADES DE MEDIDA	RESPONSABLE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL DATO	META

*[Handwritten signature]*







En estos formatos para la caracterización de macroproceso, procesos y subprocesos se incorporarán todos sus elementos identificados de manera resumida.

Este formato contendrá la siguiente información:

- **Nombre de Macroproceso:** Denominación del proceso definido en el catálogo de procesos.
- **Nombre de Proceso:** Denominación del proceso definido en el catálogo de procesos.
- **Nombre de Subproceso:** Denominación del subproceso definido en el catálogo de procesos.
- **Código del proceso o subproceso:** se incorporará el código del proceso o subproceso caracterizado de acuerdo con las definiciones de codificación de procesos.
- **Objetivo:** razón de ser del proceso.
- **Tipo de proceso:** de acuerdo con la clasificación que se otorga se determinará si es estratégico, sustantivo o de apoyo.
- **Responsable del Macroproceso/Proceso/Subproceso:** Unidad administrativa y cargo institucional responsable del proceso.
- **Disparador:** Se describe la tarea o actividad que inicia el proceso.
- **Alcance:** Límites del proceso. Desde su inicio hasta su finalización.
- **Subprocesos:** Se registrarán los subprocesos contenidos en el proceso que es objeto de caracterización.
- **Marco Legal / Controles:** Se enumerará el marco legal externo y la normativa interna que afecte al proceso.
- **Proveedor:** Se determinará la entidad o unidad responsable de entregar los insumos para que el proceso se ejecute.
- **Entradas:** Son los productos o servicios de procesos proveedores o en su defecto insumos entregados para desarrollar un proceso.
- **Actividades Principales:** Se registrarán las actividades agregadores de valor en el proceso/subproceso que es objeto de caracterización.
- **Cliente:** Se denomina a la entidad o unidad receptora del resultado del proceso
- **Productos o servicios:** Denominación de los productos o servicios que se entregan como resultado del proceso.
- **Recursos:** se incluirá la matriz de recursos detallando el número, características y condiciones en las que se utilizará el mismo, clasificado por:
  - Talento Humano
  - Tecnología
  - Infraestructura, Equipamiento y Materiales
  - Financiero

En el formato de caracterización de procesos se incorporarán todos los elementos del proceso identificados de manera resumida.

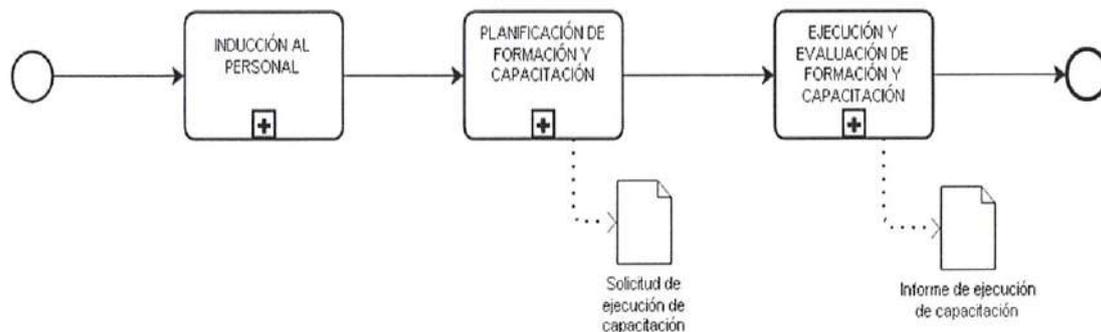


#### 4.1.1.4. *Mapa de Interrelación de los Procesos*

El mapa de interrelación de los procesos es una representación gráfica que permite apreciar con facilidad las interrelaciones existentes entre los distintos procesos de la PUCE y definir sus puntos de contacto, así como identificar los subprocesos comprendidos dentro de un proceso de nivel superior. También muestra las entradas y las salidas de este.

El lenguaje estándar utilizado para el modelamiento de los procesos en la PUCE será BPMN. Este método, diseñado para modelar acciones, procesos o componentes de una organización o sistema, permite entender de manera clara la interrelación entre todos los procesos de diferentes niveles en la PUCE, a través de la descripción de entradas, salidas; así como de la desagregación de procesos.

Ejemplo de mapa de Interrelación de los procesos:



#### 4.1.1.5. *Codificación*

##### **Codificación de Procesos**

La estructura jerárquica de los procesos de la PUCE se identificará a través de una codificación compuesta por tres letras iniciales de la(s) palabra(s) que conformen la denominación de cada uno de los macroprocesos (nivel 1) de la universidad, acompañadas de una secuencia numérica ordinal de dos dígitos.

La secuencia numérica deberá emplearse para identificar la ubicación de los procesos dentro de cada nivel, de modo que el código final resultante indicará la ubicación del proceso en la cadena de valor y su posición jerárquica.



Así tenemos la siguiente notación:

CODIFICACIÓN DE PROCESOS		
JERARQUÍA DEL PROCESO	NOMBRE	CÓDIGO
Macroproceso (nivel1)	YYY	Tres letras que representan el nombre del macroproceso (nivel 1).
Proceso (nivel 2)	YYY-n1	Donde n1 es el número secuencial del proceso dentro del macroproceso.
Subproceso (nivel 3)	YYY-n1-n2	Donde n2 es el número secuencial del subproceso dentro del proceso.

En caso de no existir alguno de los niveles de procesos deberá replicarse el nombre del nivel anterior o posterior, según corresponda.

Ejemplo:

JERARQUIA DEL PROCESO	NOMBRE	CÓDIGO
Macroproceso (nivel1)	Gestión de Oferta Académica	GOA
Proceso (nivel 2)	Acompañamiento Integral y Bienestar Estudiantil	GOA-01
Subproceso (nivel 3)	Gestión de bienestar estudiantil	GOA-01-01

### Denominación y codificación de listas

Las listas son documentos que compendian y organizan contenidos variados, la administración documentaria de los procesos de la PUCE contempla las siguientes:

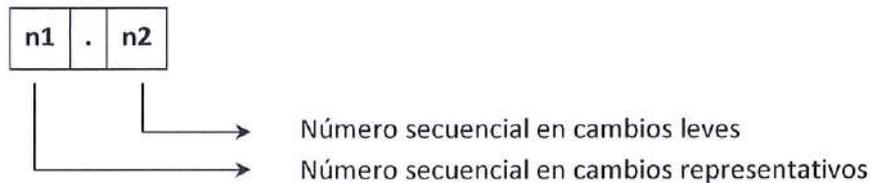
CODIGO	DESCRIPCION	CONTENIDO REGISTRADO
<b>BIN</b>	Bitácora Normativa	Políticas, Códigos, Reglamentos, Manuales, Instructivos, Guías de Usuario
<b>LMR</b>	Lista Maestra de Registros / Formularios	Formularios
<b>CAP</b>	Catálogo de Procesos	Macroprocesos, Procesos, Subprocesos

*[Handwritten signature]*



### Codificación de versiones

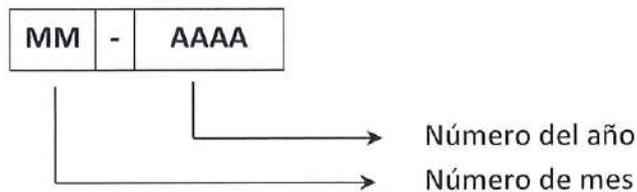
Para la codificación de versiones deberá considerarse una secuencia numérica compuesta por dos series de dígitos cada una, divididas por un punto. Tal como se muestra en la notación:



- n1** Donde n1 es el número secuencial que representa cambios de gran magnitud, es decir, cuando existe una revisión total o parcial del documento.
- n2** Donde n2 es el número secuencial que representa cambios leves, o sobre segmentos específicos de los procedimientos y registros utilizados.

### Codificación de Fechas

En toda documentación se utilizará la siguiente nomenclatura para la vigencia del documento.

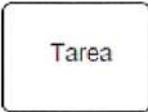
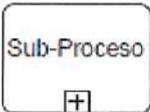




#### 4.1.1.6. Diagramación y descripción de procedimientos

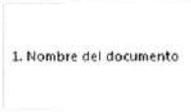
##### Simbología

Para la representación gráfica de los procedimientos se utilizará notación BPMN 2.0:

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TAMAÑO DE SÍMBOLO	TIPO Y TAMAÑO DE LETRA
	Evento de inicio	Ancho: 10 mm Alto: 10 mm	
	Evento de fin (intermedio)	Ancho: 10 mm Alto: 10 mm	
	Evento de fin (terminación)	Ancho: 10 mm Alto: 10 mm	
	Representan la realización de una actividad	Ancho: 25 mm Alto: 14 mm	Calibri 7
	<i>Compuerta exclusiva</i> Selecciona un flujo de secuencia de entre las alternativas existentes. En un punto de convergencia, la compuerta espera a que un flujo incidente complete para activar el flujo saliente. Se abre y cierra con una compuerta exclusiva.	Ancho: 11 mm Alto: 8 mm	Calibri 7
	<i>Compuerta paralela</i> Todos los caminos salientes serán activados simultáneamente. En un punto de convergencia, la compuerta espera a que todos los flujos incidentes completen antes de activar el flujo saliente. Se utilizan cuando las actividades son paralelas.	Ancho: 11 mm Alto: 8 mm	Calibri 7
	Es un punto de bifurcación, al menos un flujo es activado. Es un punto de convergencia, espera a que todos los flujos que fueron activados para activar al saliente.	Ancho: 11 mm Alto: 8 mm	Calibri 7
	Señalan el paso a otro proceso o Subproceso	Ancho: 25 mm Alto: 14 mm	Calibri 7, <b>NO</b> debe estar escrita la palabra proceso Primera letra mayúscula, todo en negritas y dentro del recuadro.





SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TAMAÑO DE SÍMBOLO	TIPO Y TAMAÑO DE LETRA
	Documento físico generado en una actividad	<b>Ancho:</b> 6 mm <b>Alto:</b> 4 mm	Calibri 7 Debe colocarse en la esquina inferior derecha de la actividad con el número de documento correspondiente en la parte inferior central del símbolo
	Señalan la dirección de flujo de un procedimiento	Por default	
	Archivo digital generado en una actividad	<b>Ancho:</b> 5 mm <b>Alto:</b> 5 mm	Debe colocarse en la esquina inferior derecha de la actividad
	Evento intermedio de captura (conector), para la misma hoja se utilizarán número y para una hoja distinta se utilizarán letras	<b>Ancho:</b> 7 mm <b>Alto:</b> 7 mm	Con Calibri 8 negrilla
	Evento intermedio de lanzamiento (conector), para la misma hoja se utilizarán número y para una hoja distinta se utilizarán letras	<b>Ancho:</b> 10 mm <b>Alto:</b> 10 mm	Con Calibri 8 negrilla
	Señalan el uso de sistemas automatizados	<b>Ancho:</b> 7 mm <b>Alto:</b> 6 mm	Con letra Mayúscula número Calibri 8 negrilla
 1. Nombre del documento	Nombra a los documentos físicos generados en el procedimiento según el número correspondiente.		

El tamaño de la letra de los símbolos puede disminuirse sólo en casos específicos en los cuales sea inevitable la incorporación de un texto amplio a fin de evitar modificaciones en los tamaños de los símbolos.



## Especificaciones de la diagramación

Para la elaboración del diagrama de flujo se tendrá en cuenta lo siguiente:

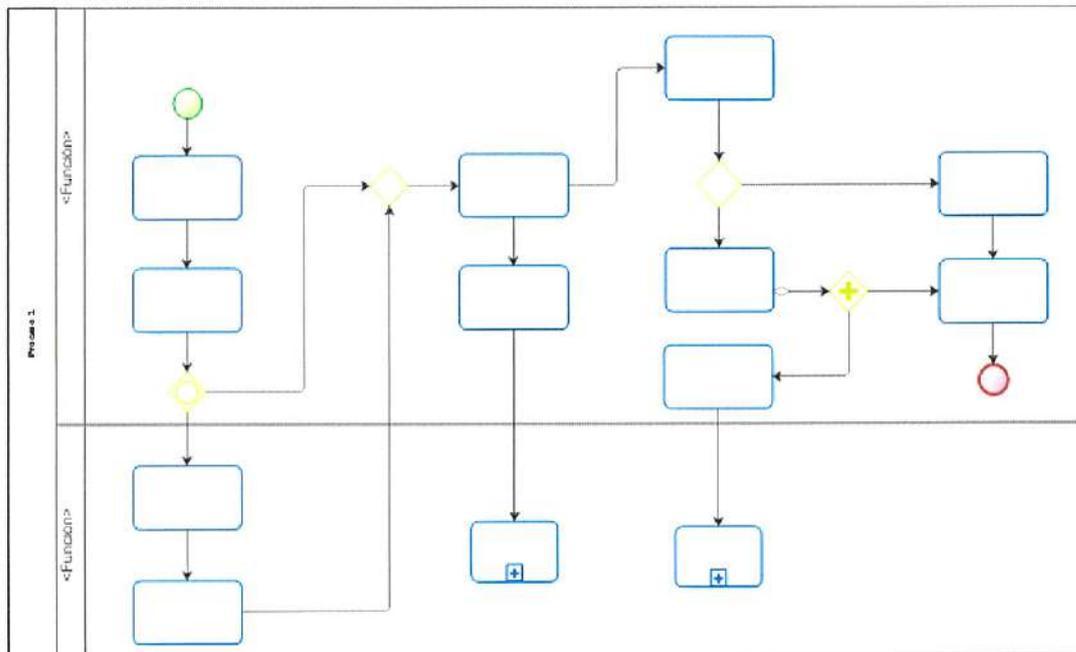
- Para realizar la diagramación, el flujo deberá ser legible para una versión impresa en tamaño A4, independientemente de la dirección de los gráficos (horizontal o vertical).
- Identificar claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Dentro del símbolo que representa un proceso/subproceso, debe escribirse el nombre de este con negrillas y letra inicial mayúscula;
- Dentro del símbolo que representa una actividad, debe escribirse la numeración secuencial y la primera letra con mayúscula. La numeración se coloca al lado izquierdo de la descripción de la actividad (no en la parte superior).
- Las decisiones no serán numeradas.
- Los diagramas se modelan a nivel de actividades relevantes del proceso.
- La secuencia de las actividades se diagramará de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo y no se graficarán dos actividades una arriba o debajo de otra a menos que ejecuten de forma paralela. El gráfico deberá permitir una identificación sencilla de la secuencia de las actividades del procedimiento.
- No se deben cruzar las líneas de flujo
- Los conectores serán utilizados solo para evitar el cruce de líneas.
- Las líneas de flujo deben entrar a un símbolo por la parte superior o izquierda y salir de él por la parte inferior o derecha.
- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.
- La primera palabra de las actividades descritas en el flujo debe ser un verbo en modo infinitivo.
- Toda actividad debe ser colocada usando un carril y debe responder a un responsable de ejecución. El nombre del cargo que se registra en el carril deberá contener solo las primeras letras con mayúscula. Ejemplo: Coordinador de Procesos y Calidad.
- La descripción de las actividades en el flujo deberá ser breve, concisa y precisa.
- La simbología mantendrá los colores por defecto del programa de modelación.



- En caso de procesos descentralizados la descripción del cargo deberá ser colocado con negrilla y color morado.
- De ser necesario el flujo deberá ser subdividido adecuadamente para garantizar la legibilidad del diagrama.

### Formato de diagrama de flujo

El nombre del *pool* o banda corresponderá al proceso / subproceso que se está diagramando y en cada carril se hará referencia tanto a la unidad organizativa (letras mayúsculas) como al cargo (letras iniciales mayúscula y minúsculas) responsable de la actividad en la institución.



### Descripción del procedimiento

Para la descripción del procedimiento deberán tomarse en cuenta las consideraciones que se describen a continuación:

- Las frases deben comenzar con un verbo en tercera persona del singular, del tiempo presente modo indicativo.  
Por ejemplo: Recibe, Controla, Remite, Archiva, etc.

*A. A.*



- Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos que puedan tener más de una interpretación o puedan resultar ambiguos. La redacción del documento debe ser en un lenguaje entendible para cualquier usuario.
- En caso de procesos descentralizados la descripción del cargo del ejecutor responsable en territorio deberá ser colocado con negrilla.
- Se procurará que los procedimientos tengan un máximo de 30 actividades; en caso de que se presenten más, se analizará la pertinencia de dividir el procedimiento (subproceso) en dos o más, de ser el caso.
- Dentro de las reglas del procedimiento no se considerará, enunciará o citará la normativa interna o externa.

**Formato de Descripción de Procedimiento:**

NO.	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Coordinador de Procesos y Calidad	Recibe requerimiento de actualización o levantamiento del proceso y asigna el requerimiento a un analista de procesos y calidad.	Solicitud de actualización o levantamiento del Proceso
2	Coordinador de Procesos y Calidad	Recibe requerimiento y coordina reunión de levantamiento.	
<b>FIN</b>			

#### 4.2. Identificación y planificación

Para iniciar la planificación del levantamiento de procesos es necesario establecer el mapa de procesos institucional.

Posteriormente se deberán identificar los procesos correspondientes a niveles desagregados, con la participación de los responsables del nivel jerárquico superior de las áreas de la PUCE obteniendo como resultado el Catálogo de Procesos.

Una vez identificados los procesos existentes y organizados en el catálogo, se diseñará el cronograma de trabajo, de manera posterior se realizará el levantamiento de procedimientos, considerando para el efecto la priorización de los procesos con importancia alta.



#### 4.2.1. Métodos de recolección de información

##### 4.2.1.1. *Entrevista*

El levantamiento de procedimientos deberá contemplar la observancia de las siguientes normativas que correspondan al alcance del proceso / procedimiento a levantar:

- Marco normativo externo
- Marco normativo interno (Estatuto, Políticas, Reglamentos, Planes de Contingencia, lineamientos y Resoluciones)
- Mapa de procesos
- Catálogo de procesos

##### 4.2.1.2. *Observación directa*

En la entrevista deberá verificarse la ejecución de las actividades descritas por los responsables. Además, cuando sea el caso, se observará también la interacción del usuario con aplicativos de tecnología informática y se identificará la necesidad de generar documentación complementaria como instructivos, guías de usuario y formularios.

##### 4.2.1.3. *Benchmarking*

Para el levantamiento de procesos y procedimientos se considerará buenas prácticas del sistema de educación superior a través de la búsqueda documental para seleccionar las mejores experiencias aplicables a la realidad de la PUCE.

#### 4.3. Levantamiento

El responsable del levantamiento deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

- Coordinar reuniones de trabajo con la autoridad del área y exponer las acciones a realizar.
- Coordinar con el responsable del proceso la designación del equipo multidisciplinario para el levantamiento de información.
- Definir el cronograma de trabajo con el equipo multidisciplinario responsable.



- Antes de la entrevista revisará la información concerniente al tema a levantar, que incluya la existencia de procesos vigentes documentados, políticas, reglamentos y lineamientos internos o externos relacionados.
- Proporcionar al equipo multidisciplinario una capacitación básica sobre los elementos que serán identificados y documentos que formarán parte del levantamiento.
- Registrar los temas tratados y los compromisos acordados en la reunión, indicando los responsables y plazos para cada uno de ellos, la fecha y los participantes. Esta información debe ser remitida a todos los participantes de la reunión y archivada.
- Al concluir la recopilación de la información se debe:
  - Incorporar el resultado de la caracterización y el mapa de interrelación de los macroprocesos de nivel 1 en el Manual de Procedimientos;
  - Documentar en el Manual de Procedimientos, el contenido correspondiente a los procesos, por cada uno de manera independiente; así como las caracterizaciones y los procedimientos que correspondan.

#### 4.3.1.1. *Validación y ajuste de información*

Una vez concluida la fase de levantamiento, se realizarán reuniones con los entrevistados y actores del proceso que conforman el equipo multidisciplinario con la finalidad de revisar y afirmar la secuencia de las actividades que se realizan, sus responsables y los controles que aplicarán.

Será imprescindible buscar consensos con el equipo multidisciplinario para lograr eficiencia en el período destinado a realizar ajustes sobre el levantamiento; el lapso destinado para la revisión no podrá exceder los plazos establecidos en el Manual de Procedimiento Nacional para Gestión y Mejora de Procesos.

## 5. GLOSARIO

Con base en la Norma ISO 9000-2015, vocabulario. Los términos se definen de la siguiente manera:

**Actividad:** “Es la suma de las tareas”. Generalmente se agrupan en un proceso para facilitar su gestión. La interrelación de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

**Cadena de valor:** Es el conjunto de procesos involucrados en la entrega de valor a los usuarios. Describe lógicamente cómo se desarrollan los procesos de un sector o institución, buscando



añadir en cada eslabón de la cadena un concepto de valor. La cadena de valor será definida en concordancia con las competencias, facultades y atribuciones para ella definidas dentro del marco de los instrumentos creados para el efecto y bajo el enfoque de la política sectorial establecida.

**Caracterización de procesos:** Consiste en identificar los elementos de los procesos en una organización, y es el primer paso para modelar e interrelacionar procesos.

La caracterización de procesos como mínimo debe considerar:

- Entradas
- Salidas (productos o servicios)
- Responsables
- Objetivo
- Alcance
- Controles
- Disparador
- Clientes
- Proveedores

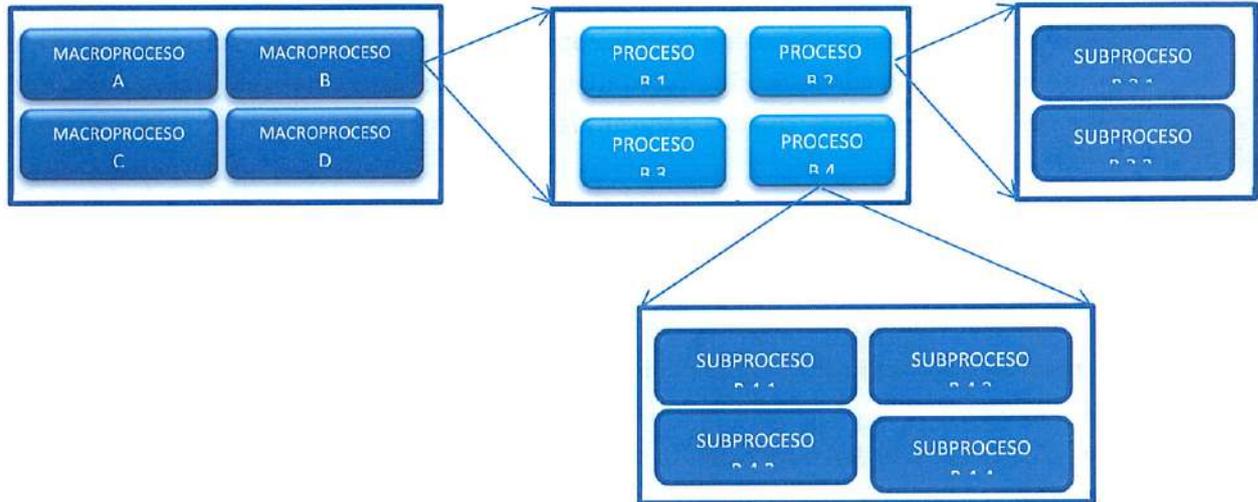
**Controles:** Directrices, restricciones, estándares, normas, políticas que establecen límites al proceso.

**Disparador:** Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.

**Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso.

**Entradas:** Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución de este para producir salidas mediante actividades que agregan valor.

**Jerarquía de procesos:** Los procesos son ordenados por jerarquías que van describiendo según el nivel un detalle de las funciones realizadas. La jerarquía de los procesos se muestra en la siguiente figura:



**Macroproceso:** Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio, cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos, beneficiarios o usuarios.

**Procedimiento:** Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado.

**Proceso:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, recursos y controles.

**Proceso crítico:** Es indispensable para la continuidad de las operaciones de la institución, cuya falta de identificación o aplicación deficiente puede generarle un impacto negativo.

**Recursos:** Constituyen los bienes tangibles e intangibles y los mecanismos que son consumidos durante la prestación de un servicio o ejecución de un proceso. Los recursos son: tecnológico, infraestructura, equipamiento y materiales, financieros e informativos.

**Reglas del proceso:** Son las declaraciones que describen las políticas de gestión, normas, operaciones, definiciones y restricciones presentes en un sector o institución y sus procesos, que son de vital importancia para alcanzar sus objetivos misionales.

**Salidas:** Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.



**ACTA DE APROBACIÓN**

Aprobación	Firma	Sumilla	Fecha
Mgtr. Mónica Mancheno Directora Nacional de Planificación y Aseguramiento de la Calidad		M.	12/05/2025

Revisión	Firma	Sumilla	Fecha
Mtr. Abner Bravo Herrera Experto en Aseguramiento de la Calidad		A.B.	12 may 25
MBA. Jacqueline Mena Solís Experto en Aseguramiento de la Calidad		J.M.S.	12/05/2025
Mtr. Cyntia Ramos Caizaluisa Experta en Autoevaluación y Acreditación		JCR.	12/05/2025
Mtr. Sebastián Fernández Cárdenas Experto Gobernante		S.F.	12/05/2025
Dr. Fredy Proaño Egas Secretario General		F.P.E.	12-05-2025

Elaboración	Firma	Sumilla	Fecha
Mtr. Sebastián Fernández Cárdenas Experto Gobernante		S.F.	12/05/2025

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
01.01	Mayo-2023	Versión Inicial	Rector
01.02	Noviembre-2024	Actualización de formatos referente a la administración de normativa interna	Directora de Aseguramiento de la Calidad
01.03	15 de mayo -2025	Actualización de la estructura en la metodología de la gestión por procesos con enfoque nacional	Directora Nacional de Planificación y Aseguramiento de la Calidad