

RESOLUCIÓN No. ST – 2013 - 0068



Ing. Fabián Jaramillo Palacios

SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que: "(...) La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. (...)";

Que, el artículo 35 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, entre otras funciones, le otorga a esta Superintendencia las siguientes: "(...) b) El control y monitoreo del espectro radioeléctrico; c) El control de los operadores que exploten servicios de telecomunicaciones; d) Supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones; (...) f) Controlar la correcta aplicación de los pliegos tarifarios aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL); (...) h) Juzgar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en esta Ley (...) e, i) Las demás que le asigne la ley y el reglamento.";

Que, la Ley de Radiodifusión y Televisión, publicada en el Registro Oficial No. 785 del 18 de abril de 1975 y, la Ley Reformatoria a la Ley de Radiodifusión y Televisión publicada en el Registro Oficial No. 691 de 9 de mayo de 1995, concede a la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otras funciones, las de administrar y controlar las bandas del espectro radioeléctrico, destinadas por el Estado para radiodifusión y televisión;



Que, mediante Ley No. 67 publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 577 de 17 de abril de 2002, se expidió la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; su Reglamento General publicado en el Registro Oficial No. 735 de 31 de diciembre de 2002 y su reforma mediante Decreto No. 1356 de 29 de septiembre de 2008, que otorga a la Superintendencia de Telecomunicaciones, las funciones de control, supervisión, inspección y sanción a las entidades de Certificación de Información y Servicios Relacionados, así como a los Terceros Vinculados, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente;

Que, en el Registro Oficial No. 294 de 6 octubre de 2010 se publicó la Ley Orgánica del Servicio Público, estableciéndose el marco jurídico y normas relacionadas al desarrollo institucional para lograr el permanente mejoramiento, la eficiencia, la eficacia, la calidad y la productividad del Estado y de sus instituciones;

Que, mediante Resolución No. ST-2012-0001 de 5 de enero de 2012, se expidió el Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones;

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, son atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Planificación, entre otras, desarrollar, proponer e implementar procesos, procedimientos, proyectos, mecanismos y formatos de trabajo en el marco de las disposiciones legales vigentes;

Que en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el referido Estatuto, la Dirección Nacional de Planificación debe gestionar el Sistema de Calidad y Mejoramiento Continuo de este Organismo de Control Técnico;

Que, se requiere actualizar en forma permanente la normativa interna de este Organismo Técnico de Control con la finalidad de optimizar sus recursos y lograr mayor eficiencia institucional;

Que, se realizó el levantamiento de un grupo seleccionado de procedimientos de la Institución con el apoyo de la empresa Balarezo Consultores Cía. Ltda., adjudicada mediante contrato PRC-2011-012 del 20 de enero de 2011;

Que, a fin de orientar las acciones para la consecución de las metas y objetivos institucionales, es necesario contar con la Metodología de Levantamiento de los Procesos que se desarrollan en la Superintendencia de Telecomunicaciones; y,

En ejercicio de las competencias y atribuciones previstas en el artículo 11, letra h) del Estatuto Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, expedido mediante Resolución N° ST-2012-0001 de 05 de enero de 2012;

**RESUELVE:****EXPEDIR LA METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES****1. OBJETIVO:**

- Proporcionar a la Superintendencia de Telecomunicaciones una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo multidisciplinarios, con la responsabilidad asumida por todos quienes lo integran y en conformidad con la normativa legal correspondiente.
- Dotar de las herramientas necesarias para la estandarización en la elaboración y actualización de la normativa interna.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La metodología podrá ser aplicada tanto para el levantamiento de procesos, así como para generar un enfoque preliminar de un sistema de gestión de calidad, es decir, en términos generales, será aplicable al desarrollo de los procesos institucionales, entendiéndose como tales los que se describen a continuación:

- Levantamiento de procesos para la adquisición de nuevas soluciones tecnológicas.
- Creación de nuevos procesos acordes a los productos y servicios institucionales.
- Mejoramiento de procesos agregadores de valor, de apoyo y asesoría.
- Creación de nuevos procesos con controles automáticos o manuales.

3. METODOLOGÍA:

Dentro de las metodologías relacionadas con el levantamiento, implementación y mejora de procesos, se destacan dos: la modalidad de cascada, cuyo principio básico radica en que una etapa inicia cuando la anterior ha finalizado y por tanto se han pasado de una a otra todas las "salidas verificables" que fueran del caso; y, la modalidad de Espiral, la que radica en establecer ciclos de actividades y su respectivo mejoramiento.

La metodología que se detalla, combina las dos modalidades con el objetivo de conseguir un ordenamiento apropiado con la documentación generada en las etapas



definidas que se desarrollarán en cascada, con bloques autónomos de procesos que le dan la modularidad suficiente al diseño y a la vez, se consigue el efecto de mejoramiento continuo, estableciendo etapas cíclicas.

La modularidad conseguida mediante el diseño de bloques autónomos, permitirá también, manteniendo el eje central de la metodología, establecer ligeras variaciones para diferenciar un proyecto de levantamiento de procesos existentes, de un proyecto de diseño de un proceso nuevo.

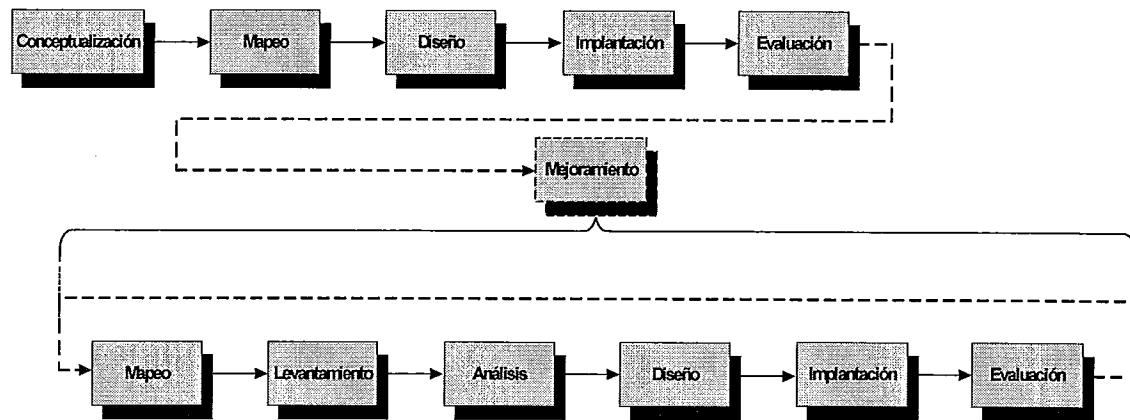


Fig. N° 1.- Descripción de las etapas de levantamiento de procesos institucionales

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN

Es la etapa en la que el proyecto nace como una idea o un conjunto de ideas y conceptos, los que llevados a una definición tangible se traducirán en la "Solicitud de levantamiento de procesos" que deberá ser enviada al Director Nacional de Planificación para su análisis, evaluación, asignación y control.

La definición de conceptos es la idea original generada por el usuario o dueño de un proceso institucional, la que debe ser estudiada y analizada de manera general, dentro del marco legal, de normatividad y de control. Para ello, los solicitantes llenarán el "Formato de Requerimiento de Información Básica para Procedimientos" (Anexo 1 de la presente Resolución).

3.1.2 MAPEO

El mapeo consistirá en diagramar, de manera general y a nivel de bloques, las unidades de proceso que se identifiquen; es decir, las actividades principales que conformarían un proceso institucional. El equipo de trabajo asignado para participar en el levantamiento, deberá identificar los bloques más representativos y significativos del



proceso global, entendiéndose como tales, las unidades de procesos que por sus características, constituyan un conjunto temático homogéneo.

Dado que el objetivo central de esta etapa será elaborar el mapa general del proceso, es indispensable que como primera actividad, se conforme el equipo de trabajo multidisciplinario que se responsabilizará por todo el desarrollo e implementación del(los) proceso(s).

3.1.2.1 Conformación del Equipo de Trabajo para el desarrollo de procesos

El promotor o dueño del proyecto (levantamiento del proceso), asumirá el rol de líder del mismo. Si por cualquier motivo justificado no pudiere ejercer dicho liderazgo, delegará directamente esta función a la persona que considere conveniente, la cual deberá conocer a profundidad el proceso institucional a ser levantado. El líder, en coordinación con el responsable y el(los) profesional(es) de la Dirección Nacional de Planificación delegado(s), elaborarán un listado del equipo de trabajo, escogiendo los colaboradores idóneos que intervendrán en la ejecución del proyecto.

A partir de este punto, todo el equipo de trabajo deberá participar en las actividades planificadas y el líder podrá incorporar nuevos miembros temporales o permanentes al equipo.

Los profesionales de procesos de la Dirección Nacional de Planificación, serán los encargados de brindar el soporte técnico desde el punto de vista de procesos y definirán cómo el trabajo puede ser realizado eficiente y eficazmente con la correspondiente optimización de costos y tiempo.

Los roles del equipo de trabajo serán los siguientes:

El Líder del Proyecto

- Coordinará, dirigirá y administrará todas las actividades de la metodología.
- Participará en las reuniones de establecimiento de actividades, tareas y planes de trabajo o requerimientos.
- Coordinará con el(los) profesional(es) de procesos la elaboración y seguimiento de los cronogramas de actividades que se establezcan.
- Ejecutará los planes de pruebas, de aceptación, monitoreo y estabilización del proceso.
- Generará la documentación de base necesaria para la elaboración de los manuales de procedimientos institucionales.
- Planificará y gestionará la dotación de todos los recursos necesarios para el adecuado desarrollo e implementación del proceso.
- Coordinará el soporte para la actualización, implementación y automatización de los procesos institucionales.

**El Profesional de Procesos**

- Coordinará con el Líder del proyecto la planificación y ejecución de las actividades.
- Coordinará el seguimiento general de los proyectos.
- Levantará los procesos, mapeará y diseñará los nuevos procesos o las mejoras correspondientes.
- Recogerá y recopilará la información para la generación de manuales y la documentación del(los) proceso(s).
- Prestará soporte para la actualización, implementación y automatización de los procesos institucionales.

El Usuario Experto del Órgano Administrativo Requierente

- Especificará los requerimientos del proceso desde el punto de vista operativo.
- Informará de cambios en los procesos para actualizar los manuales de procedimientos respectivos.
- Capacitará a los usuarios finales.
- Proveerá de la documentación requerida.

La Dirección Nacional de Tecnología Informática (en caso de desarrollarse Proyectos Tecnológicos)

- Coordinará con el profesional de procesos y el líder del proyecto que los requerimientos sean coherentes y adecuados para efectuar los procesos de Contratación Pública correspondientes, de ser el caso.
- Coordinará con el proveedor que el desarrollo de las aplicaciones sea realizado en base a los requerimientos definidos por los usuarios y según el proceso establecido, acorde a la metodología y lo señalado en los Pliegos de Contratación respectivos.

3.1.2.2 Identificación de Procesos

Con la información recopilada a través del Formato de Requerimiento de Información Básica para Procedimientos, contenido en el Anexo 1, que forma parte integrante de la presente Resolución, se obtendrá una lista de las actividades, etapas o fases necesarias para la generación de la "Salida Verificable" que se obtendrá con el desarrollo del proceso, considerándolas como grandes pasos o conjuntos temáticos homogéneos.

3.1.2.3 Esquematización de procesos

Para cada proceso, se deberá elaborar un diagrama de bloques, mostrando una secuencia o un flujo global del proceso.



Los diagramas a nivel de procesos mostrarán el flujo, sin identificar aún responsables ni actores, sino únicamente las grandes actividades o bloques que componen un proceso, de modo que permita, de manera gráfica y, si es posible en un solo diagrama, entender el contexto total del proceso.

En esta fase se determinarán los posibles procesos que sustentarán a la estructura del Mapeo.

Para elaborar los diagramas de bloques de preferencia se deberá utilizar el programa Process Modeler o el Microsoft Office Visio.

3.1.3 LEVANTAMIENTO

Lo que se pretenderá en esta fase de levantamiento es que, en base al mapa general elaborado, se detalle en forma gráfica la siguiente jerarquía de procesos:

- a) Macroprocesos
- b) Procesos
- c) Actividades, tareas, movimientos.

Para el levantamiento, se efectuará(n) la(s) reunión(es) correspondiente(s) con el Equipo de Trabajo. En la(s) reunión(es) se establecerá la secuencia lógica de las actividades que conforman el procedimiento levantado.

3.1.3.1 Diagramación de Procesos

En esta fase se procederá a desarrollar cada uno de los procesos mapeados, teniendo en cuenta que se deberá diagramar los procesos; para ello se utilizará el formato del diagrama denominado SIPOC, tal como se indica a continuación:

a) Diagrama SIPOC (Flujograma):

Se tendrá en cuenta que lo que se busca es plasmar el proceso tal como indican sus iniciales: S: supplier, I: input, P: process, O: output, C: customer.

El SIPOC es la herramienta central del modelo de Gestión por Procesos, ya que permite institucionalizar un flujo continuo de actividades a través de toda la institución. La simbología para diagramación del SIPOC se encuentra detallada en el Anexo 2 de la presente Resolución.

Esta herramienta servirá para identificar el flujo o secuencia de eventos que tiene un producto o servicio en su proceso y tener una visión completa de éste y de sus interfaces. Con el SIPOC se logrará identificar: áreas problema, repeticiones, pasos innecesarios, actividades que agregan y no agregan valor; dónde la simplificación y estandarización podrán ser posibles para hacer mejoras y en qué lugar del proceso la información deberá ser recogida y analizada.



Adicionalmente, facilitará el entrenamiento de las personas involucradas en el proceso para entenderlo a profundidad.

Para la diagramación se deberán seguir los siguientes pasos:

- 1.- Determinar el marco del proceso y los productos o servicios (salidas verificables) que se generan.
- 2.- Definir claramente dónde empieza el proceso (supplier, input) y su final (output, customer).
- 3.- El grupo deberá acordar el nivel de detalle que se mostrará en el flujo, para entender el proceso (process) e identificar las áreas problema. Se podrá empezar con un macro y después añadir los detalles donde sea necesario.
- 4.- Especificar el actor (quién realiza la actividad), qué hace (actividad), cuándo lo hace (secuencia), qué usa para hacerlo (documentos o formatos), cuáles son los resultados de hacer el trabajo (qué se obtiene) y quiénes usan esos resultados (cuál es la actividad siguiente).

En el flujo se registrará el estado en el que se encuentra el proceso que está siendo levantado; este puede ser:

Propuesto.- Se da cuando el proceso o flujo ha sido diseñado pero no validado.

Aprobado.- Se da cuando el proceso o flujo ya ha sido validado.

Cabe recalcar que la diagramación será el resultado de reuniones, entrevistas y talleres con el grupo de trabajo y los usuarios expertos, en caso de requerirse.

b) Límites y Alcance:

Será importante revisar los límites de cada proceso, es decir, determinar hasta qué actividad llega un proceso y desde qué actividad empieza el siguiente, esto con el propósito de establecer los indicadores y otras mediciones que se puedan incluir.

Con la definición de las actividades que se incluirán o no en cada proceso, se identificará para cada uno:

- Las entradas y las salidas verificables de información y/o documentos.
- Los órganos administrativos involucrados.
- Los recursos informáticos para la realización.
- Los tiempos de ejecución



- Los responsables de la ejecución de cada actividad.

c) Codificación:

Una vez realizada la diagramación respectiva, se procederá a codificar al proceso, es decir, asignar un código que lo identifique dentro del Mapa de Procesos de la institución. La codificación se efectuará de la siguiente manera:

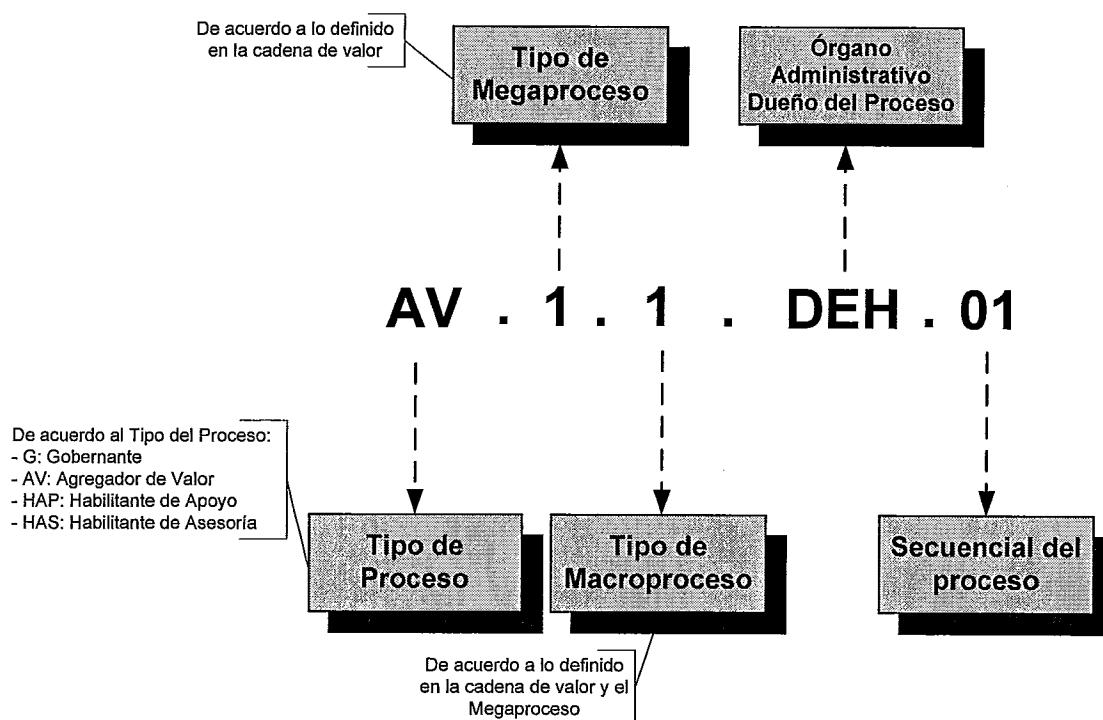


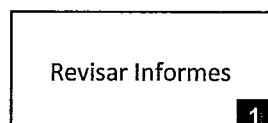
Fig. N° 2.- Representación de la codificación de un proceso

d) Responsables:

Para la diagramación del proceso se utilizará el esquema de franjas verticales. En cada franja, a manera de título, se registrará la denominación del cargo del responsable de la ejecución de las actividades descritas en dicha franja.

e) Controles:

Cada proceso deberá contar con controles en los puntos de inflexión teniendo en cuenta que en el control se especificará quién lo realizará, en qué consiste y el símbolo distintivo o de identificación.



**f) Documentación utilizada en el proceso:**

Durante el desarrollo del proceso se utilizarán diferentes tipos de documentos, los cuales deberán ser enumerados y relacionados con la actividad a la que corresponde su uso y detallados en un recuadro especial destinado para el efecto.

El modelo de elaboración del diagrama de flujo del proceso se encuentra detallado en el Anexo 3 de la presente Resolución.

3.1.4 ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El proceso de elaboración de manuales de procedimiento iniciará con la presentación del proceso levantado por parte del(los) profesional(es) de procesos de la Dirección Nacional de Planificación y terminará con la difusión del documento al personal involucrado y con la revisión y actualización de los documentos cuando corresponda.

Las etapas del proceso de elaboración de manuales de procedimiento se detallan a continuación:

3.1.4.1 Recopilación de información

Se recopilará la información relevante relacionada con las características del servicio o proceso del que se elaborará el manual, los beneficios, las políticas que lo regirán y todos los elementos que contribuyan a la elaboración del manual, tales como: manuales de procedimiento, manuales de usuario, instructivos o reglamentos anteriores relacionados.

3.1.4.2 Estructuración del Manual de Procedimiento

La estructuración del manual de procedimiento se la realizará de la siguiente manera:

1) Carátula o página Frontal

La carátula estará compuesta de los siguientes elementos:

- Logotipo institucional.
- Código del proceso sobre el cual se elaborará el manual.
- Fecha en la que entrará en vigencia el manual.
- Proceso: Nombre del proceso relacionado con el manual.
- Propietario: Nombre del Órgano Administrativo dueño del proceso.
- Objetivo: Enunciado del objetivo que se cumple a través de la ejecución del proceso del que trata el manual.
- Estatus: Estado del manual de procedimiento; podrá ser: Propuesta o Aprobado.
- Macroproceso definido en la Cadena de Valor.



- Número de la página en relación al número de páginas totales que conforman el documento (página x de y páginas).
- Nombre del documento: Nombre del manual, es decir, Manual de procedimiento del proceso que corresponda.
- Versión del documento: Corresponde al número de versión del documento, es decir, 1.0; 2.0; etc.
- Elaborador por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los profesionales de procesos de la Dirección Nacional de Planificación que participaron en la elaboración del manual.
- Revisado por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los servidores involucrados en el proceso que se detalla en el manual. Se señalará también los órganos administrativos a los que pertenecen.
- Aprobado por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los dueños del proceso. Se señalará también los órganos administrativos a los que pertenecen.
- Registro de edición del documento: Detalle de las distintas versiones existentes y relacionadas al manual o proceso descrito en éste. Se compone de los siguientes campos: Versión, fecha de vigencia y registro de cambios en relación a versiones anteriores (detalle y No de página modificada).

Cabe recalcar que en todas las páginas del manual deberá registrarse la sumilla de los colaboradores que revisan y aprueban el documento.

El formato para la elaboración de la carátula o página frontal del documento se encuentra en el Anexo 4 de la presente Resolución.

2) Formato del documento

Las páginas que componen el documento contendrán los siguientes campos:

- Logotipo institucional u organizacional
- Nombre del proceso relacionado con el manual.
- Código del proceso sobre el cual tratará el manual.
- Número de página en relación al número total de éstas: x de y.

3) Cuerpo del documento

1) Tipo de mega y macro proceso

El tipo de mega y macro proceso se establecerá en base a la clasificación definida de acuerdo a la Cadena de Valor.

2) Objeto

En el objeto se definirá el propósito del que tratará el proceso.

**3) Alcance**

En el alcance se definirá la aplicabilidad del documento, es decir, los órganos administrativos a los que aplicará.

4) Límites

Se establecerán las actividades de inicio y finalización del proceso.

5) Políticas

Se describirá el marco de referencia dentro del cual se ejecutará el proceso. Se detallará la normativa y las políticas de regulación así como las funcionalidades y prohibiciones relacionadas.

6) Consideraciones de Actualización

Se describirán las consideraciones que deberán tenerse en cuenta para la actualización del documento, es decir, quién se encargará de su coordinación, revisión y aprobación.

7) Esquema General del macroproceso

Por medio de un diagrama, se esquematizará el macroproceso al que pertenece el proceso levantado.

8) Responsables

Se establecerán los servidores que participan en las diversas fases del proceso y las responsabilidades de cada uno.

9) Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables)

Se establecerá el Marco Legal y regulatorio con el que tiene relación el proceso levantado.

10) Entradas Verificables

Se deberán especificar los insumos necesarios para que el proceso pueda llevarse a cabo. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Código	Nombre	Criterios de Aceptación	Origen	Referencia



Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Código: Corresponde al código de la entrada. Por ejemplo, el código del documento que constituye la entrada del proceso: E01, E02, etc., las cuales se enumerarán de manera ordenada según su aparición y secuencialmente con respecto a cada actividad que integra el proceso institucional.
- Nombre: Nombre de la entrada, por ejemplo, del documento (informe, retroalimentación petición, orden de trabajo, etc.) o normativa legal que activa el inicio del proceso.
- Criterios de aceptación: Corresponde al estado en el que se encuentra la entrada del proceso. Por ejemplo, en caso de ser un documento: Manual aprobado y vigente.
- Origen: Órgano Administrativo o cliente externo del que proviene la entrada.
- Referencia: Corresponde al documento, formato, formulario, etc. al que se quiere hacer referencia y que constituye la entrada del proceso.

11) Procedimiento Descriptivo

Presentación en forma narrativa, secuencial y en infinitivo, de cada una de las actividades y tareas que se realizarán para el desarrollo del proceso que tratará el manual y que ha sido previamente levantado. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (min.)	Frecuencia	¿Agrega valor?
1	ACTIVIDAD 1.-					
1.1	INICIO Tarea 1.	Órgano Administrativo	Si aplica	#	Anual Mensual	SI/NO

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Secuencia: Número de actividad y tarea correspondiente, las cuales se enumerarán de manera ordenada y secuencial.
- Tarea: Descripción de la tarea en forma narrativa y en infinitivo. Es preciso recalcar que se detallarán tanto los pasos como los documentos utilizados.
- Responsable: Órgano Administrativo responsable de la ejecución de la tarea que se detalla.
- Sistema Informático: Corresponde a la aplicación informática con la que se ejecuta la tarea descrita, si aplica.
- Tiempo estimado: Tiempo (en minutos) que tarda la ejecución de la tarea descrita.



- Frecuencia: Corresponde a la periodicidad con la que se realiza la tarea, es decir, diariamente, mensualmente, trimestralmente, etc.
- ¿Agrega Valor?: Si la tarea descrita agrega o no valor al proceso.

12) Salidas Verificables

Se deberán especificar los resultados del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Código	Nombre	Criterios de Aceptación	Origen	Referencia

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Código: Corresponde al código de la salida. Por ejemplo, el código del documento que constituye la salida del proceso: S01, S02, etc.; las cuales se enumerarán de manera ordenada según su aparición y secuencialmente.
- Nombre: Nombre de la salida; es decir, del producto que genera el proceso (Ej.: Informe, oficio, documento, etc.).
- Criterios de aceptación: Corresponde al estado en el que se encuentra la salida del proceso. Por ejemplo, en caso de ser un documento: Manual aprobado y vigente.
- Origen: Órgano Administrativo del que se genera o es propietario de la salida.
- Referencia: Corresponde al documento, formato, formulario, etc. al que se quiere hacer referencia y que constituye la salida del proceso.

13) Consideraciones adicionales

Corresponderá al enunciado de los aspectos relevantes relacionados con el proceso detallado en el manual, por ejemplo: Glosario de términos y siglas, definición de las características particulares o beneficios del producto o proceso, etc.

14) Diagrama de Flujo

Esquema gráfico de la sucesión en la que se realizarán las actividades y tareas del proceso.

El formato y la simbología que se utilizará para la elaboración del Diagrama de Flujo se muestran en los Anexos 2 y 3 de la presente Resolución.

**15) Registros de Información del Proceso**

Se deberán especificar los registros de información del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:



Registro	Descripción	Orden	Digital /Físico	Tiempo de Archivo	Responsable

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Registro: Número secuencial y ordenado del registro de información del proceso.
- Descripción: Corresponde al detalle del registro de información del proceso (documento, acta, resolución, etc.).
- Orden: Tipo de ordenamiento del registro de información del proceso.
- Digital/Físico: Corresponde al tipo de archivo del registro de información.
- Tiempo de archivo: Tiempo que permanecerá archivado el registro antes de su destrucción.
- Responsable: Órgano Administrativo encargado del archivo del registro de información.

16) Indicadores

Se deberán establecer los indicadores para medir el proceso, los que se establecerán conforme a la eficacia (cliente interno) y eficiencia (cliente externo) vinculadas al proceso. Para cada indicador se determinará:

- Nombre de indicador
- Descripción de qué consiste el indicador
- Forma de cálculo del indicador
- Período de medición, es decir, cuando se efectuará dicha medición.

Característica	Descripción
Nombre:	
Descripción:	
Forma de cálculo:	
Período de medición:	

**17) Estadísticas**

Se deberán establecer las estadísticas del proceso o aquellas que se encuentren relacionadas con el mismo.

**18) Anexos**

Son los documentos, formatos, instructivos o manuales de usuario relacionados con el proceso o producto detallado en el manual.

3.1.4.3 Validación del Manual de Procedimiento

Una vez elaborada la propuesta de manual de procedimiento, ésta deberá ser enviada a los servidores, colaboradores y/o líneas de supervisión involucrados para su revisión, análisis y emisión de recomendaciones, observaciones o comentarios. Los revisores del documento deberán emitir sus opiniones utilizando para ello la función de Microsoft Word llamada "Control de Cambios" en máximo dos días laborables después de haber recibido el manual, sin embargo, se podrá extender el plazo dependiendo de las características y extensión de cada documento.

Posterior a la recolección de las opiniones, observaciones o inclusiones efectuadas por los responsables de la revisión del documento, se realizarán las correcciones correspondientes y se remitirá el documento para su validación final.

3.1.4.4 Aprobación del Manual

Después de la validación del manual por parte de los colaboradores o servidores revisores, éste deberá ser aprobado por escrito por el propietario o dueño del proceso, para constancia de lo cual, se deberán incluir las firmas respectivas en el documento. Adicionalmente, se incluirá a las autoridades correspondientes de acuerdo a su relación con el procedimiento descrito en el manual.

3.1.4.5 Distribución y Difusión

Una vez obtenidas las firmas de todos los revisores y aprobadores involucrados en el documento, éste será difundido al personal que tenga participación en el proceso. Para ello, y dependiendo de la naturaleza del documento, se establecerá si éste es difundido por medio de una resolución o no. Cabe acotar que adicionalmente, deberá publicarse la versión aprobada en la carpeta compartida del Órgano Administrativo correspondiente.



3.1.4.6 Revisión y Actualización

Debido a que la utilidad de los manuales de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, se efectuarán revisiones periódicas con el propósito de que sean actualizados y éstos contengan información que se apegue a la realidad del proceso.

Para el seguimiento de procesos y procedimientos se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Seleccionar de manera coordinada, entre las autoridades del Órgano Administrativo vinculado y la Dirección Nacional de Planificación, el o los procesos para realizar el seguimiento.
- Identificar claramente como se está realizando en la práctica el proceso.
- Verificar si el proceso contribuye a agregar valor para el usuario.
- Determinar los tiempos reales de las actividades.

Las actividades para realizar el seguimiento a los procesos y procedimientos se detallan a continuación:

- Reunión del servidor responsable de realizar el seguimiento del proceso o procedimiento en la Dirección Nacional de Planificación con el dueño o responsable del proceso; en esta reunión, el responsable del proceso realizará una descripción de cómo está aplicándose el proceso en ese momento. De esta reunión se levantará un acta que será firmada por todos los presentes.
- El servidor responsable de realizar el seguimiento del proceso, analizará y evaluará los resultados obtenidos en la reunión de la actividad anterior, mediante el respectivo formato de evaluación.
- Con los resultados obtenidos, se convocará a una reunión a la cual deberá asistir el dueño del proceso, el Director del Órgano Administrativo dueño del proceso y el servidor de la Dirección Nacional de Planificación responsable de realizar el seguimiento. En esta reunión se analizarán los resultados de la evaluación y de ser el caso, se tomarán las medidas correctivas necesarias. De esta reunión se levantará un acta que será firmada por todos los presentes.
- De ser el caso, se registrarán los cambios aprobados en la descripción histórica del proceso y se elaborará un alcance a la resolución respectiva.

**4. DEFINICIONES RELEVANTES:**

- **Actividad:** Son todas las acciones que corresponde ejecutar a un responsable u Órgano Administrativo de manera periódica y sostenida, por la naturaleza de los procesos que realiza.
- **Clientes:** Son las personas, entidades u órganos administrativos para quien se produce la salida de un proceso.
- **Entrada:** Son todos los materiales, insumos, información y soporte (tangible o intangible) que se necesitan para apoyar el inicio o realización de un proceso.
- **Indicador:** Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad.
- **Proceso:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, emplean insumos, agregan valor y entregan un producto o servicio con valor agregado a un cliente.
- **Megaproceso:** Es el conjunto de macroprocesos que contribuyen a cumplir con los objetivos y metas estratégicas institucionales.
- **Macroproceso:** Es el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a cumplir con los objetivos y metas estratégicas a fin satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos.
- **Proceso:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, emplean insumos, agregan valor y entregan un producto o servicio con valor agregado a un cliente.
- **Procedimiento:** Conjunto de actividades que tienen la finalidad de determinar la manera como se ha de llevar a cabo un proceso, con el objeto de asegurar la obtención de resultados efectivos.
- **Salida:** Son los resultados o productos de un proceso.

**5. DISPOSICIONES GENERALES:**

- En apego a los objetivos propuestos, esta metodología deberá ser difundida a todos los niveles directivos y mandos medios, a fin de que sea asumida como parte de las normas de sus propios órganos administrativos y con el objeto de facilitar su cumplimiento.
- La Dirección Nacional de Planificación, en coordinación con los responsables de los órganos administrativos de la SUPERTEL, priorizarán el levantamiento de procesos específicos para cada periodo.

6. ANEXOS

Todos los anexos enunciados, forman parte de la presente Resolución y son de cumplimiento obligatorio.

6.1 ANEXO 1: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN BÁSICA**LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO****NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:****ÓRGANO ADMINISTRATIVO:****RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:****FECHA:****1. Rol de los Participantes**

No.	Rol	Descripción
1		
2		
3		

2. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Procedimiento)

No.	Marco Legal
1	
2	
3	



3. Desarrollo del Proceso

3.1) Entradas Verificables (insumos que se requieren para iniciar el desarrollo del un proceso / procedimiento...)

Nº.	Nombre	Revisado / Aprobado por...	Origen de la entrada (cliente interno / cliente externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos: Anexo)
				Anexo...

3.2) Actividades (Describir los pasos secuenciales del procedimiento)

Secuencia	Descripción	Responsable(s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (minutos, horas, días, semanas, etc.)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, semestral, anual, etc.)	Agrega valor (Sí / NO)
1						
2						

3.3) Salidas Verificables (productos generados por el procedimiento)

Nº.	Nombre	Revisado / Aprobado por...	Destinatario de la salida (cliente interno / cliente externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos: Anexo)
				Anexo...



4. Registros de Información del Proceso (Indicar el archivo en donde se guarda la información generada por el Procedimiento)

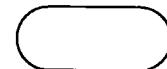
Nombre del Registro	Descripción	Orden (cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital/Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)

5. Anexos (Adjuntar todos los formatos / formularios necesarios que se utilicen o generen en el procedimiento. Ej.: Formato de Informe / oficio / factura / solicitud de viáticos...)

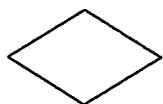
6.2 ANEXO 2: SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS



Actividad



Inicio - Fin



Decisor



Conejor entre franjas



Proceso



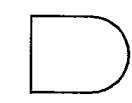
Cambio de pagina



Control



Archivo



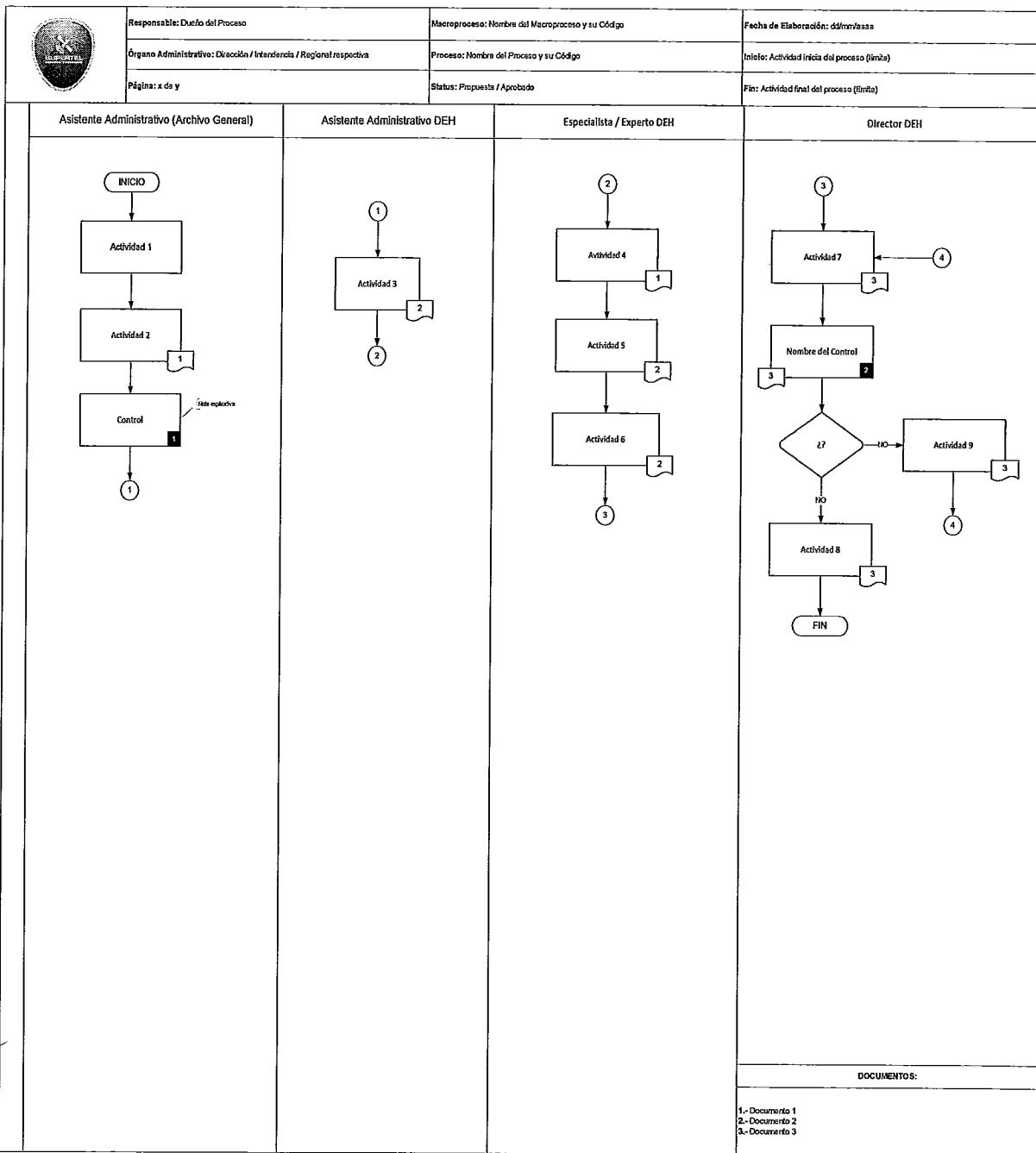
Demora



Documento



6.3 ANEXO 3: MODELO DE DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS



**6.4 ANEXO 4: FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE LA PÁGINA FRONTAL**

CODIGO:	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa		
PROCESO:	Propietario del Proceso: Órgano Administrativo		
Objetivo: (Objetivo del proceso)	Status:		
Macroproceso:	Responsable:		
Página x de y			
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE...			
Versión: 1.1			
Elaborado por:	Revisado por:		
Servidor – Órgano Administrativo Fecha:	Servidor – Órgano Administrativo Fecha:		
Servidor – Órgano Administrativo Fecha:	Servidor – Órgano Administrativo Fecha:		
Servidor – Órgano Administrativo Fecha:	Servidor – Órgano Administrativo Fecha:		
REGISTRO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha de Vigencia	Registro de Cambios	
		Detalle	Nº. de pág. modificada
1.1	dd/mm/aaaa	Versión Inicial	Todas



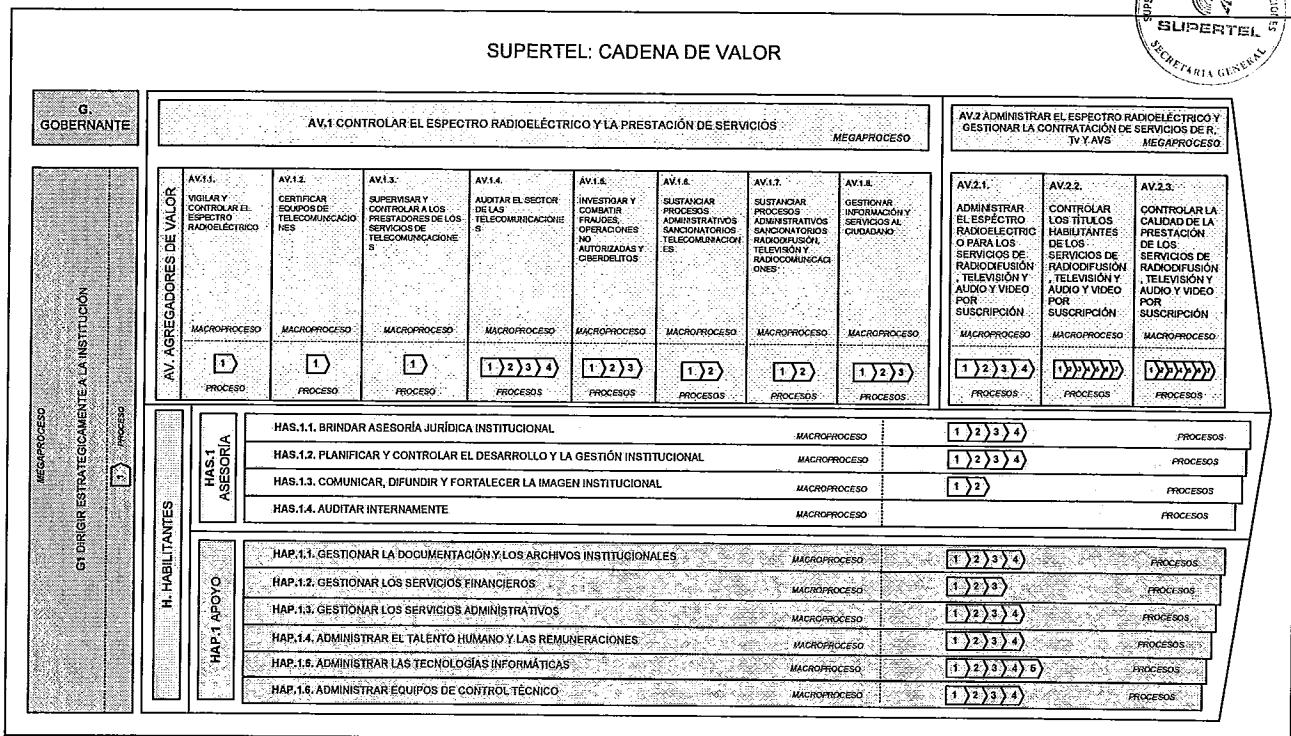
**6.5 ANEXO 5: FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO**

Proceso:	Órganos Administrativo Responsable:	Página X de Y
Código:		





6.6 ANEXO 6: CADENA DE VALOR SUPERTEL



De la ejecución de la presente Resolución, encárguese a la Intendencia Nacional de Control Técnico, a las Direcciones Nacionales Técnicas; y a la Dirección Nacional de Planificación.

Dado en Quito, a

25 ENE. 2013


Ing. Fabián Jaramillo Palacios
SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES