

2015

Instructivo para la elaboración de Manual de Procesos

Subsecretaría de Servicios, Procesos e Innovación

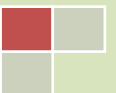


Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**

I-01

I-01

Secretaría Nacional de la Administración Pública
2015/03/31

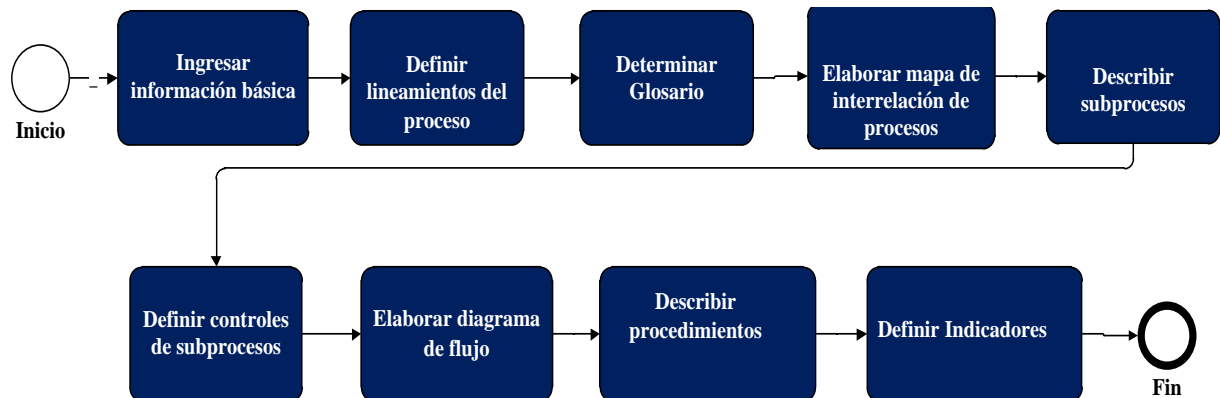




REFERENCIAS

- ROJAS, Mauricio, Manual de Procesos, Medellín, 2008
- Secretaria Central de ISO, Norma Internacional ISO 9001:20018, Suiza, 2008

GRÁFICO





CONTENIDO O DESARROLLO

INTRODUCCIÓN

Este documento describe las instrucciones para llenar el formato del Manual de Procesos dado por la Secretaría Nacional de Administración Pública.

Este instrumento tiene como finalidad precisar los datos y la forma en que se debe llenar dicho manual en las organizaciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva.

La administración por procesos tiene como fin mejorar la eficacia y eficiencia de la operación de las organizaciones para asegurar la provisión de servicios y productos de calidad centrados en el ciudadano, acorde con los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

OBJETIVOS:

- Describir las actividades que deben realizar las organizaciones para la elaboración de un manual de procesos.

- Definir un documento que sirva como una herramienta de trabajo y que contribuya con el cumplimiento de los procesos de las organizaciones.



PORTADA DEL MANUAL DE PROCESOS

Describe en forma general los datos para la identificación del manual, en la portada debe constar el nombre y logotipo de la Organización, así como el nombre del proceso que se va a describir y la versión que se está utilizando en dicho manual. Se recomienda que se revise y actualice el manual, cada vez existan cambios en los procesos con la finalidad de que la información descrita sea un apoyo válido para los usuarios del mismo.

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Esta sección permite obtener un control sobre la emisión del manual de proceso, así como la información de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de dicho manual, su firma de responsabilidad y la fecha de aprobación de cada actividad en la siguiente tabla:

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



Responsabilidades

Estas responsabilidades se encuentran definidas en la norma técnica de administración por procesos, que se encuentre vigente.

Unidad de Administración por Procesos y Dueño del Proceso: Son los responsables del análisis de la arquitectura de procesos de la organización y el estatuto orgánico, para identificar y elaborar el manual de procesos.

El Titular de la Unidad de Administración por Procesos: Es el responsable de revisar, asesorar y corregir en conjunto con la Unidad de Administración por Procesos y Dueños del Proceso el presente manual.

Dueño del Proceso: Es el responsable de aprobar y mantener actualizada la información/ documentación del proceso.

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Determinan los cambios que se ejecuta en el documento con el objetivo de que la información contenida en el manual sea la actual y que todos quienes laboran en la organización usen la última versión.

Una vez elaborado, revisado y aprobado dicho cambio en el manual por las personas responsables, se debe cambiar la versión del mismo y describir dicho cambio, así como la fecha de su actualización en la siguiente tabla e informar a todas las personas que intervienen en la actualización.

CONTROL HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización



1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCESO

Se detallan las características básicas del proceso según los conceptos y definiciones que se indica a continuación:

Nombre del Proceso.- Es el nombre que se le da a un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la organización agregar valor a sus clientes.

Código del Proceso.- Es el número de identificación que la institución da al proceso para su control y gestión.

Propósito.- Son enunciados breves que definen los resultados esperados de la unidad operativa así como las acciones para lograrlos. Los objetivos establecen las bases para la medición de los logros obtenidos.

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

Entradas.- Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor.

Subprocesos.- Un Subproceso es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros. Un Subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

Productos / Servicios del Proceso: Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.

Tipo de Proceso: Los tipos de procesos son: procesos gobernantes, procesos sustantivos y procesos adjetivos.

1. **Procesos gobernantes.-** Son aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización y son realizados por el nivel Directivo y/o la máxima autoridad
2. **Procesos sustantivos.-** Son aquellos que esenciales de la organización, destinadas a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.
3. **Procesos Adjetivos.-** Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos y generan valor agregado a los servidores/as de la organización.



Dueño del Proceso: Responsable de del proceso, de su funcionamiento, resultados y de su mejora continua.

Tipo de cliente: Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:

1. Cliente interno.- Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma organización, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.
2. Cliente externo.- Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma organización, puede ser definido como ciudadano, empresa y gobierno.

Marco Legal: Es un enunciado breve que refleja las responsabilidades atribuidas a la organización dentro de su marco legal

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El objetivo de un lineamiento es describir las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar una actividad o cumplir con uno o varios objetivos.

Los lineamientos se deberán desarrollar en base al campo de acción sobre el cual tendrán injerencia. Así mismo, deberán mostrar los límites de aplicación (inicio y término de actividades), responsabilidades y funciones involucradas.

Para que un lineamiento cumpla su función debe formularse adecuadamente, por ello se citan algunas recomendaciones a seguir para su redacción:

- Considerar un tema principal (lineamiento general), que podrá desglosarse en subtemas y a su vez en apartados (lineamiento específico), cuantas veces se requiriera.
- Establecer políticas y reglas de negocio.
- Desglosar todos los aspectos relacionados al tema. No debe quedar ninguna duda acerca de "qué", "cómo", "quién", "cuándo", "dónde" y "en qué casos se pueden hacer las cosas".
- Redactarse de forma clara y precisa.
- Estar acorde con los objetivos y actividades de la unidad administrativa que lo emita.
- Cada párrafo debe ser lo más explícito posible, evitando crear ambigüedades.



3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

El glosario de términos son definiciones utilizadas por la unidad que elabora el documento, las cuales tienen un significado específico.

Para redactarlas, se deberá atender los criterios siguientes:

- Definir con claridad y precisión los términos técnico-administrativos señalados en el documento.
- Incluir solamente los términos que se presten a confusión.
- Ordenar los términos en forma alfabética.
- Describir los conceptos, sin incluir para ello el término que pretende definir.

4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

Es la representación gráfica que ofrece una visión general de la ubicación de los procesos que se detalla dentro del Macroproceso, así como las relaciones principales de entradas y salidas con otros procesos.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

5.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Nombre del Subproceso.- Es el nombre que se le da a una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la organización agregar valor a sus clientes.

Código del Subproceso.- Es el número de identificación que la institución da al proceso para su control y gestión.

Propósito.- Son enunciados breves que definen los resultados esperados de la unidad operativa así como las acciones para lograrlos. Los objetivos establecen las bases para la medición de los logros obtenidos.

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



Entradas.- Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor.

Actividades.- Se describe las actividades más relevantes que tiene el subproceso.

Productos/Servicios del Subproceso: Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.

Responsable del Subproceso: Es la persona encargada de establecer los controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso.

Tipo de cliente: Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:

1. **Cliente interno.-** Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma organización, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.
2. **Cliente externo.-** Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma organización, puede ser definido como ciudadano, empresa, organización o gobierno.

5.2. CONTROLES DEL SUBPROCESO

Son los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes que regulan la operación de las actividades o tareas específicas a normar a través de los lineamientos, los cuales se deberán indicar en forma precisa, citando la fecha de publicación y, en su caso, incorporar la leyenda “y su(s) última(s) reforma(s)”. Deberán presentarse en secuencia ordenada en forma descendente de conformidad con la jerarquía legal correspondiente:

- Constitución
- Leyes
- Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Convenios
- Acuerdos
- Circulares u Oficios
- Documentos normativos / administrativos (manuales, guías o catálogos)
- Otros documentos (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

5.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

El diagrama de flujo es la representación gráfica de la secuencia de actividades del



proceso.

La notación estándar para el modelado de procesos, reconocida y aceptada por la comunidad internacional es el **BPMN** (del inglés Business Process Modeling Notation) Versión 2.0, emitido por el Object Management Group (OMG).

Nota.- En el caso de más subprocesos agregar desde el 5 del presente formato

6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Un procedimiento, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan eficiencia.

Nota.- En esta sección se puede colocar los diferentes procedimientos del Manual de Procesos o se puede referenciar al mismo, sin la necesidad de adjuntarlo.

6.1 PROPÓSITO

Describa en forma clara la finalidad del procedimiento, utilizando verbos en modo infinitivo.

6.2 ALCANCE

Delimita el servicio que se presta. e identifique las áreas que participan en su prestación.

6.3 PROCEDIMIENTO

Actividad	Rol	Descripción	Documento



7. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores tiene la finalidad de identificar los puntos claves dentro del proceso para a través de indicadores, medirlos y en etapas posteriores lograr el mejoramiento real de los procesos críticos de la institución.

Es necesario considerar lo siguiente:

1. **Procesos.-** Se deben identificar aquellos que soportan las actividades de la organización que le permiten cumplir con la razón de ser por la que fue creada, en función de su misión, objetivos estratégicos, usuarios o beneficiarios, productos o servicios.
2. **Nombre del Indicador.-** Definir el nombre del indicador referente al proceso que se quiere medir.
3. **Fórmula de Cálculo.-** Construir la fórmula, la cual debe asegurar que su cálculo obtenga información de las variables que se están tratando de medir, es decir el resultado del indicador.
4. **Frecuencia de Medición.-** Determinar la frecuencia de medición, precisando la periodicidad con la que se desea obtener la información, esto dependerá del tipo de actividad y del destinatario de la información, de tal manera, que permita la toma de acciones preventivas o correctivas.
5. **Fuente de la Medición.-** Definir la fuente de medición; es decir señalar de donde se obtiene la información para el cálculo del indicador, por ejemplo: sistemas de información, bases de datos, registros, etc.
6. **Responsable de Medición.-** Definir el responsable de la medición, quien registrará los resultados del indicador, realizará la interpretación de los resultados y podrá proponer acciones de mejora.
7. **Unidad de Medida.-** Determinar la unidad de medida, es decir, la magnitud de referencia para la medición..



8. **Línea base.-** Determinar la línea base; el cual será el valor obtenido en el período inmediatamente anterior. En caso de que no se tenga datos para medir la línea base de su indicador, el responsable del proceso y los ejecutores del mismo determinarán un tiempo corto para recolectar los datos mínimos necesarios de tal manera que se pueda tener una medición con datos reales.
9. **Meta.-** Definir la meta, es decir el valor que se espera alcance el indicador.

Por lo antes mencionado se estableció la Matriz de Indicadores con la siguiente información:

Los indicadores de Gestión definidos para el proceso de XXXXXX son los siguientes:

Proceso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición	Fuente de la Medición	Responsable de Medición	Unidad de Medida	Línea Base	Meta

8. ANEXOS

En este apartado se deberá relacionar, mencionar e incluir todo aquel documento o forma (órdenes de trabajo, requisiciones, solicitudes, remisiones, facturas, recibos, contra recibos, reportes y todos los formatos de control que sean factores importantes) que intervenga, según sea el caso, en el desarrollo de los lineamientos en orden cronológico.

Es conveniente que todos los formatos estén debidamente codificados e identificados para facilitar su control interno.



EJEMPLO MANUAL DE PROCESO:



Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**

MACROPROCESO:

**GESTIÓN DE CONTACTO Y
RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA**

**MANUAL DEL PROCESO
DE GESTIÓN DE PREGUNTAS**

[Versión 1.0]



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	<i>María Fernanda Londoño / Analista de Procesos</i>		<i>02-01-2015</i>
Revisado por:	<i>Paola Ortiz/ Coordinador de Procesos</i>		<i>02-02-2015</i>
Aprobado por:	<i>Miguel González/ Coordinador de Gestión Estratégica</i>		<i>03-02-2015</i>

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>Versión 1.0</i>	<i>Incorporación de anexos</i>	<i>20-02-2014</i>



Contenido

1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCESO.....	3
2. LINEAMIENTOS DEL MACROPROCESO	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	4
4. MAPA DE INTERRELACIONN DE PROCESOS.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....	5
<u>5.1.</u> Ficha del Proceso.....	5
<u>5.2.-</u> Controles Del Proceso.....	6
6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS	8
6.1.- PROPÓSITO.....	8
6.2.- ALCANCE.....	8
6.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	8
7. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO	9
8. ANEXOS.....	9
GLOSARIO DE TÉRMINOS	10



MACROPROCESO DE GESTIÓN DE CONTACTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCESO

Proceso:	GESTIÓN DE CONTACTO CON EL CIUDADANO
Código del Proceso:	<i>PQSSF-MP01</i>
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Atender, gestionar, y dar soluciones a cada uno de los requerimientos de los ciudadanos referentes a las Instituciones de la Administración Pública Central.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Requerimiento por parte de los ciudadanos a las Instituciones de la Administración Pública.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Formulario lleno especificando el requerimiento por parte del ciudadano.</i> <p>SUBPROCESOS:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Gestión de Preguntas.2. Gestión de Quejas.3. Gestión de Sugerencias.4. Gestión de Solicitudes de Acceso a la información.5. Gestión de Felicitaciones.
Productos/Servicios del Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Entrega de información solicitada por el ciudadano.</i>❖ <i>Entrega de número de trámite.</i>❖ <i>Respuesta formal por parte de la institución al ciudadano.</i>
Tipo de Proceso:	<i>Adjetivo</i>
Responsable del Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Máxima Autoridad o su delegado del área de Atención Ciudadana</i>
Tipo de cliente:	<i>Externo</i>
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Plan Nacional del Buen Vivir.</i>



2. LINEAMIENTOS DEL MACROPROCESO

El macroproceso de Gestión de Contacto y Relacionamiento con la Ciudadanía, requiere considerar los siguientes puntos dentro de sus procesos:

- ❖ Cada Institución de la APCID, deberá hacerse responsable de la gestión que se realice para resolver las diferentes solicitudes de Preguntas, Quejas, Solicitudes de acceso a la información pública, Felicitaciones realizadas por el/la Solicitante.
- ❖ Cada Institución de la APCID, deberá asignar un área responsable para administrar el Portal de Preguntas, Quejas, Solicitudes de acceso a la información pública, Felicitaciones de su Institución.
- ❖ El macroproceso deberá cumplir con la metodología establecida por la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP).
- ❖ La Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) deberá establecer la frecuencia mínima para generar reportes de seguimiento y control.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Pregunta: Expresión con que se pide a otro que diga lo que sabe o piensa sobre una cosa.

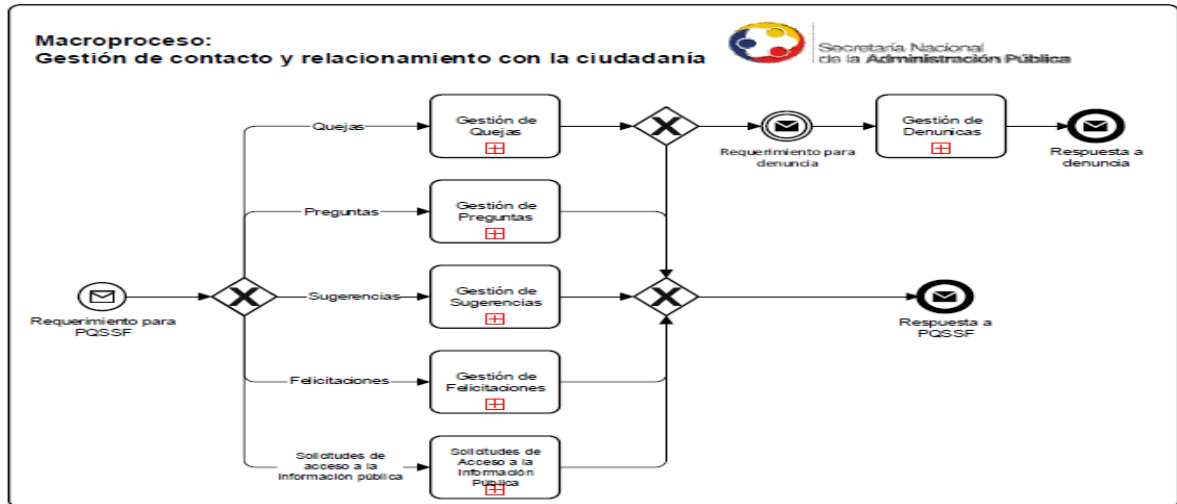
Felicitación: Son expresiones de reconocimiento de un ciudadano hacia la institución o Servidores de la Administración.

Solicitud de acceso a la información pública: La solicitud de acceso a la información pública es la petición que pueden hacer las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades o colectivos sobre información que sea considerada de carácter pública.



4. MAPA DE INTERRELACIONN DE PROCESOS

A continuación se presenta una visión general del macroproceso de Gestión de Contacto y Relacionamiento con la Ciudadanía.



5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

5.1. Ficha del Proceso

Proceso:	Gestión de Preguntas
Código del Proceso:	PQSSF-P01
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejorar continuamente los procesos, para optimizar los servicios prestados por el Estado. ❖ Fomentar la reducción de trámites y solicitudes para agilizar el acceso a los servicios públicos. ❖ Estandarizar procedimientos de la administración pública con criterios de calidad y excelencia con la aplicación de buenas prácticas.



	<p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Consulta por parte de él o la Solicitante sobre un trámite, proceso o actividad específica.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Preguntas o inquietudes a través de canales como:</i><ul style="list-style-type: none">• <i>Redes Sociales</i>• <i>Correo electrónico</i>• <i>Documento físico</i>• <i>Call Center</i> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Registrar “Pregunta” de el/la ciudadano/a en el sistema.</i>❖ <i>Enviar acuso de recibo de la solicitud de el/la ciudadano/a.</i>❖ <i>Analizar el requerimiento, si corresponde efectivamente a una “Pregunta”.</i>❖ <i>Enviar requerimiento a unidad administrativa competente para que pueda dar respuesta a la “Pregunta”.</i>
Productos/Servicios del Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Entrega de información solicitada</i>
Responsable del Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Máxima Autoridad o su delegado relacionado al área de Atención Ciudadana</i>
Tipo de cliente:	<i>Externo</i>

5.2.- Controles Del Proceso

5.2.1 *Constitución de la República del Ecuador.*

5.2.2 *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).*

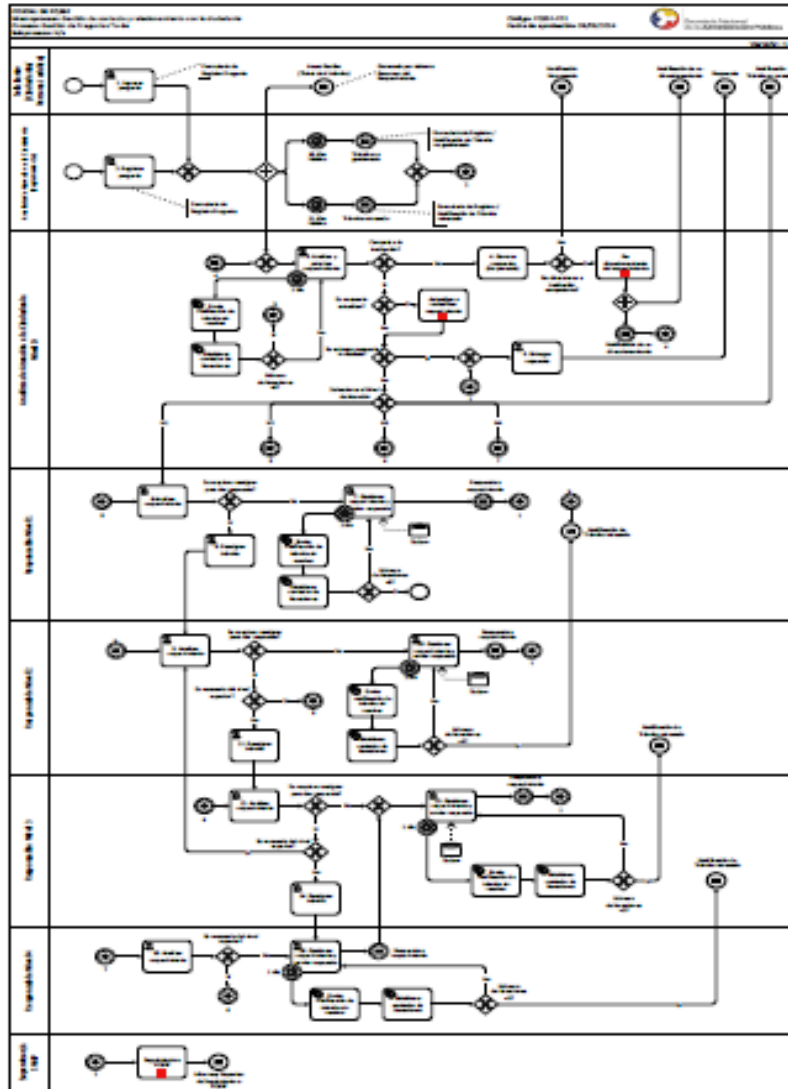
5.2.3 *Ley de Modernización del Estado.*

5.2.4 *Plan Nacional del Buen Vivir.*

5.2.5 *Ley Orgánica del Servicio Público*



5.3.-Diagrama de Flujo del Proceso





6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS

6.1.- PROPÓSITO

Atender y gestionar las preguntas realizadas por el/la Solicitante a las Instituciones de la Administración Pública Central Institucional y Dependiente.

6.2.- ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción del formulario de pregunta realizada por el/la Solicitante a través del Portal PQSSF, hasta que es resuelta por la Institución que corresponda.

6.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad	Rol	Descripción	Documento
Ingresar pregunta	Solicitante (Ciudadanía/ Persona Jurídica)	El/la Solicitante puede ingresar su pregunta a través del Portal PQSSF o por medio del “Contáctenos” de las páginas Web de las Instituciones de la APCID, la cual contendrá el Link que direcciona directamente al Portal PQSSF. Una vez ingresada la pregunta al sistema entonces, se le entregará un acuse recibo (ticket) por correo electrónico, donde se indicará el número de el detalle del mismo para que él o la Solicitante pueda realizar el respectivo seguimiento a su requerimiento.	Formulario de Pregunta
Registrar pregunta	Analista de Atención a la Ciudadanía (Registrador)	Si el/ la Solicitante se ha comunicado con la Institución de la APCID por: vía telefónica, correo electrónico o de manera presencial en la Institución de la APCID, el/la Analista(Registrador/a), deberá registrar la pregunta de el/la Solicitante en el Portal PQSSF cuando está amerite su gestión. Una vez ingresada la pregunta al sistema entonces, se le entregará un acuse de recibo (ticket) por correo electrónico o impreso si es presencial, donde se indicará el número del detalle del mismo para	Formulario de Pregunta/ Acuso recibo/ Notificación de Trámite no gestionado/ Notificación de trámite retrasado.



		que el/la Solicitante pueda realizar el respectivo seguimiento a su trámite.	
--	--	--	--

7. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de Gestión definidos para el subproceso de Gestión de Preguntas son los siguientes:

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición
1	Nivel de Servicio (eficacia)	$\frac{\text{Total de preguntas gestionadas}}{\text{Total de preguntas recibidas}}$	%	Atención Ciudadana	Portal PQSSF	Mensual
2	Tiempo promedio de resolución de pregunta	$\frac{\sum_{i=1}^n \text{Tiempo de espera de Usuario}}{\text{Número de preguntas}}$	%	Atención Ciudadana	Portal PQSSF	Mensual
3	Nivel de Servicio	Encuestas de Servicio al Cliente		Atención Ciudadana	Portal PQSSF	Mensual
4	Cumplimiento de estándares y normas	Preguntas resueltas en término de 4 días hábiles	Días	Atención Ciudadana	Portal PQSSF	Mensual

8. ANEXOS

No hay anexos



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración por procesos.- Conjunto de actividades sistemáticas implementadas en una organización, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario

Diagrama de flujo.- Representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.

Mejora continua.- Cambiar los procesos para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables.