

MANUAL DE PROCESOS

PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL

DE PASTAZA

Diciembre 2021

1. Introducción:

El rol estratégico de la institución se encuentra conformado por su misión y visión.

Misión: Brindar una atención integral con calidad y calidez en materia de servicios sociales, fomentar la creación de emprendimientos, trabajar con profesionales altamente especializados instrumentos calificados, para así, mejorar el nivel de vida de las personas pertenecientes a los sectores vulnerables de la provincia de Pastaza, generando en ellos seguridad, confianza y autoestima.

Visión: Posicionar al Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza, como referente de ayuda y compromiso social nacional e internacional, mediante la ejecución de acciones enmarcadas en el respeto, la igualdad, la inclusión y la solidaridad, que beneficien a los grupos de atención prioritaria y ciudadanía en general.

Este rol estratégico traduce a nivel operacional los fines institucionales en el cual el Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza se encuentra enmarcado, los cuales son:

- a) Promover y ejecutar los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución y demás leyes en el marco de su competencia;
- b) Planificar y ejecutar programas conjuntamente con el Estado para brindar atención médica preventiva y de especialidad mediante jornadas médicas a los grupos de atención prioritaria en la provincia;
- c) Realizar políticas de prevención de las discapacidades y de marea conjunta con la sociedad, la familia y el Estado, procurando la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social;
- d) Ejecutar las políticas sociales del Patronato Provincial de Servicio Social y del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, mediante Proyectos y acciones de amparo social en beneficio de sectores poblacionales de menores recursos, especialmente de poblaciones rurales y urbano marginales de la Provincia de Pastaza; para lo cual de ser necesario promoverá alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas nacionales o extranjeras que tengan esa finalidad;
- e) Coordinar acciones con instituciones públicas, privadas y con organismos nacionales e internacionales, para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos de los grupos de atención prioritaria reconocidos en la Constitución;
- f) Suscribir convenios con entidades locales, nacionales e internacionales para ejecutar los planes y programas que se hayan establecido.
- g) Brindar apoyo para la promoción y protección a los niños, adolescentes, mujeres, personas de la tercera edad, migrantes, personas con discapacidad, personas de escasos recursos económicos especialmente de poblaciones rurales y urbano marginales de la Provincia. Apoyo que, excepcionalmente, se podrá brindar también a personas de fuera de la provincia;
- h) Asegurar el ejercicio de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y más grupos vulnerables para garantizar la organización y participación protagónica de todos los grupos prioritarios como titulares de esos derechos, de conformidad con la ley;
- i) Ofrecer atención y promoción integral de salud para las personas adultas y adultos mayores, así como para todos los sectores vulnerables de la Comunidad Provincial con calidad calidez y eficiencia, en base a su capacidad económica;
- j) Implementarla infraestructura y equipamiento básico para el funcionamiento de las actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud preventiva y curativa;

- k) Procurar financiamiento para el ejercicio continuo y eficiente de programas de amparo y desarrollo social a su cargo;
- l) Atender situaciones delicadas como solicitudes de cajas mortuorias, vituallas, raciones alimenticias, medicina, insumos médicos, suplementos nutricionales para personas de escasos recursos económicos, materiales de construcción para víctimas de inundaciones, sismos o cualquier desastre natural, previo la presentación de un informe favorable y demás documentos de respaldo, según sea el caso. Las ayudas descritas en el presente literal no podrán exceder del 60% de un salario básico unificado.
- m) Realizar actividades económicas para el financiamiento y desarrollo de los diferentes proyectos de la institución, mediante autogestión, emprendimientos, capacitaciones, entre otras actividades vinculadas a sus objetivos y fines.

Para cumplir con su rol estratégico EL PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA ha determinado realizar una gestión basada en procesos que permita establecer la mejora continua en sus actividades incrementando el nivel de eficiencia institucional para con la ciudadanía (segmento objetivo) así como en sus de flujos de actividades e información.

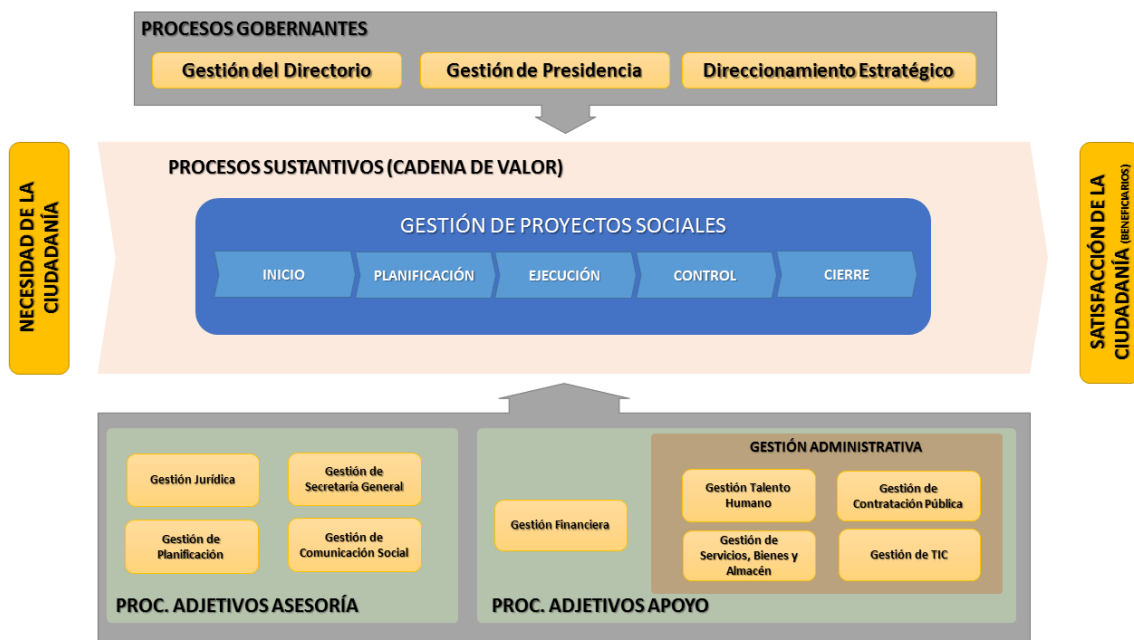
2. Procesos:

EL PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA de acuerdo al enfoque para su gestión institucional, establecerá los siguientes tipos de procesos en la estructura institucional, alineados a su matriz de competencias:

- **Gobernantes:** Son aquellos procesos que orientan la gestión institucional, proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.
- **Sustantivos:** Son aquellos procesos agregadores de valor que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus usuarios y/o beneficiarios la institución, los mismos que se enfocan en, cumplir la misión del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.
- **Adjetivos:** Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos viabilizando así la gestión institucional. Estos se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

3. Mapa de Procesos:

En virtud del levantamiento de información, se ha realizado el análisis de interrelación de macroactividades que permitan cumplir con el objetivo del PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA, de este modo se ha formulado el siguiente Mapa de Procesos.



Como puede apreciarse, la gestión de proyectos sociales al ser el principal macroproceso institucional es el que representa la mayor cantidad de esfuerzo por coadyuvar a la consecución de los objetivos institucionales, es por ello que se ha acogido las principales actividades de las buenas prácticas a nivel internacional en la gestión de proyectos.

4. Disgregación de Actividades (Procesos – Subprocesos):

Una vez que se ha planteado el mapa de procesos se ha establecido las actividades de orden inferior estableciendo los procesos y subprocesos institucionales los cuales han sido determinados de la siguiente manera:

TIPIFICACIÓN DE PROCESOS		MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS		
1	PROCESOS GOBERNANTES	1.1.	GESTIÓN DE DIRECTORIO					
		1.2.	GESTIÓN DE PRESIDENCIA					
		1.3.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
2	PROCESOS SUSTANTIVOS	2.1.	GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIALES					
3	PROCESOS ADJETIVOS DE ASESORÍA	3.1.	GESTIÓN JURÍDICA	3.1.1	ALINEAMIENTO LEGAL Y ASESORAMIENTO			
				3.1.2	PATROCINIO			
		3.2.	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN					
		3.3.	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL					
	3.4.	GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL						
	PROCESOS ADJETIVOS DE APOYO	3.5.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3.5.1	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3.5.1.1	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	
						3.5.1.2	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
						3.5.1.3	ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO PROFESIONAL	
3.5.1.4						ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA REMUNERATIVO		
3.5.1.5	DESVINCLACIÓN DEL TALENTO HUMANO							
3.5.2		3.5.2.1	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS					

MANUAL DE PROCESOS
PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA

TIPIFICACIÓN DE PROCESOS		MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS	
					GESTIÓN DE SERVICIOS, BIENES Y ALMACÉN	3.5.2.2	INGRESO DE EQUIPOS, MATERIALES Y SUMINISTROS
					GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	3.5.2.3	EGRESO DE EQUIPOS, MATERIALES Y SUMINISTROS
				3.5.3	GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS		
				3.5.4	GESTIÓN DE TIC		
		3.6	GESTIÓN FINANCIERA	3.6.1	GESTIÓN PRESUPUESTARIA	3.6.1.1	FORMULACION DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL
						3.6.1.2	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL
				3.6.2	GESTIÓN CONTABLE		
				3.6.3	GESTIÓN DE TESORERÍA		

5. Caracterización de Procesos:

La caracterización de los procesos permitirá establecer la interrelación de los mismos, así como los flujos de actividades relevantes utilizando metodología SIPOC.

Para esta caracterización se ha considerado los siguientes componentes:

- a) Código
- b) Nombre del macroproceso, proceso y subproceso
- c) Objetivo
- d) Líder de Proceso
- e) Controles
- f) Proveedores (Supply)
- g) Entradas (Input)
- h) Actividades (Process)
- i) Salidas (Output)
- j) Clientes (Client)
- k) Recursos

CÓDIGO: 1.1

MACROPROCESOS: GESTIÓN DE DIRECTORIO

PROCESOS:

SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Planificar las políticas sociales del Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

LIDER: Directorio

CONTROLES:

- Constitución de la República del Ecuador
- LOSEP
- Código del Trabajo
- Normas de Control Interno
- Normativa Legal Vigente

PROVEEDOR:

- Gobierno
- Institución
- Proceso: Direccionamiento Estratégico

ENTRADAS:

- Normativa legal vigente
- Normativa Interna
- Programas, POA, Presupuesto

ACTIVIDADES

- Receptar la información programas de inversión, POA, presupuesto, reglamentos propuestos
- Analizar la información presentada
- Generar propuestas de cambios o modificaciones
- Aprobar programas, POA, presupuesto, reglamentos propuestos
- Conocer los informes de gestión presentados por Patronato

SALIDAS:

- Aprobación de programas, POA, presupuesto, reglamentos
- Resoluciones de conocimiento y aprobación

CLIENTE:

- Patronato
- Entes de Control

RECURSOS:

- Miembros del Directorio
- Presidencia de Patronato
- Valores presupuestados

CÓDIGO: 1.2

MACROPROCESOS: GESTIÓN DE PRESIDENCIA

PROCESOS:

SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Ejercer la representación legal del Patronato así como orientar, dirigir y supervisar las actividades del Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

LIDER: Presidencia de Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

CONTROLES:

- Constitución de la República del Ecuador
- Normas de Control Interno
- Normativa Legal Vigente

PROVEEDOR:

- Gobierno
- Institución

ENTRADAS:

- Normativa legal vigente
- Normativa Interna

ACTIVIDADES

- Ejercer la representación legal del Patronato
- Orientar, dirigir y supervisar las actividades del Patronato
- Impulsar el cumplimiento de la normativa legal vigente
- Solicitar al Prefecto Provincial, la contratación de obras y servicios
- Gestionar recursos a nivel local, nacional e internacional
- Dar cuentas públicas de las actividades del Patronato

SALIDAS:

- Registros de actos administrativos

CLIENTE:

- Patronato
- Ciudadanía

RECURSOS:

- Personal de asistencia de Presidencia
- Valores presupuestados

CÓDIGO: 1.3

MACROPROCESOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESOS:

SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Dirigir, administrar y controlar la gestión institucional en los ámbitos legales, financieros, administrativos, técnicos y demás para lograr una efectiva respuesta de los proyectos que se emprendan para con la ciudadanía.

LIDER: Director General

CONTROLES:

- Constitución de la República del Ecuador
- Normas de Control Interno
- Normativa Legal Vigente

PROVEEDOR:

- Gobierno
- Institución

ENTRADAS:

- Normativa legal vigente
- Normativa Interna

ACTIVIDADES

- Tramitar la correspondencia oficial interna y externa;
- Gestión técnica, administrativa, y de servicios sociales del patronato;
- Cumplir y hacer cumplir las políticas y/o directrices emitidas por la Presidenta/o del Patronato
- Elaborar conjuntamente con la Presidenta/o del Patronato Provincial, la proforma del presupuesto anual, sus reformas y presentarlas a consideración del Directorio;
- Formular el plan operativo anual

SALIDAS:

- Proyecto POA Institucional
- Proyecto de Proforma del Presupuesto Anual
- Registros de actos administrativos
- Información comunicacional

CLIENTE:

- Directorio
- Presidencia de Patronato
- Ciudadanía
- Proceso: Gestión de Comunicación Social

RECURSOS:

- Personal asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores presupuestados

CÓDIGO: 2.1
MACROPROCESOS: GESTIÓN DE PROYECTO SOCIALES
PROCESOS:
SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Ejecutar, gestionar, supervisar y controlar que la prestación de los servicios públicos entregados por la Institución, sean eficientes, eficaces, de calidad y que garanticen los derechos consagrados en la Constitución de la República
--

LIDER: Coordinador de Proyectos Sociales

CONTROLES:
<ul style="list-style-type: none"> • POA • Presupuesto Institucional • Normas de control Interno • Normativa Legal Vigente

PROVEEDOR:	ENTRADAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso: Gestión de Directorio • Proceso: Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado • Proyectos aprobados

ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de Programas y Proyectos • Planificación • Ejecución • Control • Cierre de Programas y Proyectos

SALIDAS:	CLIENTE:
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Programas y/o proyectos sociales y aquellos complementarios. • Ejecución de Programas y/o proyectos sociales y aquellos complementarios • Informes de los Programas y Proyectos (gestión, recursos, esfuerzos, tiempo) • Informes de cierre de Programas y Proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Presidencia • Director General • Proceso: Gestión de la Planificación • Proceso: Gestión de Comunicación Social

RECURSOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Personal planificado y asignado • Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad • Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.1.1

MACROPROCESOS: GESTIÓN JURÍDICA

PROCESOS: Alineamiento legal y Asesoramiento

SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Asesorar en materia jurídica a las autoridades, servidoras/es públicos, unidades institucionales, entidades y organismos y ciudadanía en general, dentro del marco legal y demás áreas de derecho aplicables a la gestión institucional.

LIDER: Profesional Jurídico

CONTROLES:

- Constitución de la República del Ecuador
- Normas de Control Interno
- Normativa Legal Vigente

PROVEEDOR:

- Gobierno
- Institución

ENTRADAS:

- Normatividad vigente
- Requerimientos de áreas internas

ACTIVIDADES

- Identificar y/o receptor requerimientos sobre o para correcta aplicación y actuación de procesos
- Realizar análisis de aplicabilidad y contexto normativo
- Remitir análisis del contexto normativo y legal
- Controlar cumplimiento de los lineamientos y directrices emitidos
- Formular e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora resultante de las actividades normales de control y seguimiento.

SALIDAS:

- Informes jurídicos que contengan criterios para la aplicación de las normas
- Proyectos de consultas jurídicas a los órganos de control e instituciones públicas
- Proyectos de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, y demás
- Contratos administrativos para adquisición
- Proyectos de Consulta en materia de contratación pública.

CLIENTE:

- Institución
- Entes de control
- Entes gubernamentales

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.1.2
MACROPROCESOS: GESTIÓN JURÍDICA
PROCESOS: Patrocinio
SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Ejercer el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución.

LIDER: Profesional Jurídico

- CONTROLES:
- Constitución de la República del Ecuador
 - Normas de Control Interno
 - Normativa Legal Vigente

PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none">• Juzgados• Representante Legal de la contraparte• Ente Fuerza Pública• Dirección General	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">• Boletas• Notificaciones• Demanda• Informe de detalle de novedades
--	---

- ACTIVIDADES**
- Receptar información
 - Analizar información presentada
 - Definir estrategias legales a favor de la institución
 - Contestar demandas
 - Elaborar demandas
 - Ejercer la defensa judicial (Comparecer audiencias dentro del trabajo judicial)
 - Generar: recurso de apelación, casación, acción de protección, acción extraordinaria
 - Elaborar informe de sentencia judicial

SALIDAS: <ul style="list-style-type: none">• Resoluciones• Demandas• Representación judicial en todas las etapas del proceso• Informe de sentencia judicial	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">• Despachos Judiciales• Dirección General
---	--

- RECURSOS:**
- Personal planificado y asignado
 - Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
 - Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.2
MACROPROCESOS: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN
PROCESOS:
SUPROCESOS:

OBJETIVO: Dirigir y controlar la elaboración y ejecución de la planificación estratégica y operativa institucional, los programas y proyectos y los sistemas de información, alineados al Plan Nacional de Desarrollo y realizar su monitoreo, seguimiento y evaluación.

LIDER: Profesional de Planificación

CONTROLES:

- Plan Nacional de Desarrollo
- Normativa Legal Vigente
- Indicadores del cumplimiento del Plan Estratégico

PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none">• Institución• Proceso: Gestión de Proyectos Sociales	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">• Estudios• Informes Varios• Propuestas de Proyectos• Propuesta de Planes• Elementos Estratégicos aprobados
--	--

ACTIVIDADES

- Recepción y/o levantamiento de información
- Análisis y elaboración de la documentación de Planes
- Aprobación de planes
- Implementación de acciones y estrategias institucionales
- Seguimiento, evaluación y control
- Mejora continua

SALIDAS: <ul style="list-style-type: none">• Documento Plan Estratégico• Documento de POA – PAI• Informes de pertinencia de proyectos, factibilidad y presupuesto• Informes de control de la gestión de programas, proyectos e intervenciones• Informes de resultados de los beneficiarios de los servicios sociales• Informes de diagnósticos de los servicios priorizados	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">• Directorio• Presidencia del Patronato• Institución
---	--

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.3
MACROPROCESOS: GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
PROCESOS:
SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Establecer las estrategias comunicacionales, así como los procesos que permitan difundir y promocionar la gestión institucional, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras y el marco normativo vigente.

LIDER: Profesional de Comunicación Social

- CONTROLES:**
- POA
 - Presupuesto aprobado
 - Normativa Legal Vigente
 - Planificación institucional

<p>PROVEEDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institución • Proceso: Gestión de Proyectos Sociales • Proceso: Direccionamiento Estratégico 	<p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información Comunicacional • Propuestas de Planes y Proyectos • Elementos Estratégicos aprobados
---	--

- ACTIVIDADES**
- Diseñar y elaborar estrategias comunicacionales, publicitarias y de relaciones públicas
 - Desarrollar planes, programas y proyectos comunicacionales
 - Ejecución de estrategias y acciones comunicacionales
 - Administración de canales y/o medios de comunicación
 - Seguimiento, evaluación y control de estrategias comunicacionales

<p>SALIDAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de difusión • Agenda de eventos y actos protocolarios • Material POP institucional • Medios y canales actualizados • Programas y Planes comunicacionales 	<p>CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Dirección General • Institución • Medios de Comunicación
--	---

- RECURSOS:**
- Personal planificado y asignado
 - Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
 - Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.4	
MACROPROCESOS: GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL PROCESOS: SUBPROCESOS:	
OBJETIVO: Coordinar, administrar y custodiar el sistema de gestión documental y archivo, con base a la normativa vigente aplicable; a fin de garantizar el correcto manejo de la documentación, así como participar en las sesiones del Directorio llevando registro de los documentos generados.	
LIDER: Secretario General	
CONTROLES: <ul style="list-style-type: none">• Normativa Legal Vigente• Normas para la gestión de archivo gubernamental• Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none">• Institución• Proceso: Gestión Jurídica• Proceso: Gestión de Presidencia	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">• Información institucional• Información Directorio• Lineamientos jurídicos
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none">• Elaboración y recepción de documentación institucional (directorío y áreas correspondientemente)• Gestionar, autorizar y registrar las transferencias primarias de archivos al archivo central• Digitalización de archivos documentales• Gestión de tratamiento documental (mantenimiento y baja)• Gestión de despacho y entrega de documentación• Informes periódicos de la gestión de la información	
SALIDAS: <ul style="list-style-type: none">• Reportes de recepción• Reportes de acceso a la información pública• Informes de eliminación de expedientes• Informes periódicos de la gestión de la información (préstamos, inventarios, archivos activos y pasivos)• Documentos certificados en el marco de su competencia	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">• Institución• Dirección General• Ciudadanía
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none">• Personal planificado y asignado• Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad• Valores Presupuestados	

CÓDIGO: 3.5.1.1

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Talento Humano

SUBPROCESOS: Vinculación del Talento Humano

OBJETIVO: Evaluar competitivamente y vincular al personal más idóneo de acuerdo a los perfiles y competencias establecidos en los puestos

LIDER: Profesional de Talento Humano

CONTROLES:

- Manual de Cargos
- Código de trabajo
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normativa legal vigente

PROVEEDOR:

- Institución
- Entorno
- Aspirantes al cargo

ENTRADAS:

- Solicitud de contratación de talento humano
- Aspirantes al cargo
- Documentación personal

ACTIVIDADES

- Recibir información para iniciar el reclutamiento de aspirantes
- Convocar a aspirantes para el proceso
- Calificar a los aspirantes según expedientes individuales
- Coordinar y establecer cronograma de entrevistas a aspirantes
- Realizar pruebas psicotécnicas
- Calificar al aspirante de acuerdo a los parámetros establecidos
- Emitir informe de selección
- Validar documentación al aspirante
- Elaborar contrato
- Asignar código al nuevo funcionario
- Coordinar charla de inducción general de la institución
- Coordinar con las áreas responsables para la dotación de recursos

SALIDAS:

- Informe de selección
- Talento humano vinculado
- Contrato
- Registro de funcionario vinculado

CLIENTE:

- Institución
- Talento Humano vinculado
- Subproceso: Administración del Desarrollo Profesional
- Subproceso: Desvinculación del Talento Humano
- Subproceso: Evaluación del desempeño
- Subproceso: Administración del Sistema Remunerativo

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.1.2

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Talento Humano

SUBPROCESOS: Evaluación del desempeño

OBJETIVO: Medir y determinar el rendimiento del funcionario en el cumplimiento de sus funciones y su aporte al desempeño institucional

LIDER: Profesional de Talento Humano

CONTROLES:

- Manual de cargos
- Código de trabajo
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normativa legal vigente

PROVEEDOR:

- Subproceso: Vinculación del Talento Humano

ENTRADAS:

- Registro de funcionarios vinculados

ACTIVIDADES

- Elaborar cronograma de evaluación
- Definir herramientas y metodología a emplear en evaluación
- Solicitar aprobación cronogramas y metodología
- Capacitar a los funcionarios acerca de la evaluación de desempeño
- Distribuir instrumentos de evaluación
- Evaluar al funcionario
- Consolidar información
- Analizar información
- Emitir informe de evaluación de desempeño

SALIDAS:

- Informe de Evaluación de desempeño

CLIENTE:

- Jefes inmediatos
- Subproceso: Administración del Desarrollo Profesional

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.1.3

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Talento Humano

SUBPROCESOS: Administración del Desarrollo Profesional

OBJETIVO: Dotar al talento humano de competencias conductuales y técnicas para el efectivo cumplimiento de sus funciones.

LIDER: Profesional de Talento Humano

CONTROLES:

- Plan de formación y Capacitación anterior
- Manual de Funciones
- Código de trabajo
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normativa legal vigente

PROVEEDOR:

- Institución
- Subproceso: Vinculación del talento humano
- Subproceso: Evaluación de Desempeño

ENTRADAS:

- Solicitud de desarrollo
- Registro de vinculaciones
- Informe de evaluación de desempeño

ACTIVIDADES

- Detectar necesidades de desarrollo del funcionario
- Recibir información
- Consolidar información
- Elaborar Plan de formación y capacitación
- Solicitar aprobación del Plan de capacitación
- Ejecutar Plan de formación y capacitación
- Controlar ejecución de Plan de formación y capacitación

SALIDAS:

- Plan de y formación y capacitación
- Informe de ejecución y avance del Plan de formación y capacitación

CLIENTE:

- Institución
- Dirección General

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.1.4

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Talento Humano

SUBPROCESOS: Administración del Sistema Remunerativo

OBJETIVO: Realizar los pagos al talento humano que labora en la Institución de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente

LIDER: Profesional de Nómina

CONTROLES:

- Ley Orgánica de Régimen Tributario
- Código de trabajo
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normativa legal vigente

PROVEEDOR:

- Institución
- Subproceso: Vinculación del talento humano
- Subproceso: Desvinculación del Talento Humano
- Mecanismo de registro de asistencia

ENTRADAS:

- Registro de Ausentismo Laboral
- Registro de vinculaciones
- Informe de desvinculación del talento humano
- Registro de ingreso y salida del talento humano
- Registros de entrada y salida

ACTIVIDADES

- Recibir información
- Consolidar información
- Analizar información
- Elaborar planillas de aportaciones al IESS
- Elaborar Nómina
- Elaborar liquidación de haberes de servidores públicos
- Elaborar Actas de Finiquito
- Elaborar roles de pago
- Elaborar presupuesto de remuneraciones

SALIDAS:

- Nómina de pagos y descuentos
- Acta de Finiquito
- Presupuesto de remuneraciones
- Liquidación de haberes
- Roles de pago

CLIENTE:

- Subproceso: Administración de pagos
- Proceso: Gestión Contable
- Ministerio del Trabajo
- Subproceso: Formulación del presupuesto Institucional
- Institución

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.1.5

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Talento Humano

SUBPROCESOS: Desvinculación del Talento Humano

OBJETIVO: Establecer los parámetros para la desvinculación del talento humano, dando cumplimiento a los mismos y garantizando su retiro conforme a la normativa legal vigente.

LIDER: Profesional de Talento Humano

CONTROLES:

- Código de trabajo
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público
- Norma legal vigente

PROVEEDOR:

- Ministerio del Trabajo
- Proceso: Vinculación del talento humano
- Institución
- Funcionario

ENTRADAS:

- Notificación de desvinculación del talento humano
- Certificación de estado de bienes otorgados al servidor público a desvincularse
- Registro del talento humano vinculado
- Informe médico post ocupacional
- Certificación de estado de capacitaciones otorgados al funcionario a desvincularse
- Informe de cumplimiento de tarea
- Documentación personal

ACTIVIDADES

- Receptar notificación de desvinculación
- Solicitar certificación de estado de bienes otorgados al funcionario
- Receptar certificaciones de estado de bienes otorgados al funcionario
- Receptar informe de cumplimiento de tareas y/o gestión
- Receptar documentación del funcionario
- Analizar información
- Emitir informe de desvinculación

SALIDAS:

- Informe de desvinculación del funcionario
- Funcionario desvinculado
- Notificación de terminación de la relación laboral con la Institución

CLIENTE:

- Dirección General
- Subproceso: Administración del sistema remunerativo
- Institución
- Funcionario

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.2.1
MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCESOS: Gestión de Servicios, Bienes y Almacén SUBPROCESOS: Mantenimiento y Servicios

OBJETIVO: Mantener la infraestructura de la institución en condiciones adecuadas para su operatividad a través de la gestión de servicios institucionales necesarios.

LIDER: Profesional de Servicios, Bienes y Almacén

CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> • Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del Sector Público • Normas de control interno • Normativa legal vigente
--

PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Proceso: Gestión de Compras Públicas • Institución 	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> • Información de la Infraestructura • Notificación de anomalías • Materiales, suministros y bienes contratados
---	---

ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y aprobar Planes y Programas de Mantenimiento de Infraestructura • Formular y/o actualizar cronogramas de ejecución de Mantenimiento de Infraestructura • Realizar el mantenimiento de infraestructura. • Solicitar recursos para ejecución de mantenimiento de infraestructura. • Ejecutar mantenimiento de la infraestructura correspondiente. • Registro de trabajos realizados en la infraestructura. • Informe de mantenimiento y/o tratamiento de infraestructura. <p style="margin-top: 10px;"><i>++ La infraestructura abarca todo lo referente a bienes muebles, inmuebles, equipos, vehículos y otros que sean propiedad de la institución u otra que se encuentre en comodato para con la misma.</i></p>

SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de Evaluación de Anomalías • Registro de Mantenimiento ejecutado • Infraestructura en condiciones adecuadas • Informes (provisión de suministros y materiales, consumo de combustible y lubricantes) 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> • Institución • Coordinador Administrativo
--	---

RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Personal planificado y asignado (Profesional de Servicios, Bienes y Almacén / Profesional Automotriz) • Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad • Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.2.2

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Servicios, Bienes y Almacén

SUBPROCESOS: Ingreso de Equipos, Materiales y suministros

OBJETIVO: Administrar el ingreso de todo tipo de equipos, materiales y suministros de una manera adecuada y bajos los parámetros necesarios para la precautelación de los mismos.

LIDER: Profesional de Servicios, Bienes y Almacén

CONTROLES:

- Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del Sector Público
- Normas de Control Interno
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normativa legal vigente

PROVEEDOR:

- Administrador del Contrato
- Proceso: Gestión de Compras Públicas
- Proveedor

ENTRADAS:

- Informe de adquisición
- Disponibilidad de espacios de almacenamiento
- Comunicación de Llegada de material
- Orden de Compra
- Guía de Remisión
- Factura
- Material Adquirido
- Material a ser almacenado e identificado (o material o equipos entregados)

ACTIVIDADES

- Coordinar cronograma y actividades para recepción de materiales adquiridos
- Pre - recepción de equipos, materiales o suministros
- Verificar las características técnicas (especificaciones) del material
- Registrar y/o realizar informe de estado de recepción y características
- Almacenamiento en lugares de Almacén (físico)
- Registrar de equipos, materiales y suministros al stock de almacén (inventario)
- Control de registro del activo fijo

SALIDAS:

- Orden de Compra (verificada)
- Informe de Recepción de materiales
- Guía de Remisión sumillada
- Material efectivamente verificado, almacenado e identificado
- Registro de ingreso a almacén
- Stock de almacén actualizado

CLIENTE:

- Institución
- Personal de Almacén
- Proceso: Gestión de Compras Públicas
- Administrador del Contrato
- Proveedor
- Subproceso: Egreso de equipos, materiales y suministros
- Proceso: Gestión Contable

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.2.3	
MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCESOS: Gestión de Servicios, Bienes y Almacén SUBPROCESOS: Egreso de Equipos, Materiales y suministros	
OBJETIVO: Administrar el egreso de todo tipo de equipos, materiales y suministros bajos los parámetros necesarios para la precautelación de los mismos.	
LIDER: Profesional de Servicios, Bienes y Almacén	
CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> • Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del Sector Público • Normas de Control Interno • Normas Internacionales de Contabilidad • Normativa legal vigente 	
PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Institución • Subproceso: Ingreso de equipos, materiales y suministros 	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de Material (egreso de material) • Stock de almacén actualizado • Material efectivamente verificado, almacenado e identificado
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Receptar pedido de material • Verificar y validar la existencia y el estado del equipo, material o suministro • Registrar los egresos de equipos, materiales y suministros (documentación con aprobación) • Despachar equipos, materiales y suministros • Registrar de entrega-recepción (salida de material con responsables) • Control y registro del activo fijo 	
SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> • Material solicitado • Registro de salida de equipos, materiales y suministros • Pedido de material sumillado y/o aprobado 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> • Institución • Guardianía • Personal de Almacén
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Personal planificado y asignado • Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad • Valores Presupuestados 	

CÓDIGO: 3.5.3

MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS: Gestión de Compras Públicas

SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Administrar y supervisar de manera eficiente todo tipo de contratación para bienes, servicios y la ejecución de obras necesarias para el óptimo funcionamiento institucional.

LIDER: Profesional de Compras Públicas

CONTROLES:

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Regulación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Plan Anual de Contratación (PAC)
- Normas de control interno
- Norma legal vigente

PROVEEDOR:

- Institución
- Subproceso: Ejecución y Seguimiento de Presupuesto
- Institución
- Proveedor

ENTRADAS:

- Necesidades de bienes, servicios u obras
- Certificación Presupuestaria
- Documentos de soporte
- Garantías (de acuerdo al proceso realizado)
- Plan Anual de Contrataciones

ACTIVIDADES

- Solicitar y autorizar contratación
- Seleccionar Proveedores
- Invitar Proveedores
- Despejar preguntas, aclaraciones
- Receptar y evaluar ofertas
- Adjudicar contrato o declaración final
- Elaborar y formalizar contrato
- Finalización de proceso de contratación

SALIDAS:

- Pliegos
- Contratos
- Documentación de soporte proveedor (expedientes)
- Informes de supervisión, fiscalización y control

CLIENTE:

- Proveedor
- Institución

RECURSOS:

- Personal planificado y asignado
- Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
- Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.5.4
MACROPROCESOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROCESOS: Gestión de TIC
SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Proveer la infraestructura, los servicios tecnológicos y el soporte requeridos para la operación integrada, efectiva y segura de los procesos institucionales.

LIDER: Profesional de TIC

- CONTROLES:**
- Plan Estratégico
 - Normas de Control Interno
 - Código INGENIOS
 - Norma legal vigente

PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none">• Institución	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura tecnológica (hardware y software)• Requerimientos de áreas
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none">• Implementar Arquitectura Tecnológica• Garantizar la disponibilidad de Servicios• Garantizar la seguridad de la información• Garantizar el Soporte y Mantenimiento• Seguimiento y control de infraestructura y aplicaciones• Elaboración de Informes	
SALIDAS: <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura y Servicios Tecnológicos• Inventarios tecnológicos (software, hardware)• Mantenimiento tecnológico• Servicios tecnológicos operativos• Soporte Tecnológico• Informes tecnológicos	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">• Institución

- RECURSOS:**
- Personal planificado y asignado
 - Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
 - Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.6.1.1
MACROPROCESOS: GESTIÓN FINANCIERA
PROCESOS: Gestión Presupuestaria
SUBPROCESOS: Formulación del presupuesto Institucional

OBJETIVO: Elaborar Presupuesto Institucional

LIDER: Profesional de Presupuesto
--

CONTROLES: <ul style="list-style-type: none">• Código de Finanzas Públicas• Manual de Contabilidad y Presupuesto del Ministerio de Finanzas• Normas de Control Interno• Catálogo Presupuestario

PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none">• Institución• Proceso: Gestión Contable	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">• Actividades• Requerimientos• Proyectos• Registro Contable Caja – Banco
---	--

ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none">• Solicitar información• Receptar información para ejecutar el siguiente año.• Consolidar información• Elaborar proforma presupuestaria• Gestionar aprobación de proforma• Difundir presupuesto anual

SALIDAS: <ul style="list-style-type: none">• Presupuesto Institucional	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">• Institución• Subproceso: Ejecución y seguimiento del presupuesto
---	---

RECURSOS: <ul style="list-style-type: none">• Personal planificado y asignado• Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad• Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.6.1.2
MACROPROCESOS: GESTIÓN FINANCIERA
PROCESOS: Gestión Presupuestaria
SUBPROCESOS: Ejecución y seguimiento del presupuesto Institucional

OBJETIVO: Coordinar, controlar e informar sobre la gestión y resultados obtenidos de la ejecución del presupuesto institucional.

LIDER: Profesional de Presupuesto

- CONTROLES:**
- Código de Finanzas Públicas
 - Manual de Contabilidad y Presupuesto del Ministerio de Finanzas
 - Normas de Control Interno
 - Catálogo Presupuestario

<p>PROVEEDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subproceso: Formulación del presupuesto Institucional • Institución • Proceso: Gestión Contable • Subproceso: Administración del sistema remunerativo • Subproceso: Egreso de Almacén 	<p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Solicitud de reformas de presupuesto • Órdenes de pago • Estados Financieros • Nómina de pagos y descuentos • Egreso de Almacén (pedido de material)
--	---

- ACTIVIDADES**
- Realizar reformas presupuestarias
 - Elaborar documento de certificación de disponibilidad presupuestaria.
 - Elaborar documento de cédulas presupuestarias
 - Ejecutar presupuesto
 - Evaluar ejecución de presupuesto
 - Conciliación y cierre de las partidas presupuestarias
 - Liquidar el presupuesto Institucional conciliando el presupuesto anual con la ejecución presupuestaria acumulada
 - Elaborar informes de evaluación y ejecución presupuestaria

<p>SALIDAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación y ejecución de reformas presupuestarias • Cédulas presupuestarias • Certificaciones presupuestarias • Informe de evaluación y ejecución presupuestaria de Ingresos y Egresos por centros de costos • Balance de Cierre y Liquidación presupuestaria • Informe de liquidación del Presupuesto institucional 	<p>CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institución • Entes gubernamentales • Dirección General
--	--

- RECURSOS:**
- Personal planificado y asignado
 - Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
 - Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.6.2
MACROPROCESOS: GESTIÓN FINANCIERA
PROCESOS: Gestión Contable
SUBPROCESOS:

OBJETIVO: Administrar el proceso contable asegurando el registro diario de las transacciones a través de la correcta aplicación de las normativas contables, financieras, sin dejar de lado la razonabilidad y oportunidad de la información financiera institucional.

LIDER: Profesional de Contabilidad

- CONTROLES:**
- Normas de Control Interno de la Contraloría
 - NEC, NIIF
 - Norma legal vigente

<p>PROVEEDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso: Gestión de Compras Públicas • Proceso: Gestión de Servicios, Bienes y Almacén • Subproceso: Administración de pagos • Subproceso: Administración del Sistema Remunerativo 	<p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso y egreso de bienes y existencias • Órdenes de compra • Reporte de transferencias • Informe de Pagos • Caja Chica • Orden de pago • Original de pago con documentación respectiva • Nómina de pagos y descuentos • Liquidación de haberes
--	--

- ACTIVIDADES**
- Recibir, revisar y codificar la información
 - Consolidar la información
 - Conciliar la información
 - Registrar contablemente la información
 - Ajustes de Registros Contables
 - Generar Estados Financieros

<p>SALIDAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Órdenes de Pago y Compra • Estados Financieros • Original de pago con documentación respectiva 	<p>CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subproceso: Ejecución y Seguimiento del Presupuesto • Subproceso: Administración de pagos • Dirección General • Presidencia de Patronato • Institución • Coordinación Administrativa
---	--

- RECURSOS:**
- Personal planificado y asignado
 - Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad
 - Valores Presupuestados

CÓDIGO: 3.6.3
MACROPROCESOS: GESTIÓN FINANCIERA PROCESOS: Gestión de Tesorería SUBPROCESOS: Administración de Pagos

OBJETIVO: Fortalecer el control y la administración de los egresos de los valores económicos de la Institución.
--

LIDER: Profesional de Tesorería
--

CONTROLES: <ul style="list-style-type: none"> • Normas de Control Interno de la Contraloría • Ley de Seguro Social • Norma legal vigente
--

PROVEEDOR: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Administrativa • Proceso: Gestión Contable • Subproceso: Administración del Sistema Remunerativo 	ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> • Órdenes de compra • Caja Chica • Orden de pago • Original de pago con documentación respectiva • Nómina de pagos y descuentos • Liquidación de haberes
---	--

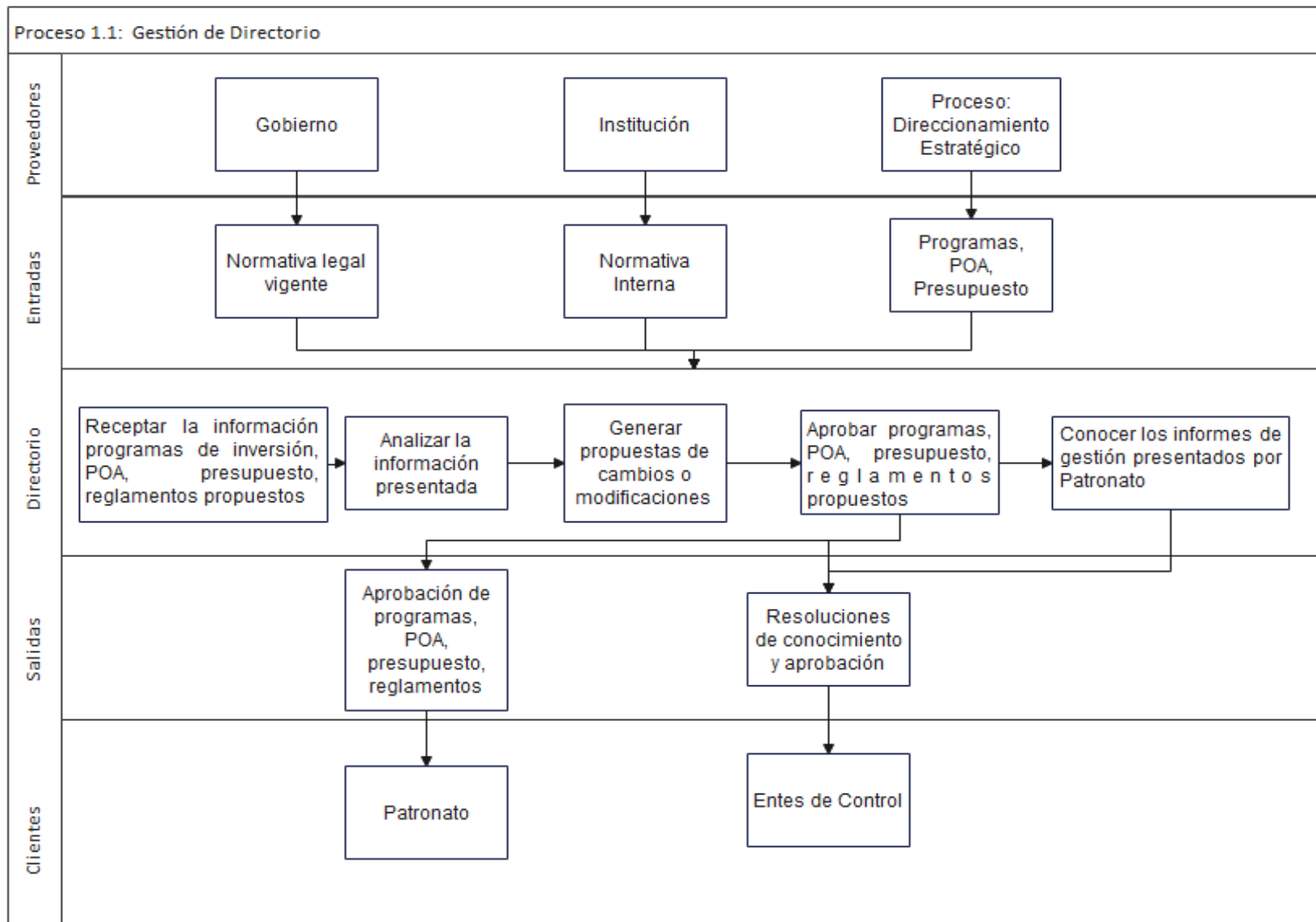
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Receptar y validar información • Ingresar información (sistema informático) • Transferir Fondos • Cancelar valores económicos • Elaborar reporte de transferencia • Generar reporte • Elaborar informe de pagos
--

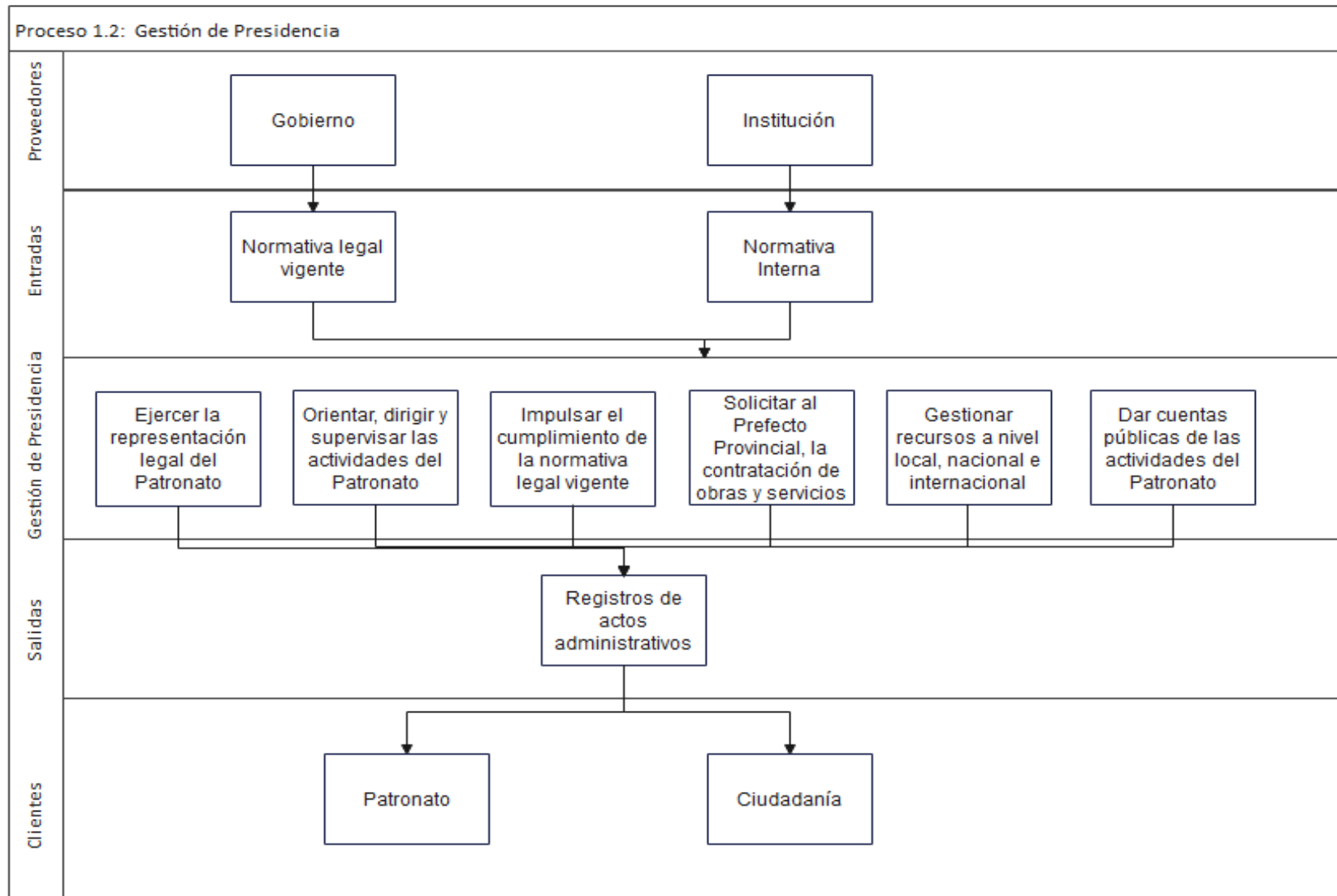
SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de pago a proveedores • Transferencia y pagos • Reporte de transferencias • Informe de Pagos 	CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera • Proveedores externos • Institución • Proceso: Gestión Contable • Dirección General
--	---

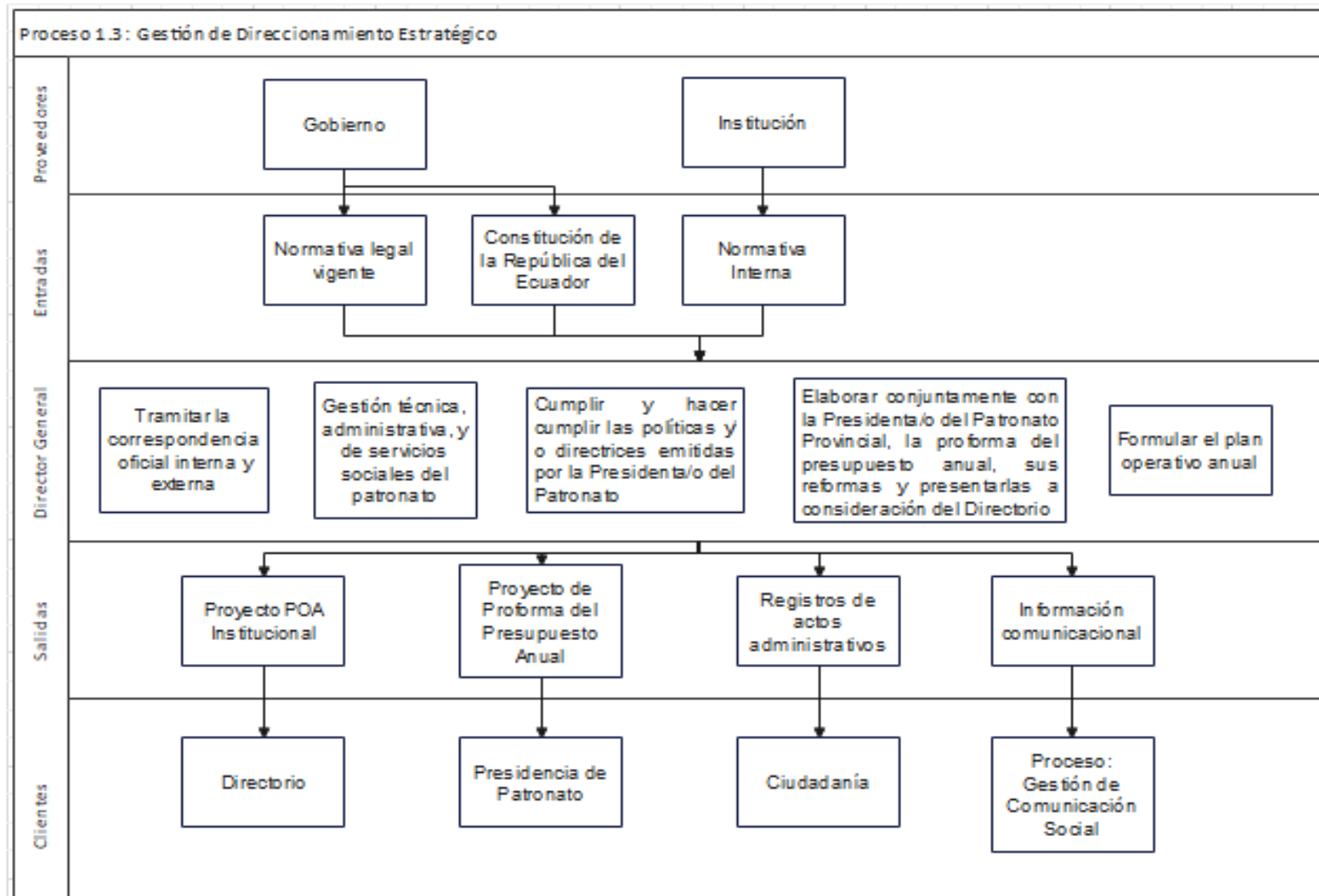
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Personal planificado y asignado • Espacios y equipos tecnológicos destinados para la operatividad • Valores Presupuestados

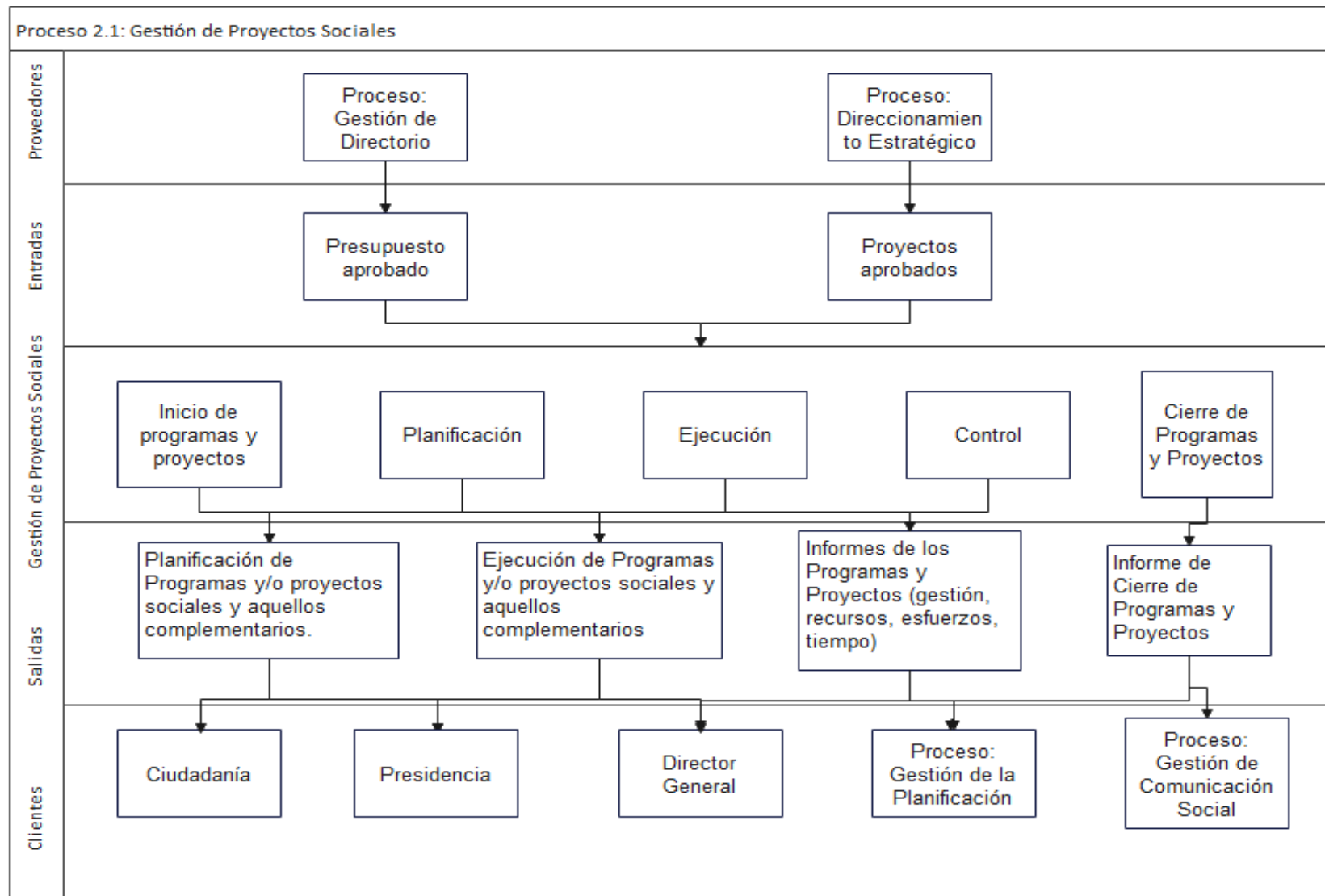
6. Diagramas de flujo:

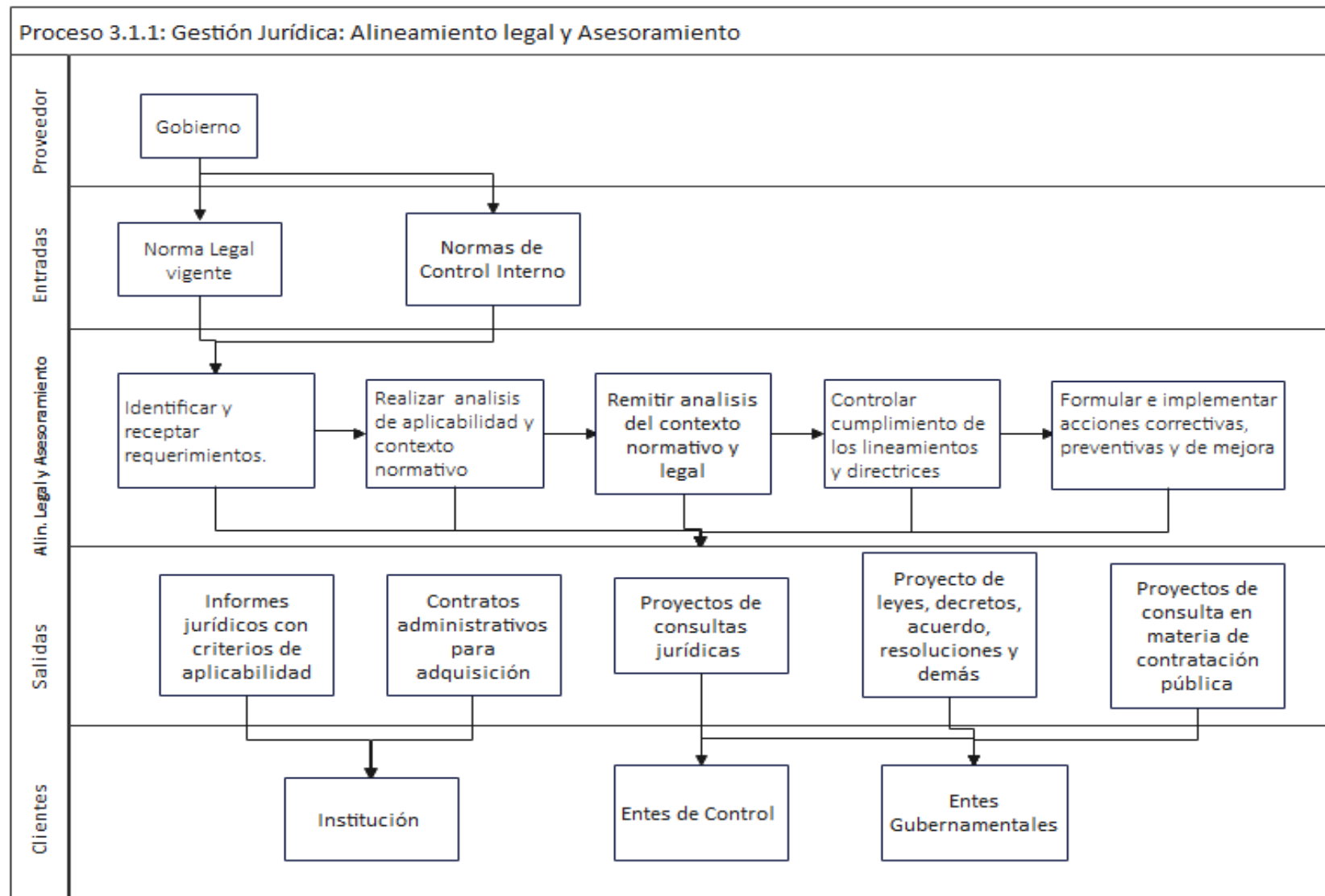
Como parte complementaria a la caracterización de procesos a continuación se incorpora los diagramas de flujo para los Macroprocesos, procesos y subprocesos planteados en el presente documento, según corresponda su desagregación.

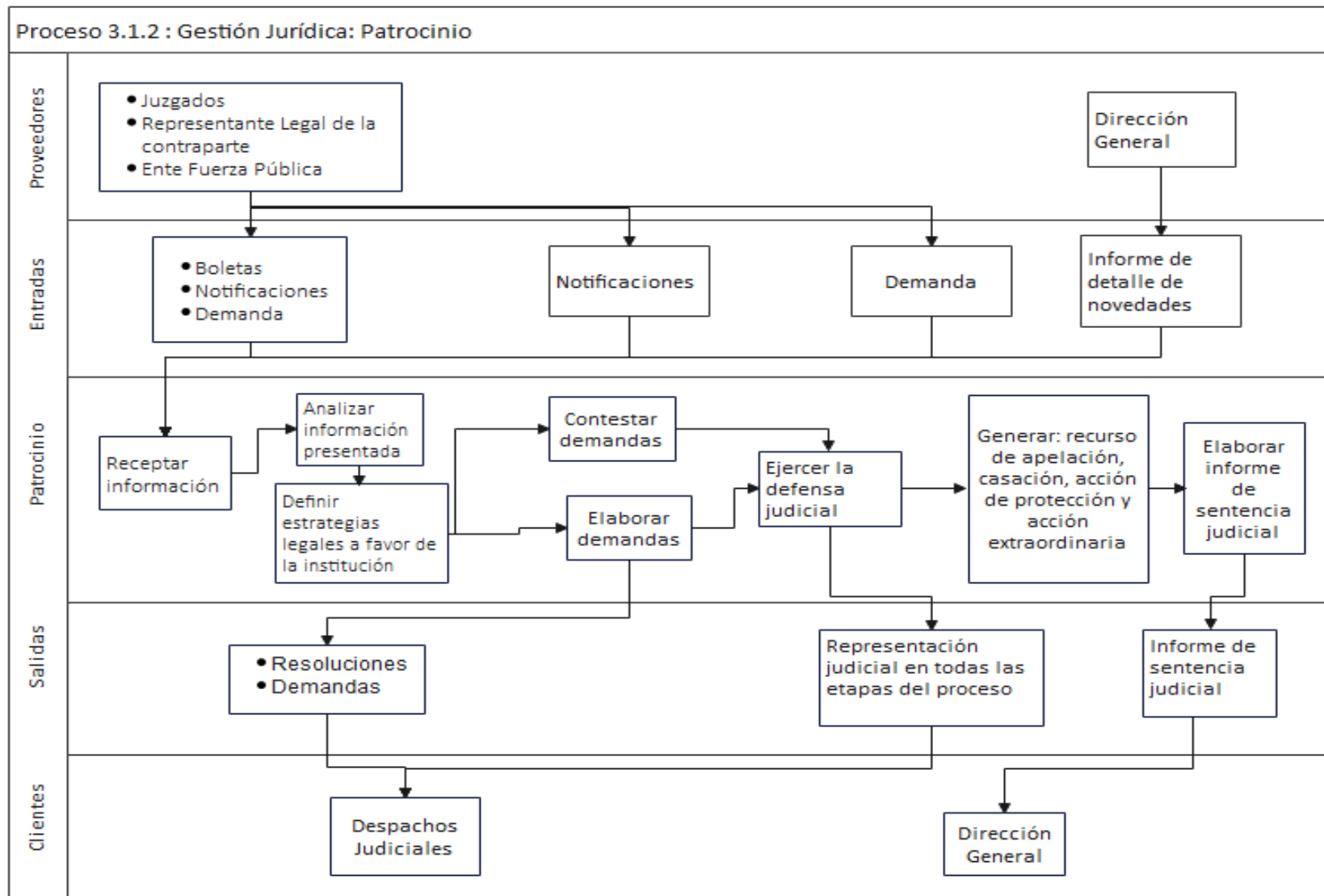


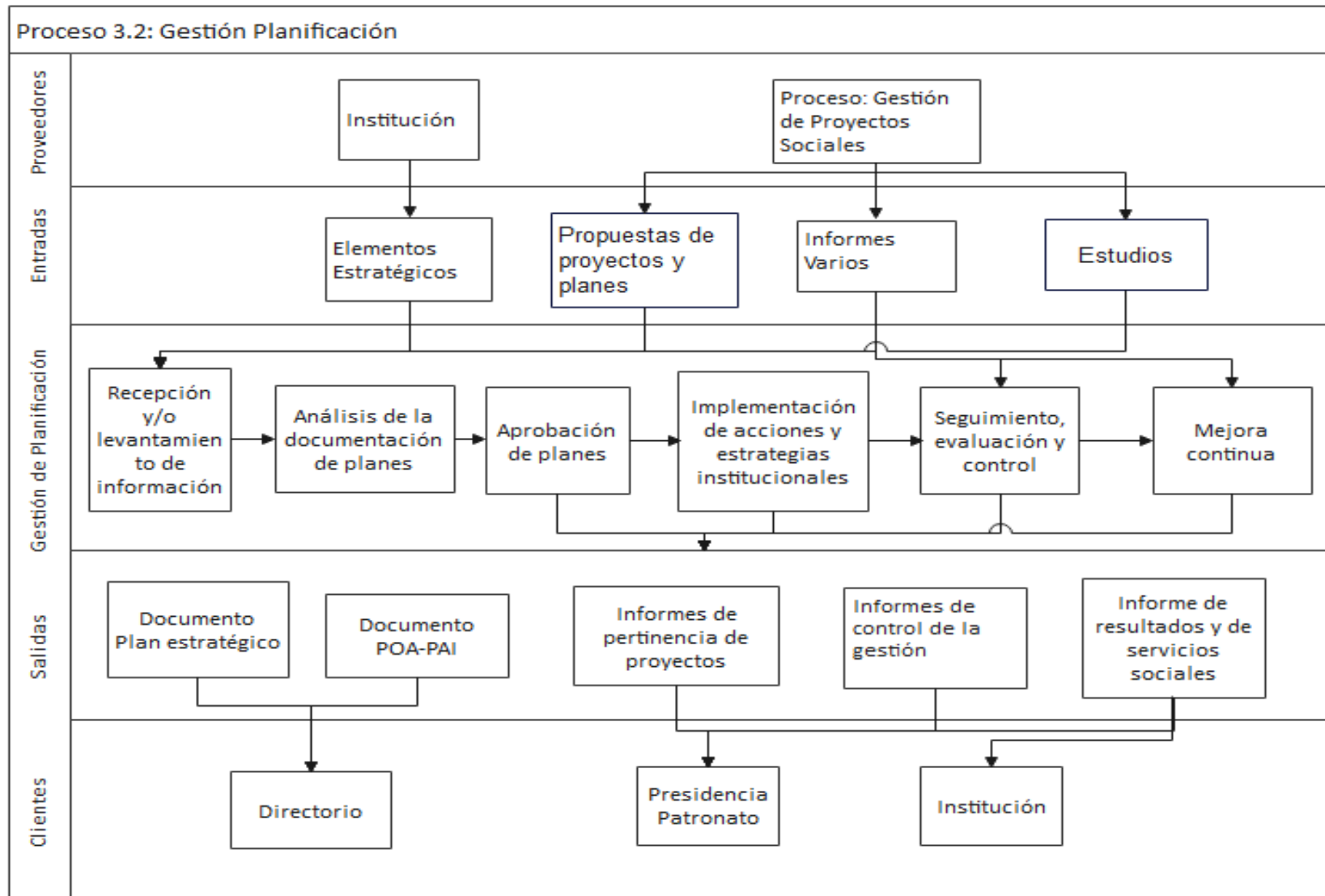


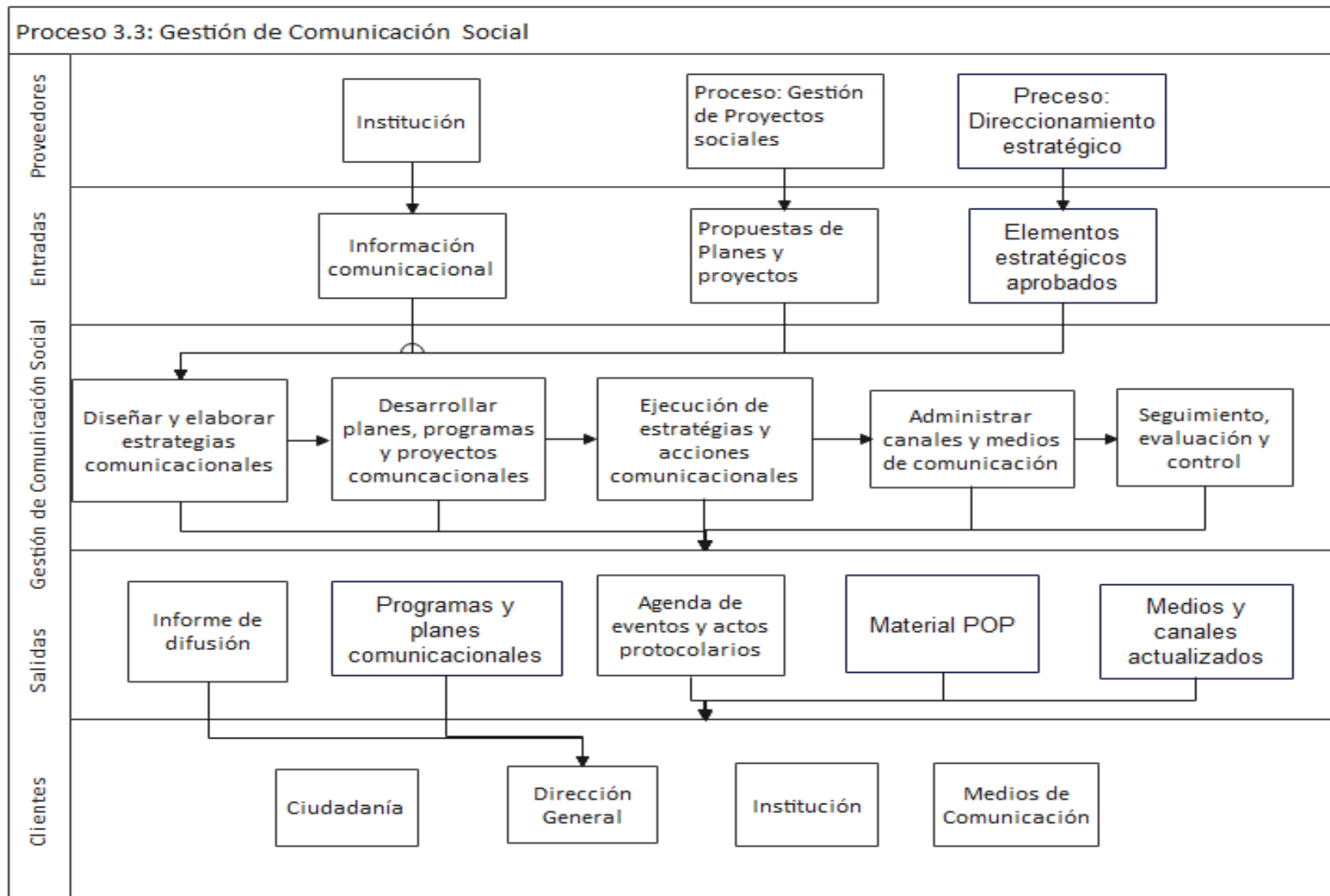


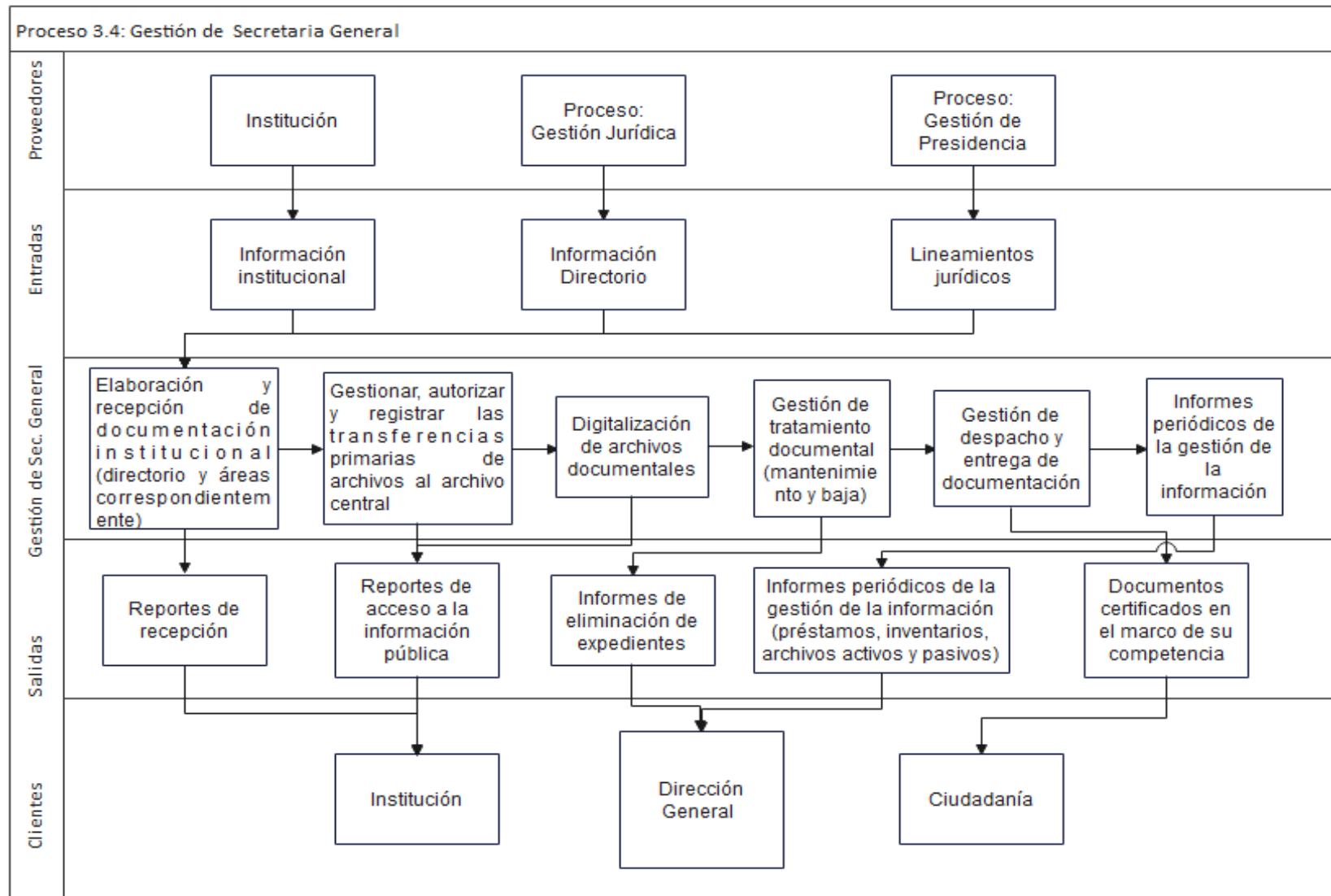


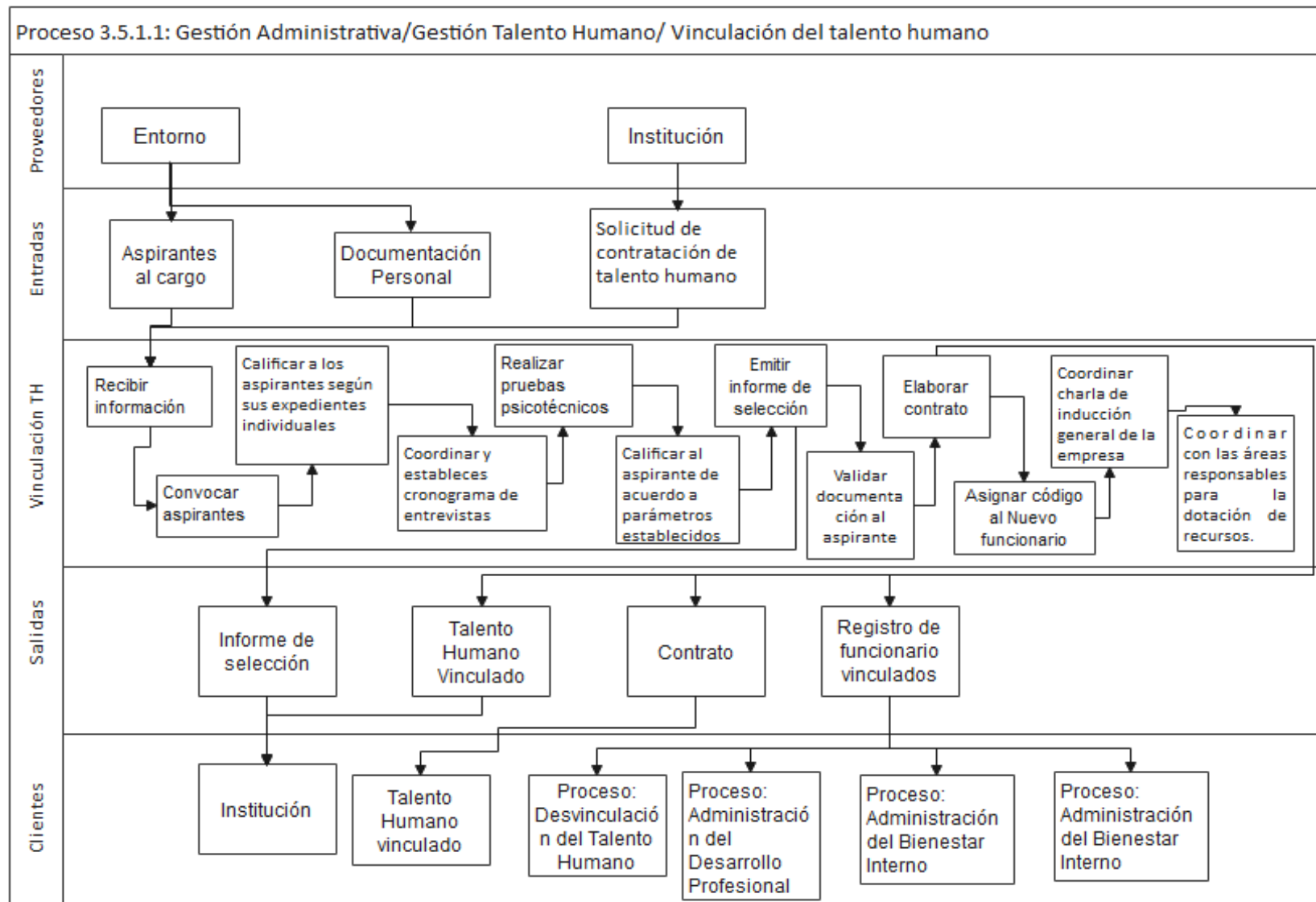


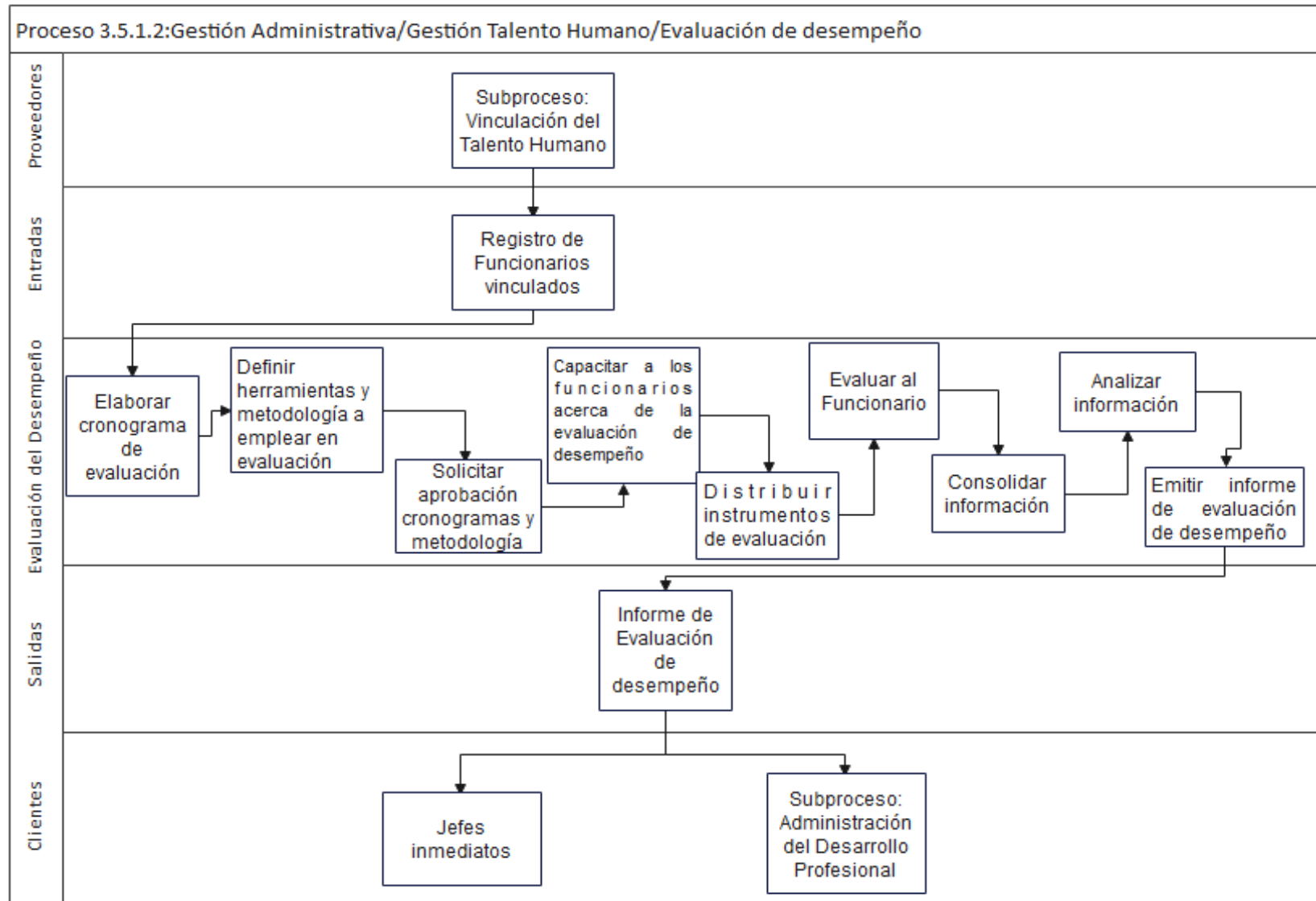


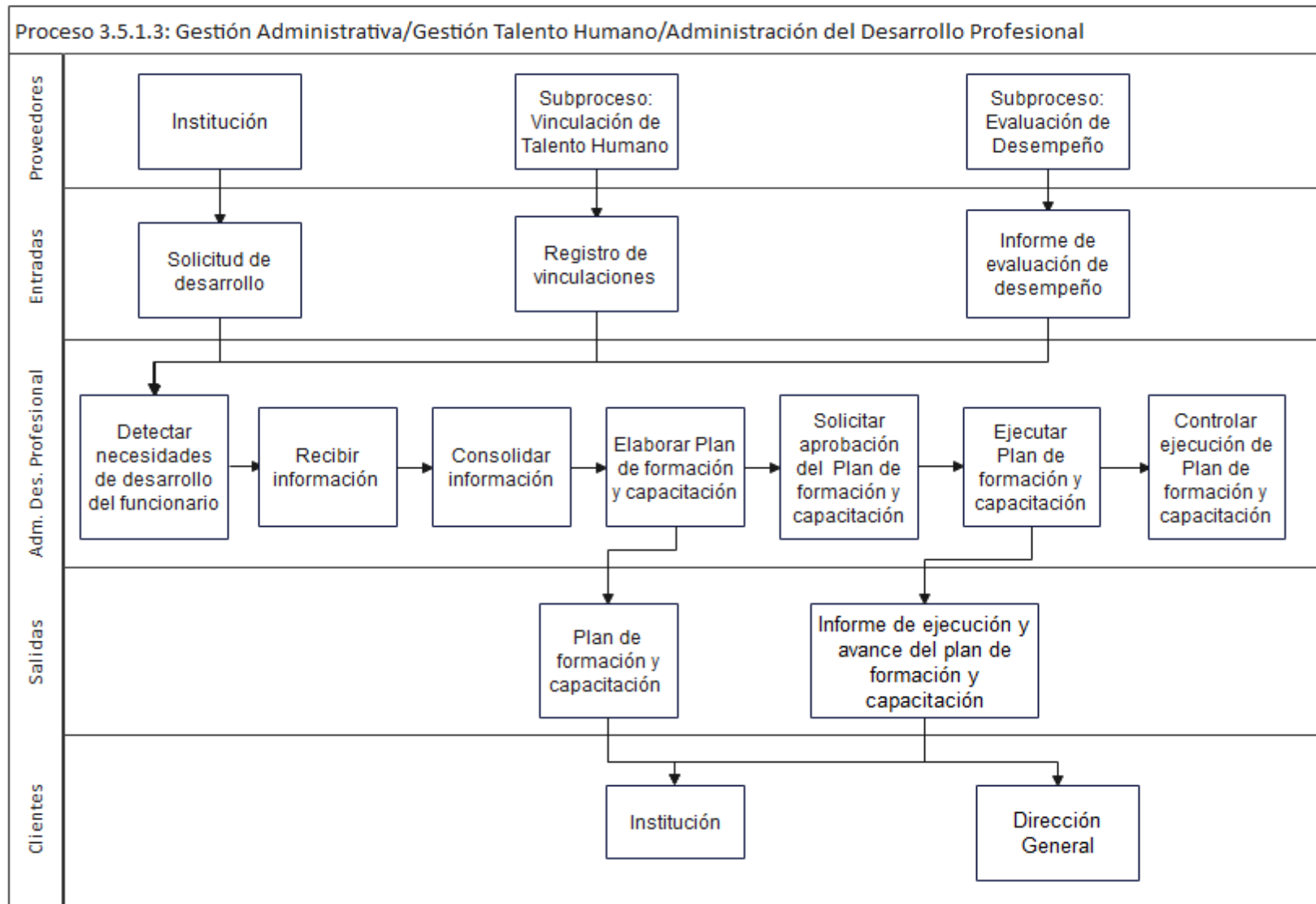


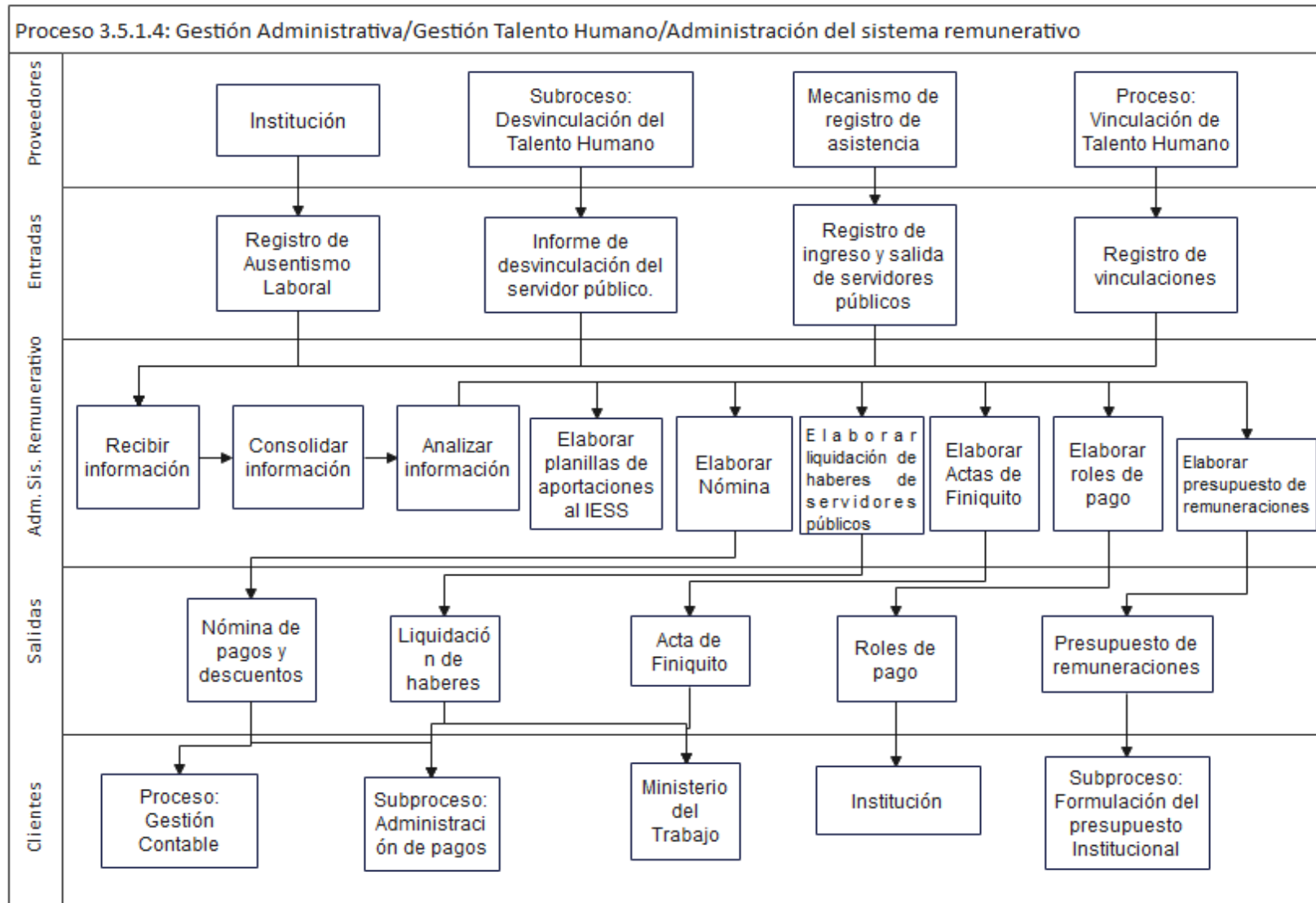


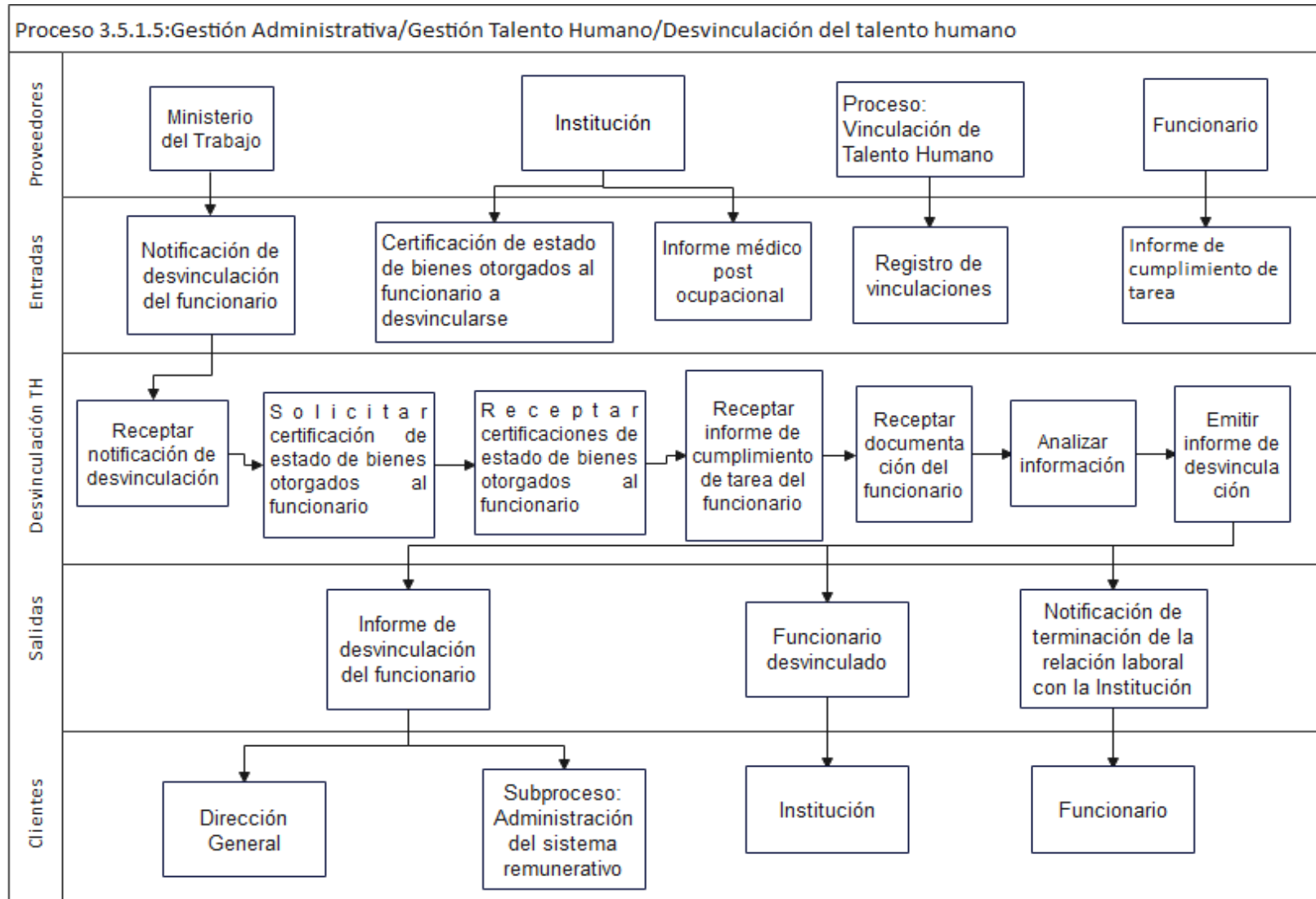


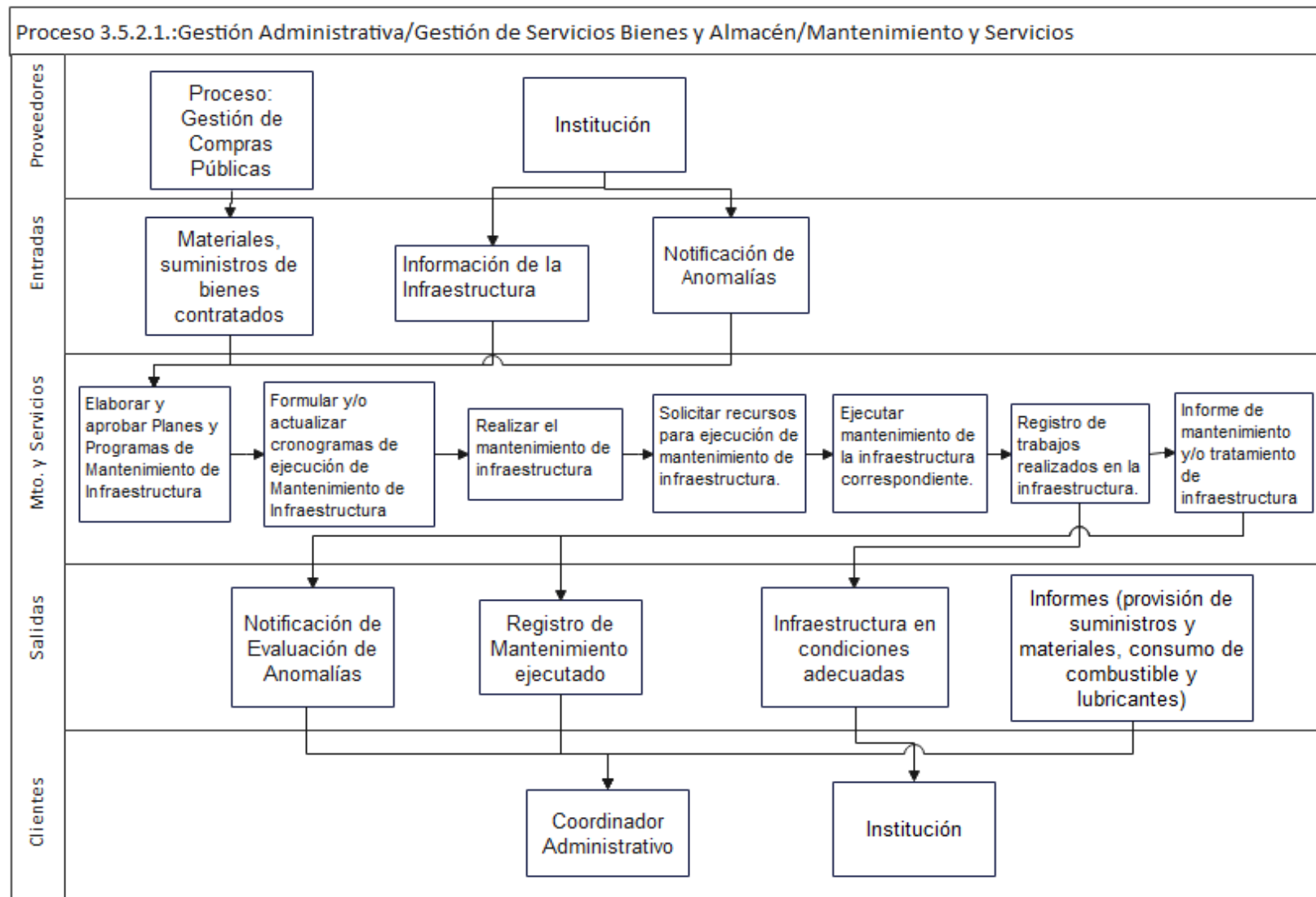


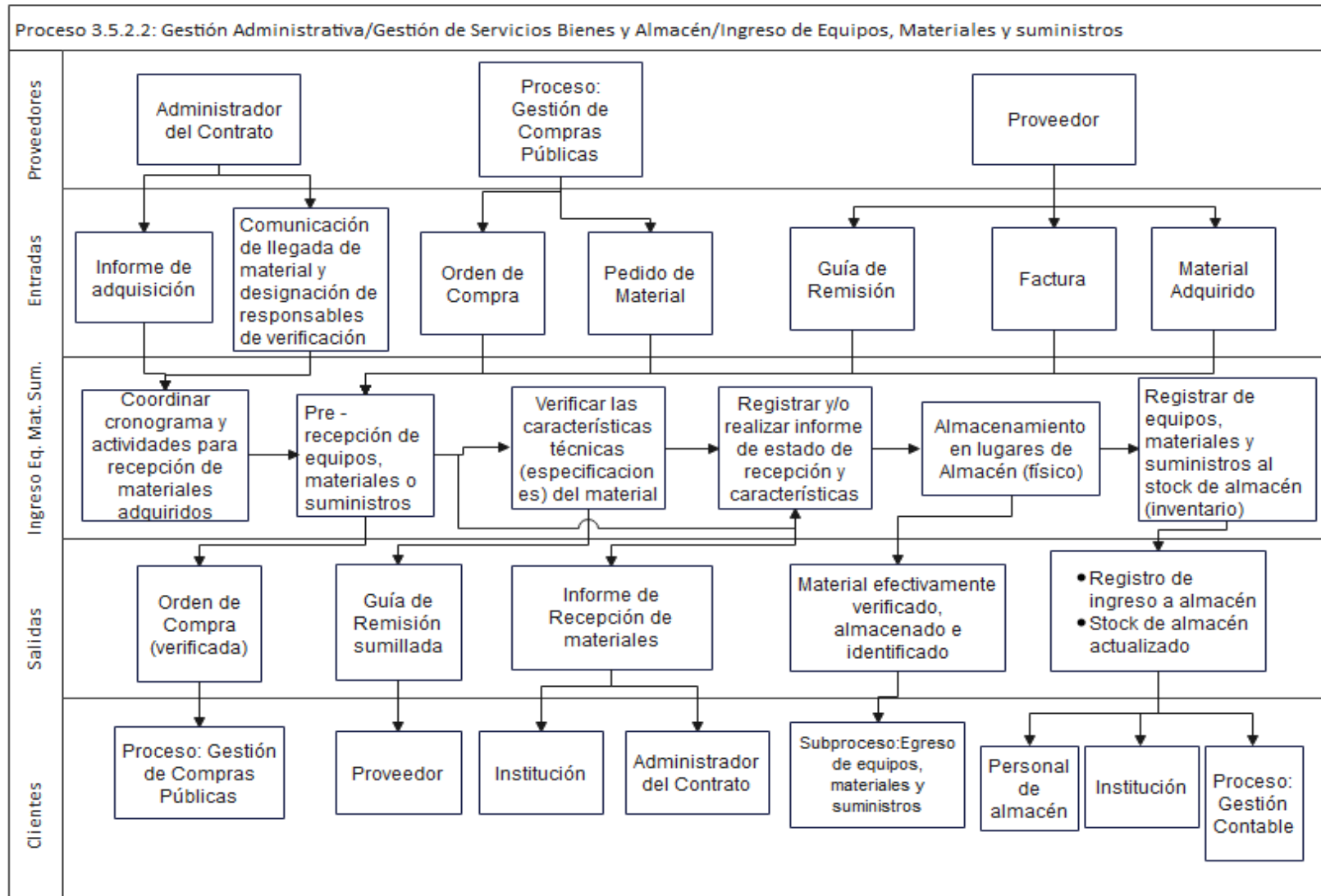


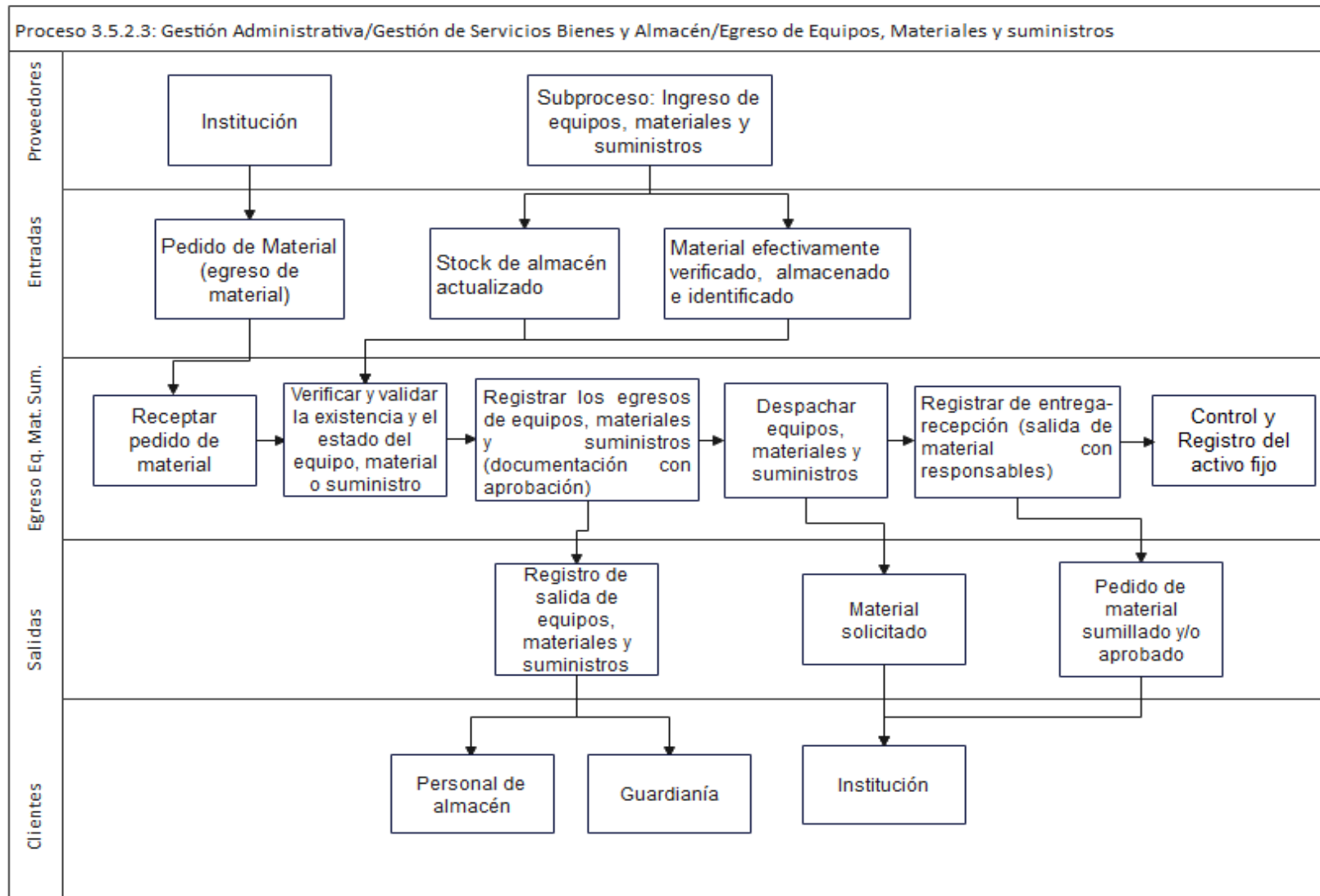


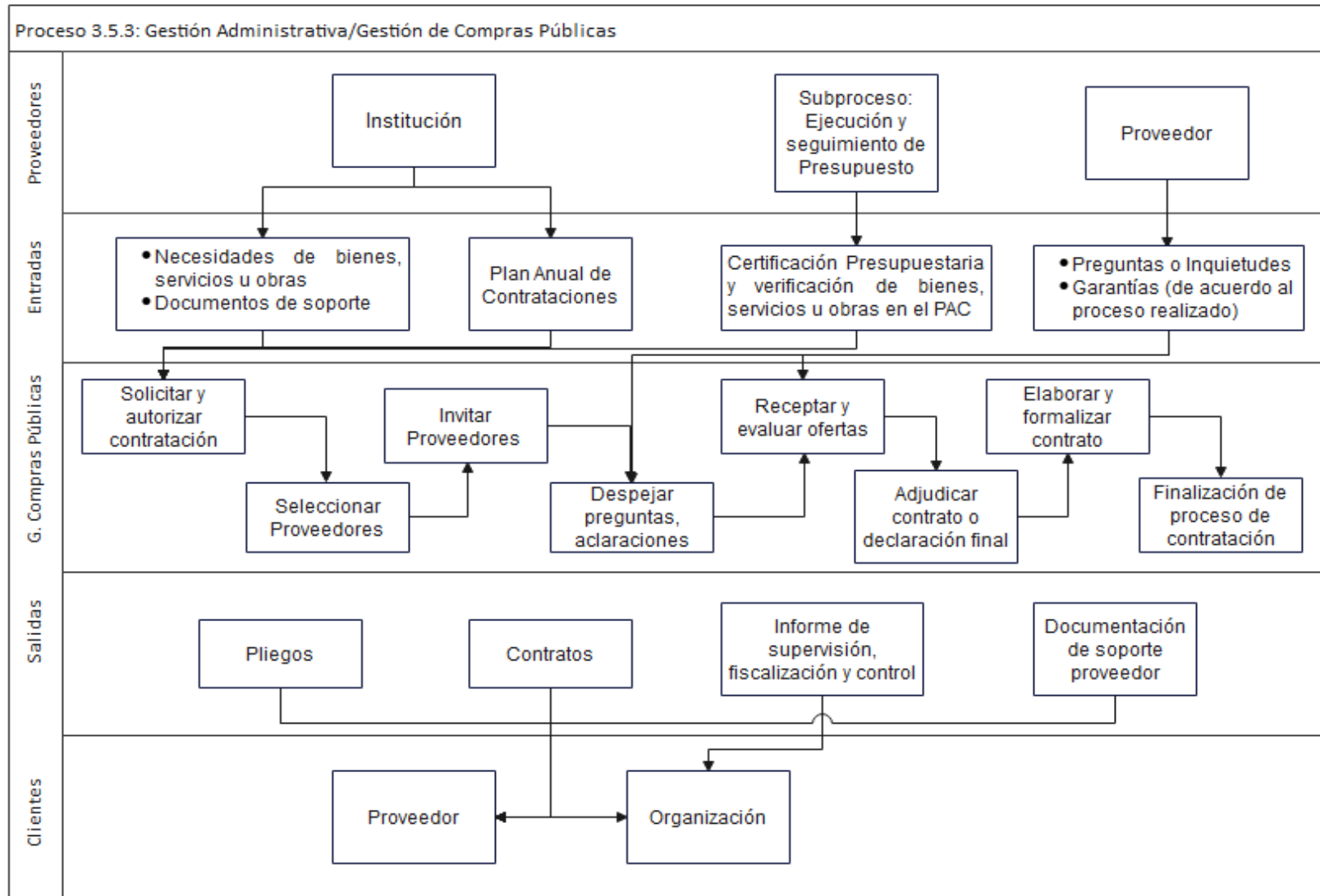


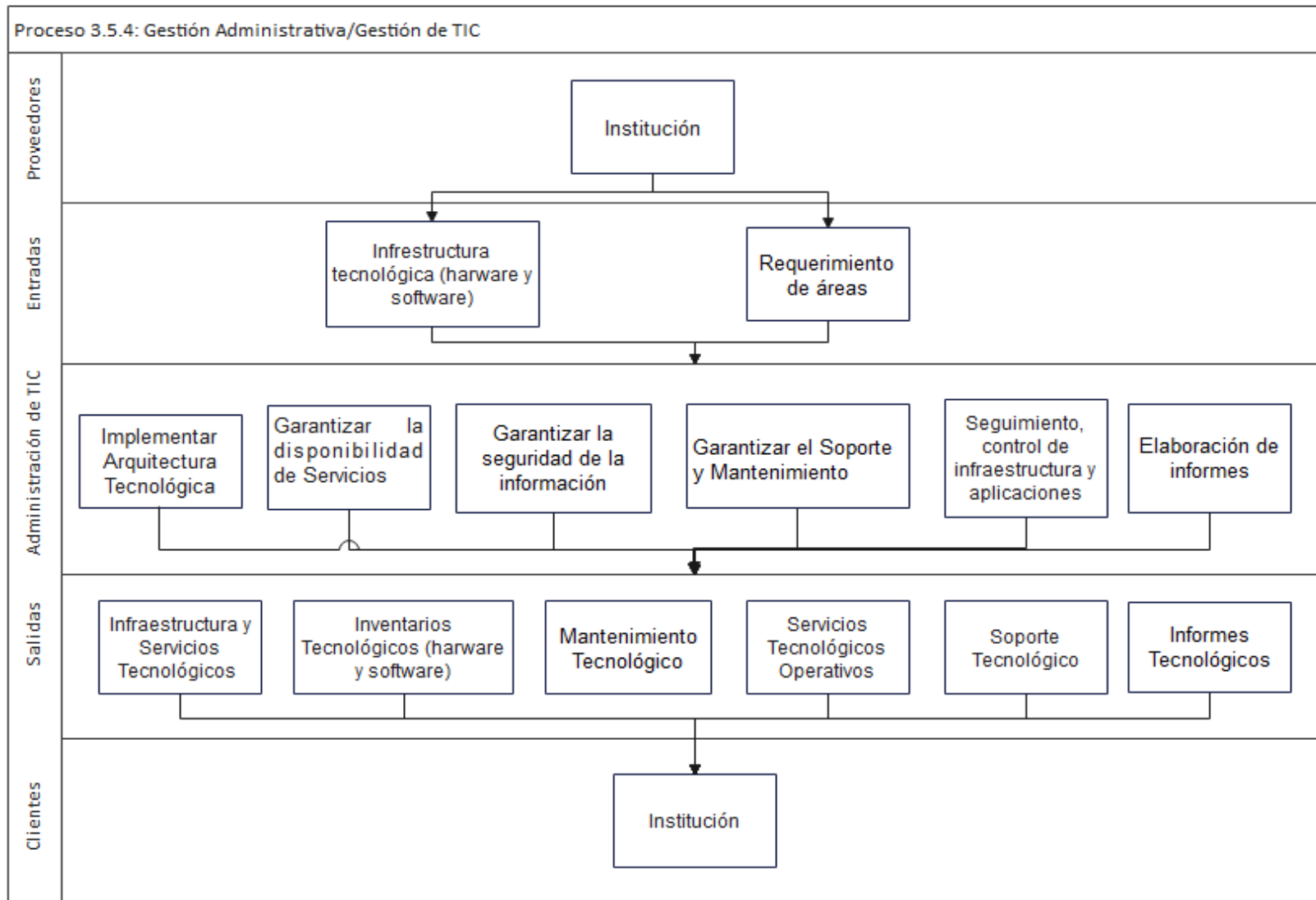


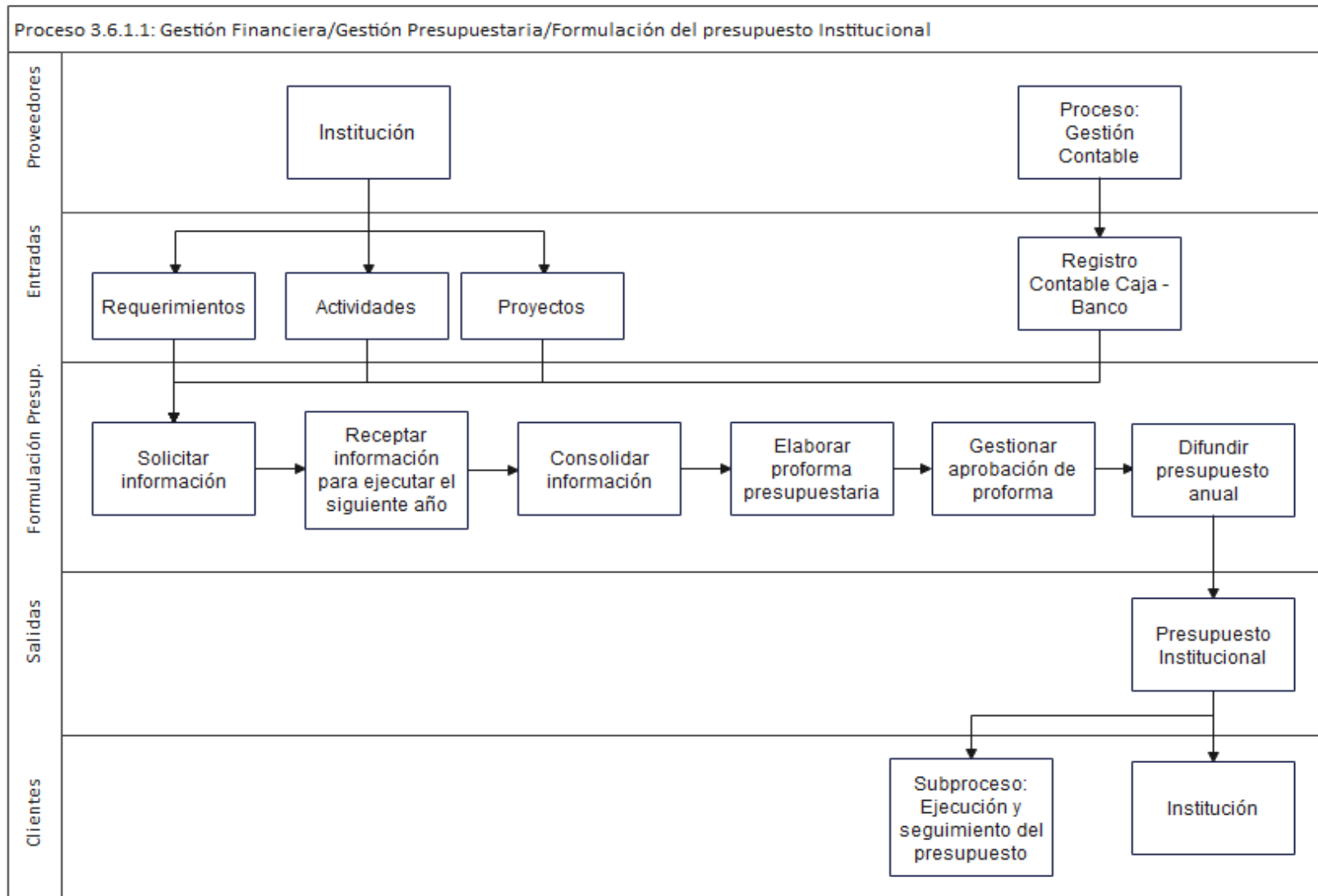


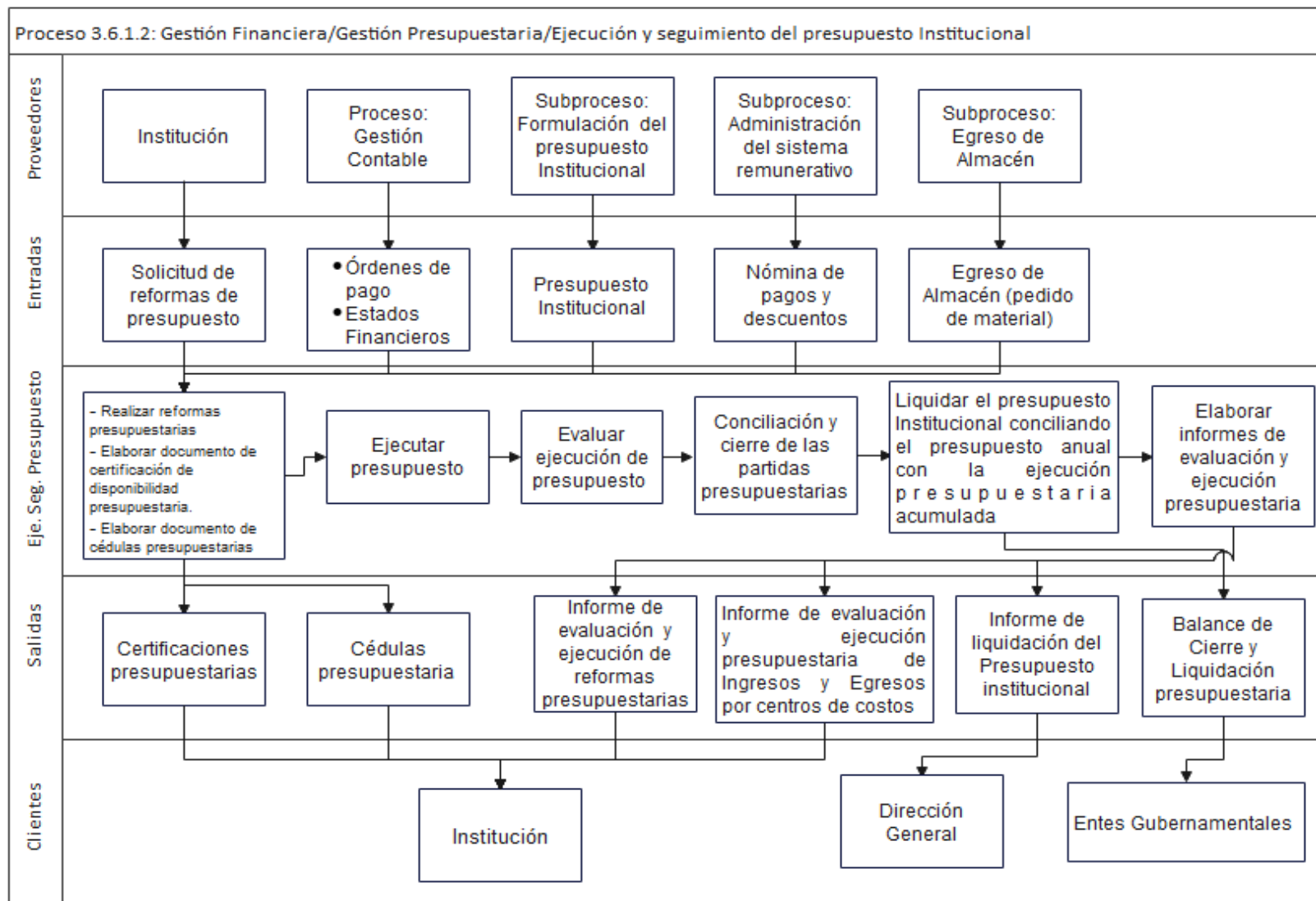


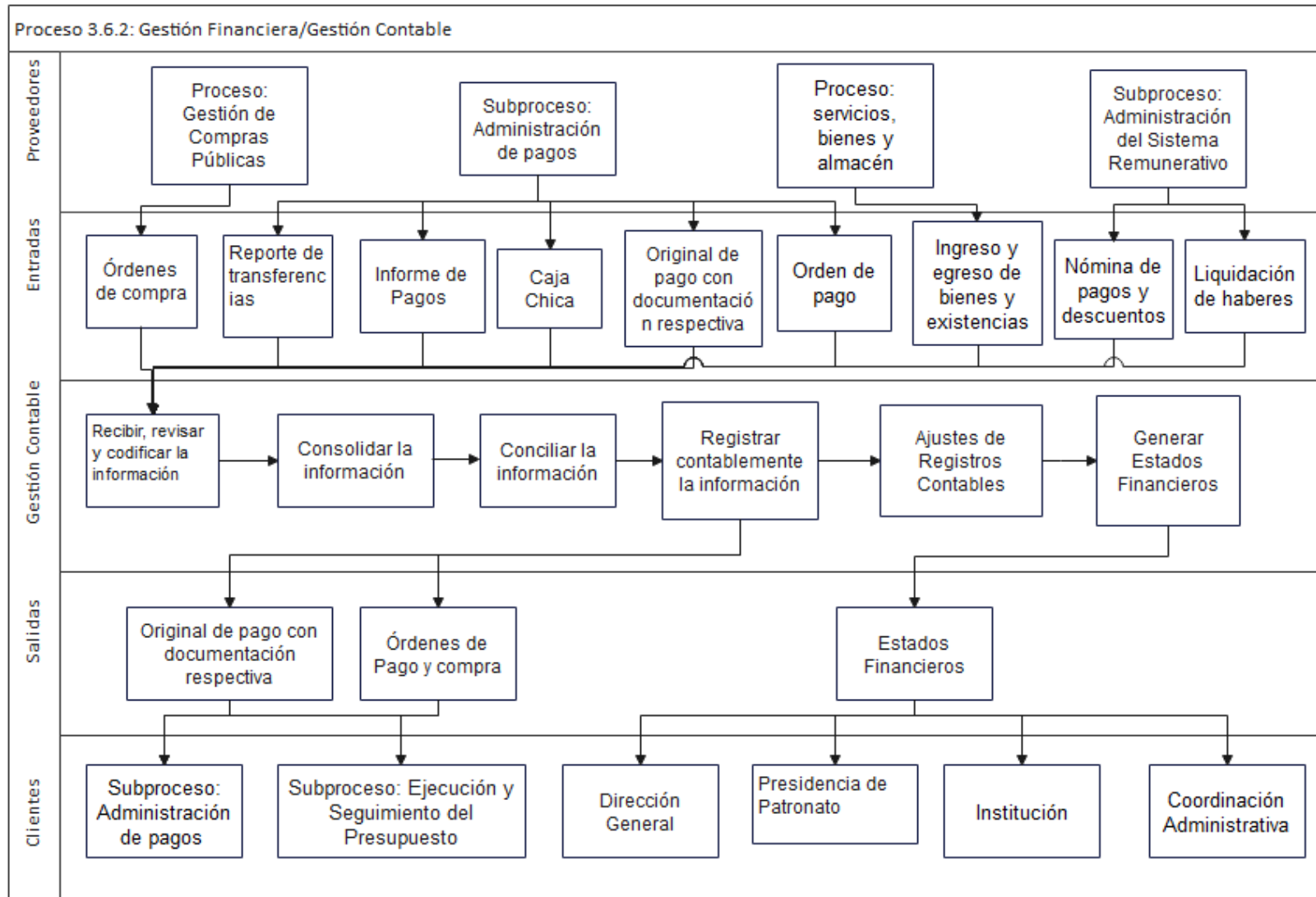


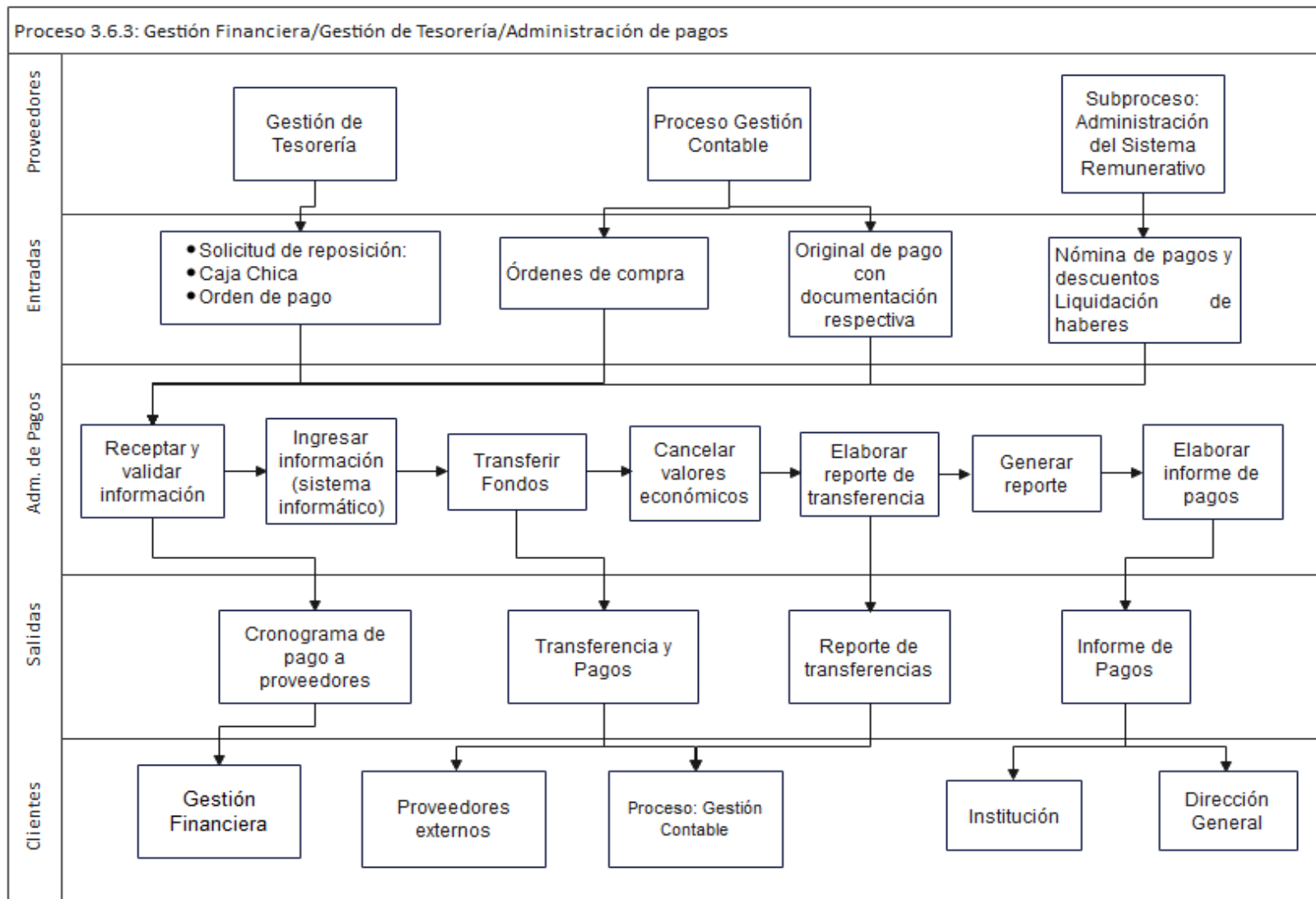












7. Glosario

Palabra(s)	Descripción
Calidad	Característica inherente a un producto o servicio, que cumple las expectativas y cubre las necesidades de los clientes internos y externos.
Control	Verificar el cumplimiento de los procesos normados a fin de promover la eficiencia y eficacia de las operaciones, y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
Eficacia	Alcanzar un objetivo.
Eficiencia	Optimización de recursos para alcanzar un objetivo.
Mejora continua	Acciones continuas implementadas en un proceso a fin de mejorar su desempeño y generar productos/servicios de calidad.
Procedimiento	Es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso	Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente interno o externo utilizando recursos de la entidad.
Registro	Evidencia documental (física o digital) que garantiza la ejecución y gestión de una tarea o actividad.
Seguimiento	Determinación del estado de un proceso, procedimiento, producto o servicio, a través de la verificación, supervisión u observación crítica.

8. ANEXOS

Sin anexos.