

**Empresa Pública  
Metropolitana  
de Hábitat y Vivienda**



**Quito**  
Alcaldía Metropolitana

# ***INSTRUCTIVO DE TRABAJO***


**PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS  
DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y  
VIVIENDA**

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

*Octubre, 2023*

**VERSIÓN 1.0**


El contenido del presente documento es de propiedad de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, no puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización de la Dirección de Planificación.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 2 de 40 |

| CÓDIGO       | FECHA DE VIGENCIA | VERSIÓN |
|--------------|-------------------|---------|
| IT-DP-01-V.1 | 23-10-2023        | V.1     |


| A. REGISTRO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO |  |       |
|---|--|-------|
| RESPONSABILIDADES                       | NOMBRE / CARGO   | FIRMA |
| APROBADO POR:                           | María Cristina Gomezjurado<br><b>GERENTE GENERAL</b>                         |       |
| REVISADO POR:                           | Johanna Chuico<br><b>DIRECTOR/A DE PLANIFICACIÓN</b>                         |       |
| ELABORADO POR:                          | Elizabeth Viteri Aguilar<br><b>ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO 3</b> |       |

| B. REGISTRO DEL CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO |          |   |            |
|--|----------|---|------------|
| VERSIÓN  | CAMBIO   | ELABORADO   | FECHA      |
| 1.0  | Creación | Johanna Chuico<br><b>DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN</b><br><br>Elizabeth Viteri<br><b>ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y<br/>SEGUIMIENTO 3</b> | 23-10-2023 |


|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
|   | Página: 3 de 40   |                                      |

## Contenido

|           |   |                                     |
|-----------|---|-------------------------------------|
| <b>1</b>  | <b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO</b> .....                                   | <b>5</b>                            |
| <b>2</b>  | <b>ALCANCE DEL DOCUMENTO</b> .....                                    | <b>5</b>                            |
| <b>3</b>  | <b>TERMINOLOGÍA</b> .....   | <b>5</b>                            |
| <b>4</b>  | <b>SIGLAS Y ABREVIATURAS</b> .....                                    | <b>6</b>                            |
| <b>5</b>  | <b>BASE LEGAL ESPECÍFICA</b> .....                                    | <b>7</b>                            |
| <b>6</b>  | <b>OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PROCESO</b> ..... | <b>9</b>                            |
| <b>7</b>  | <b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO</b> .....                                 | <b>10</b>                           |
|           | GENERALIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS .....                 | 10                                  |
| <b>8</b>  | <b>CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS</b> .....                              | <b>11</b>                           |
| 8.1       | MANUAL DE PROCESOS .....  | 11                                  |
| 8.2       | PROCEDIMIENTO .....   | 14                                  |
| 8.3       | INSTRUCTIVO DE TRABAJO .....  | 17                                  |
| 8.4       | POLÍTICAS .....   | 19                                  |
| 8.5       | FORMATOS Y ANEXOS .....   | 20                                  |
| a.        | FORMATOS .....  | 20                                  |
| 8.6       | DIAGRAMAS DE FLUJO .....  | 20                                  |
| 8.7       | CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....                                  | 21                                  |
| 8.8       | VERSIONAMIENTO DE DOCUMENTOS .....                                    | 21                                  |
| <b>9</b>  | <b>CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS</b> .....                             | <b>22</b>                           |
| <b>10</b> | <b>NOTACIÓN BPMN 2.0 PARA DIAGRAMAS DE FLUJO</b> .....                | <b>23</b>                           |
| a.        | EVENTOS DE INICIO .....   | 23                                  |
| b.        | EVENTOS INTERMEDIOS .....   | 24                                  |
| c.        | EVENTOS DE FIN .....  | 27                                  |
| d.        | ACTIVIDADES .....   | 28                                  |
| e.        | SUBPROCESOS .....   | 30                                  |
| f.        | COMPUERTAS .....  | 32                                  |
| g.        | ARTEFACTOS .....  | 33                                  |
| h.        | CANALES .....   | 34                                  |
| i.        | LÍNEAS .....  | 35                                  |
| <b>10</b> | <b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DE PROCESOS</b> .....       | <b>35</b>                           |
| <b>11</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS APROBADOS</b> .....     | <b>37</b>                           |
| <b>12</b> | <b>CONTROL DE REGISTROS</b> .....                                     | <b>38</b>                           |
| <b>13</b> | <b>MISCELÁNEOS</b> .....  | <b>39</b>                           |
| a.        | FO-L2.1-07 Registro de control – Procesos documentados por unidad     | <b>Error! Marcador no definido.</b> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0 |
|   | <b>Página:</b> 4 de 40  |   |

|            |                                    |           |
|------------|------------------------------------|-----------|
| b.         | DP-IG-001 FORMATO DE INFORME ..... | 39        |
| <b>14.</b> | <b>FORMATOS.....</b>               | <b>40</b> |
| <b>15.</b> | <b>ANEXOS.....</b>                 | <b>40</b> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0 |
|   | <b>Página:</b> 5 de 40  |   |

## 1 OBJETIVO DEL DOCUMENTO


Establecer los lineamientos para la elaboración, aprobación y eliminación de documentos relacionados con la gestión de los procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda

## 2 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El alcance de este instructivo abarca los documentos relacionados con la gestión por procesos o sistemas de gestión de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, como manuales, instructivos de trabajo y formatos, los mismos que son de aplicación obligatoria para todo el personal de la Institución.

## 3 TERMINOLOGÍA


| TÉRMINO                        | DEFINICIÓN  |
|--------------------------------|---|
| <b>Código:</b>                 | Identificación alfanumérica de los documentos de procesos.  |
| <b>Diagrama de flujo:</b>      | Es la descripción o representación gráfica de un proceso.   |
| <b>Documento:</b>              | Conjunto de datos que poseen significado, su medio de soporte puede ser físico o electrónico.   |
| <b>Formato:</b>                | Documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o proceso. Documento estructurado en campos a ser llenados para establecer registros.   |
| <b>Instructivo de Trabajo:</b> | Documento que describe en forma detallada como realizar y registrar acciones, actividades o tareas.   |
| <b>Manual de Procesos:</b>     | Documento que contiene directrices, atribuciones, organización, métodos y procedimientos que permiten identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles y recursos de las unidades y procesos de la Institución.  |
| <b>Normativa:</b>              | Conjunto de disposiciones de carácter jurídico o técnico que permite regular una materia, actividad o sector específico. Incluye la Constitución, las leyes, decretos, resoluciones, normas y reglamentos, entre otros.   |
| <b>Política:</b>               | Es una decisión escrita que se establece como un lineamiento, directriz o guía, que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden realizarse las gestiones institucionales. Son lineamientos que están orientados a estandarizar el comportamiento y ejecución las actividades de la organización. |
| <b>Proceso</b>                 | Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 6 de 40</b>  |   |

| TÉRMINO                               | DEFINICIÓN  |
|---------------------------------------|---|
|                                       | interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es un conjunto de pasos o actividades relacionadas en las que intervienen gente, información y otros recursos para crear valor.   |
| <b>Procesos gobernantes:</b>          | Son aquellos que orientan la gestión institucional a través de la aprobación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento y control de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y directrices para el buen desempeño de la gestión institucional. |
| <b>Procesos agregadores de valor:</b> | Son los responsables de generar, administrar y controlar el portafolio de productos y servicios, destinados a usuarios externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.  |
| <b>Procesos habilitantes:</b>         | Se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión.  |
| <b>Procedimiento:</b>                 | Documento que describe la forma específica para llevar a cabo una secuencia de actividades o un proceso.  |
| <b>Registro:</b>                      | Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.  |


#### 4 SIGLAS Y ABREVIATURAS

| ABREVIATURA  | SIGNIFICADO   |
|--------------|---|
| <b>BPMN:</b> | Modelo y Notación de Procesos de Negocio (por sus siglas en inglés)           |
| <b>ISO:</b>  | Organización Internacional para la Estandarización (por sus siglas en inglés) |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |   |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 7 de 40 |


## 5 BASE LEGAL ESPECÍFICA

| LEY/NORMA/RESOLUCIÓN  | ARTICULADO PRINCIPAL  |
|---|---|
| Constitución de la República  | <p><b>Artículo 226.-</b> Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la constitución.</p>  |
| Ley Orgánica de Empresas Públicas   | <p><b>Art. 4.- Definiciones.-</b> Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.</p> <p><b>Art. 10.- Gerente General.</b> - La o el Gerente General de la empresa pública será designado por el Directorio, de fuera de su seno. Ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. (...)</p> |
| Codificación del Código Municipal para el Distrito Metropolitano (Ordenanza No. 052-2023) | <p><b>Art. 136.- Empresas públicas metropolitanas.</b> - Las empresas públicas metropolitanas son personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa, de gestión y con potestad coactiva, cuya constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación se regula por la ley de la materia, las ordenanzas y las disposiciones contenidas en este Capítulo.</p> <p><b>Art. 151.- Gerente General.-</b> El (la) Gerente(a) General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, de su respectiva empresa y es responsable ante el Directorio por su gestión administrativa, técnica y financiera. El (la) Gerente(a) General está facultado para realizar todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de los fines de la empresa a su cargo.</p>  |
| Estatuto de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda                        | <p><b>Artículo 1.-</b> La Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda se alinea con su misión y define su estructura sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico determinados en su matriz de competencias y planificación.</p> <p><b>Artículo 9.- Estructura Descriptiva.</b><br/>(...)</p> <p><b>1.2.1.1. Gerencia General</b><br/><b>Misión:</b> <i>Asegurar la gestión, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa eficiente y eficaz mediante la aplicación de</i></p>   |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
|   | Página: 8 de 40   |                                      |

| LEY/NORMA/RESOLUCIÓN   | ARTICULADO PRINCIPAL  |
|--|---|
|  | <p><i>políticas, normas y estrategias que permitan el logro de la misión y objetivos de la EPMHV.</i><br/>(...)</p> <p><b>1.4.1.2. Dirección de Planificación.</b><br/><b>Misión:</b> <i>Dirigir la planificación, seguimiento, evaluación, procesos, y gestión de tecnologías de la información, alineado al Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y al Plan Nacional de Desarrollo.</i></p> <p><b>Responsable:</b> <i>Director/a de Planificación</i></p> <p><b>Atribuciones y Responsabilidades:</b> (...)<br/>k) <i>Dirigir la gestión de los procesos y propuestas de mejora para el sistema de gestión interna, así como los procedimientos y demás instrumentos que la administración por procesos demande</i></p>   |
| <p><b>Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos</b></p> | <p>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;</p> <p>b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el tamaño de la organización y a su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;</li> <li>• la complejidad de los procesos y sus interacciones;</li> <li>• la competencia de las personas.</li> </ul> <p>7.5.2 Creación y actualización al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> |




|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
|   | Página: 9 de 40   |                                      |

| LEY/NORMA/RESOLUCIÓN | ARTICULADO PRINCIPAL   |
|----------------------|--|
|                      | <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p> <p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) <i>distribución, acceso, recuperación y uso;</i></p> <p>b) <i>almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</i></p> <p>c) <i>control de cambios (por ejemplo, control de versión);</i></p> <p>d) <i>conservación y disposición.</i></p> <p><i>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.</i></p> <p><i>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.</i></p> <p><i>NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada”.</i></p> |

## 6 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PROCESO

### Dirección de Planificación

- El/la Director/a de Planificación, tiene la responsabilidad de administrar este documento incluyendo formatos y de velar por su cumplimiento y actualización, así como de evaluar y mejorar la/s tarea/s para el Instructivo de trabajo para la elaboración de documentos.
- Mantener el repositorio de gestión documental de procesos actualizado con las últimas versiones de documentos de procesos aprobados.
- Asesorar y apoyar a las unidades administrativas en la elaboración de la documentación de procesos.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |  |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><b>Página:</b> 10 de 40 |

### Personal de las Unidades Administrativas

- Comunicar a la Dirección de Planificación, las modificaciones, cambios o inclusiones de la documentación contenida en el repositorio de gestión documental de procesos.
- Coordinar con la Dirección de Planificación la elaboración, modificación y cambios de documentos de procesos.
- Coordinar con la Dirección de Planificación la asignación de códigos de los documentos y registro en la “Lista Maestra de Documentos de Procesos”.
- Las Unidades Administrativas remitirán a partir de la Versión 1 de forma obligatoria los siguientes documentos: - Ficha de Caracterización; - Matriz de Identificación Análisis y Evaluación de Riesgos, adicional del Manual de Procesos.

## 7 INSTRUCCIONES DE TRABAJO

### GENERALIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

#### Criterios básicos y presentación de los documentos

El texto se redacta en tiempo presente o futuro generalmente de manera impersonal, o en tercera persona señalando el responsable de la actividad.

#### El contenido de los documentos debe ser:

- Veraz y actualizado
- Preciso y concreto
- Didáctico y de fácil comprensión
- Coherente con otros documentos


#### La redacción del tema desarrollado debe:

- Ser breve, coherente, clara, sencilla y uniforme.
- Utilizar el mismo término para el mismo concepto.
- Ser de interpretación única (sin ambigüedades).
- Incluir sólo las explicaciones y definiciones estrictamente necesarias.
- Al referenciar una sigla, describir su significado en las abreviaturas en orden alfabético.
- No debe incluir el nombre del responsable, sino la referencia de la unidad, el área o el cargo de la persona responsable.

Los documentos deben ser comprensibles para todo el personal de la Institución, si se trata de palabras muy especializadas, estas deben definirse en la sección correspondiente.

Debe hacerse referencias cruzadas para evitar repetir información.

#### Especificaciones para la elaboración de documentos

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
|   | Página: 11 de 40  |                                      |

Los documentos que se encuentran dentro del alcance de este instructivo, tienen las siguientes especificaciones:

- Tipo de letra: Calibri light
- Tamaño máximo de letra: 11, con excepción de los títulos de los documentos y los establecidos en los formatos.
- Interlineado: Sencillo
- Sin espaciado anterior o posterior
- Tamaño de papel: A4.


## 8 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

### 8.1 MANUAL DE PROCESOS

El manual de procesos es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia.

El manual de procesos, conforme lo establecido en el **FO-L2.1-01**, contiene:

1. **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** Identifica el macroproceso, proceso, subproceso, responsable, objetivo, alcance proveedor- entradas, cliente - salidas, controles/normativas, recursos humanos y recursos tecnológicos, a continuación, el detalle:
  - a. **Macroproceso:** Es el nombre del macroproceso al que corresponde el proceso a documentar.
  - b. **Proceso:** Es el nombre del proceso a documentar.
  - c. **Subproceso:** Se registra el nombre de los subprocesos que se desprenden del proceso a documentar.
  - d. **Responsable:** registra la unidad responsable del subproceso
  - e. **Objetivo:** Describe la razón, finalidad o propósito que persigue el proceso, el por qué y para qué está escrito. Iniciar la descripción de el/los objetivo/s con un verbo en infinitivo.
  - f. **Alcance:** Señalar el área, producto o servicio, proceso al que aplica o cubre el proceso, los límites y/o las exclusiones que tiene.
  - g. **Proveedor:** Nombre de la/las unidad/es interna/s o externa/s que provee insumos para la ejecución del proceso.
    - i. **Entradas:** Insumos necesarios para ejecución del proceso
  - h. **Cliente:** Unidad/es interna/s o externa/s que recibe el producto o servicio resultado de la ejecución del proceso.
    - i. **Salidas:** Producto o servicio resultado de la ejecución de un proceso.
  - i. **Controles/normativas:** Se refiere a leyes, reglamentos, normas, disposiciones,

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 12 de 40</b>   |   |

etc., directamente relacionados con el proceso.

- j. **Recurso humano:** Se refiere al talento humano que interviene en el proceso. Indicar los cargos del personal.
- k. **Recurso tecnológico:** Se refiere a los equipos tecnológicos necesarios para ejecutar el proceso.


2. **TERMINOLOGÍA:** Corresponde a las definiciones de términos de uso común en el manual de procesos. Las definiciones técnicas se utilizan en concordancia con las respectivas leyes y reglamentos)
3. **SIGLAS Y ABREVIATURAS:** Corresponde a listar las siglas y abreviaturas empleadas en el manual, con su correspondiente significado.
4. **DISPOSICIONES GENERALES:** Se describen las políticas, directrices o lineamientos generales orientados a garantizar el adecuado funcionamiento del proceso.
5. **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:** Se describen la(s) obligación(es) y/o responsabilidad(es) del personal involucrado en el proceso para la realización de las actividades. No se debe establecer los nombres del personal, sino el cargo que tiene en la Institución. Se puede establecer un listado de obligaciones y/o responsabilidades por cargo.
6. **PROCEDIMIENTOS:** donde se incluye los procedimientos que forman parte del manual de procesos.

**6.1 SUBPROCESO DE:** Detalla el nombre del proceso a documentar, se registra además el código del procedimiento, entiéndase que un proceso/subproceso documentado toma el nombre de procedimiento.

**6.1.1. Descripción del procedimiento:** donde se describe las actividades, deberá tomar en cuenta lo siguiente:

1. Definir las necesidades de la organización y sus clientes.
2. Establecer quién, qué, por qué, cuándo, dónde y cómo realiza las actividades.
3. Describir el detalle de las actividades basado en las tareas que debe realizar
4. Describir los controles de las actividades.
5. Describir los recursos necesarios para realizar las actividades (en función de personal, equipos, entrenamiento y materiales).
6. Definir la documentación apropiada (formatos a utilizarse y documentos que se obtiene del resultado de la ejecución de actividades.
7. Definir las entradas y salidas de los procesos.
8. Especificar la misma secuencia y orden que el diagrama de flujo.

**6.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO:** donde se incluirá en imagen el diagrama de flujo del procedimiento. Los diagramas de flujo estarán realizados bajo la notación BPMN 2.0.

|   |   |                           |                         |
|---|---|---------------------------|-------------------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |                           |                         |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 | <b>Versión:</b> 1.0     |
|   |   |                           | <b>Página:</b> 13 de 40 |

7. **INDICADORES:** Corresponde a los indicadores identificados para medir el cumplimiento del proceso, con el fin de mostrar los cambios y el progreso que se está llevando a cabo en la gestión y madurez del proceso.

8. **FORMATOS Y ANEXOS**

**8.1 TABLA DE FORMATOS:** Corresponde a la sección donde se establece en listado del código y nombre de los formatos referenciados en la descripción del manual de procesos, de acuerdo a la siguiente tabla:

| N° | CÓDIGO   | FORMATO              |
|----|----------|----------------------|
| 1  | (código) | Nombre del documento |
| 2  | (código) | Nombre del documento |
| 3  | (código) | Nombre del documento |
| 4  | (código) | Nombre del documento |
| 5  | (código) | Nombre del documento |


**8.2 ANEXOS:** Corresponde a la sección donde se establece un listado del código (en caso de poseer) y nombre de la documentación externa o de soporte para el manual de procesos tales como: tablas, gráficos, manuales, etc. Esta documentación debe estar referenciados en la descripción. Se establece conforme la siguiente tabla:

| N° | FORMATO  | NOMBRE               |
|----|----------|----------------------|
| 1  | (código) | Nombre del documento |
| 2  | (código) | Nombre del documento |
| 3  | (código) | Nombre del documento |


9. **ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA**

9.1. **ENCABEZADO**

En el encabezado del documento, debe constar el siguiente cuadro:

|   |                           |  |                           |
|---|---------------------------|--|---------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS</b> | <b>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | Página n de t             |
|   |                           |  | <b>Nombre del Manual:</b> |
|   |                           |  | <b>CÓDIGO:</b> FO-L2.1-01 |

n: es el número de la página del documento y

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |  |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 14 de 40 |

t: es el total de páginas del documento

## 9.2. PIE DE PÁGINA

En el pie de página del documento, debe constar el nombre de la unidad dueña del documento más el código del formato alineado a la derecha.

**Ejemplo:**


Gerencia de xxxx - MP-xxx-yy-V.x.x

## 8.2 PROCEDIMIENTO

Es la descripción completa de las actividades que agregan valor, identifica las personas que realizan y forman parte de cada una de ellas, permitiendo la comprensión de las que analizan, ejecutan o evalúan el procedimiento.

El procedimiento, conforme lo establecido en el formato **FO-L2.1-02**, contiene:

1. **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** Identifica el macroproceso, proceso, subproceso, responsable, objetivo, alcance proveedor- entradas, cliente - salidas, controles/normativas, recursos humanos y recursos tecnológicos, a continuación, el detalle:
  - a. **Macroproceso:** Es el nombre del macroproceso al que corresponde el proceso a documentar.
  - b. **Proceso:** Es el nombre del proceso a documentar.
  - c. **Subproceso:** Se registra el nombre de los subprocesos que se desprenden del proceso a documentar.
  - d. **Responsable:** registra la unidad responsable del procedimiento a documentar.
  - e. **Frecuencia de ejecución:**
    - i. **Recurrente,** se ejecuta por oficio de la unidad o por pedido de un cliente interno/externo
    - ii. **Bajo demanda,** se ejecuta por pedido de un cliente interno/externo
2. **OBJETIVO:** sección donde se señala la razón, finalidad o propósito que persigue el procedimiento, el por qué y para qué está escrito. Iniciar la descripción de el/los objetivo/s con un verbo en infinitivo.
3. **ALCANCE DEL DOCUMENTO:** sección donde se señala el área, producto o servicio, proceso al que aplica o cubre el procedimiento, los límites (donde inicia y donde termina) y/o las exclusiones que tiene.
4. **TERMINOLOGÍA:** sección donde se enlista las definiciones de términos de uso común en el procedimiento. Las definiciones técnicas se utilizan en concordancia con las respectivas leyes y reglamentos.
5. **SIGLAS Y ABREVIATURAS:** sección donde se enlista las abreviaturas/siglas de uso común en el procedimiento, incrementar el número de celdas según la necesidad, si no tiene

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |  |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><b>Página:</b> 15 de 40 |

abreviaturas, escribir lo siguiente: “En el presente documento no se hace uso de abreviaturas/siglas.

6. **BASE LEGAL ESPECÍFICA AL PROCESO (CONTROLES):** sección en la que registran las leyes, reglamentos, normas, disposiciones, etc., con sus artículos específicos que están directamente relacionados con el procedimiento.
7. **DISPOSICIONES GENERALES DEL PROCESO:** en esta sección se registran las disposiciones de orden general a la cual se sujeta el proceso.
8. **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PROCESO:** en esta sección se establecen la(s) obligación(es) y/o responsabilidad(es) del personal involucrado en el proceso para la realización de las actividades. No se debe establecer los nombres del personal, sino el cargo que tiene en la Institución. Se puede establecer un listado de obligaciones y/o responsabilidades por cargo).
9. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**9.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO:** corresponde a una representación gráfica/diagrama de los principales componentes/características del proceso, a continuación, el contenido del diagrama:

**PROVEEDOR:** corresponden a las unidades requirentes que entregan insumos que activan el inicio del proceso.

**INSUMO:** denominados también disparadores, son todos los documentos/requisitos que activan el inicio del proceso.

**PROCESO:** representado en una forma cuadro (+), registra el nombre del proceso a documentar y a su vez en la parte inferior del gráfico incluye un conjunto de subprocesos que indica que el proceso mencionado puede ser analizado a un nivel más fino.


**RESULTADO:** son el/los productos resultantes de la ejecución del proceso que se está documentando.

**CLIENTE:** son los usuarios internos o externos que reciben el producto resultante del proceso. Pueden ser uno o varios.

**9.2 DIAGRAMA DE FLUJO:** sección donde se incluirá en imagen el diagrama de flujo del procedimiento. Los diagramas de flujo estarán realizados bajo la notación BPMN 2.0.

**9.3 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:** sección que describe las actividades, se toma en cuenta lo siguiente:

1. Definir las necesidades de la organización y sus clientes.
2. Establecer quién, qué, por qué, cuándo, dónde y cómo realiza las actividades.
3. Describir el detalle de las actividades basado en las tareas que debe realizar.
4. Describir los controles de las actividades.
5. Describir los recursos necesarios para realizar las actividades (en función de personal, equipos, entrenamiento y materiales).
6. Definir la documentación apropiada (formatos a utilizarse y documentos que se obtiene del resultado de la ejecución de actividades).
7. Definir las entradas y salidas de los procesos.

|   |   |                           |                     |
|---|---|---------------------------|---------------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |                           |                     |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 | <b>Versión:</b> 1.0 |
|   |   | <b>Página:</b> 16 de 40   |                     |

8. Especifica la misma secuencia y orden que el diagrama de flujo.

## 10. FORMATOS Y ANEXOS

**10.1 TABLA DE FORMATOS:** sección donde se establece un listado del código y nombre de los formatos referenciados en la descripción del procedimiento, de acuerdo con la siguiente tabla:

| N° | CÓDIGO   | FORMATO              |
|----|----------|----------------------|
| 1  | (código) | Nombre del documento |
| 2  | (código) | Nombre del documento |
| 3  | (código) | Nombre del documento |
| 4  | (código) | Nombre del documento |
| 5  | (código) | Nombre del documento |


**10.2 ANEXOS:** sección donde se establece un listado del código (en caso de poseer) y nombre de la documentación externa o de soporte para el manual de procesos tales como: tablas, gráficos, manuales, etc. Esta documentación debe estar referenciados en la descripción. Se establece conforme la siguiente tabla:

| N° | FORMATO  | NOMBRE               |
|----|----------|----------------------|
| 1  | (código) | Nombre del documento |
| 2  | (código) | Nombre del documento |
| 3  | (código) | Nombre del documento |

## 11. ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA:

### 11.1 ENCABEZADO


En el encabezado del documento, debe constar el siguiente cuadro:

|   |  |                           |                     |
|---|--|---------------------------|---------------------|
|  | <b>PROCESO: (ESPECIFICAR EN NOMBRE DEL MACROPROCESO A DOCUMENTAR)</b>                  |                           |                     |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE (ESPECIFICAR EL<br/>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO A<br/>DOCUMENTAR)</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-02 | <b>Versión:</b> 1.0 |
|   |  | <b>Página:</b> n de t     |                     |

n: es el número de la página del documento y

t: es el total de páginas del documento



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |  |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 17 de 40 |

### 11.2 Pie de página:

En el pie de página del documento, debe constar el nombre de la unidad dueña del documento más el código del formato alineado a la derecha.

Ejemplo:

Gerencia de xxxx - PR.xxx-yy-V.x.x


### 8.3 INSTRUCTIVO DE TRABAJO

Es la agrupación de instrucciones o pasos secuenciales que permiten explicar y ejecutar acciones, actividades o tareas.

Cada instructivo de trabajo conforme el formato **FO-L2.1-03** contiene:

1. **OBJETIVO DEL DOCUMENTO:** sección donde se describe la razón, finalidad o propósito que persigue el instructivo de trabajo, el por qué y para qué está escrito.
2. **ALCANCE DEL DOCUMENTO:** sección donde se señala el área, producto o servicio, proceso al que aplica o cubre el instructivo de trabajo, los límites (donde inicia y donde termina) y/o las exclusiones que tiene.
3. **TERMINOLOGÍA:** sección donde se enlistan las definiciones de términos de uso común en el instructivo de trabajo. Las definiciones técnicas se utilizan en concordancia con las respectivas leyes y reglamentos)
4. **SIGLAS Y ABREVIATURAS:** sección donde se enlistan las abreviaturas de uso común en el instructivo de trabajo.
5. **BASE LEGAL ESPECÍFICA:** sección donde se refiere las leyes, reglamentos, normas, disposiciones, etc., con sus artículos específicos que están directamente relacionados con el instructivo de trabajo.
6. **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PROCESO:** sección donde se establece la(s) obligación/es y/o responsabilidad(es) del personal o unidades involucradas en el instructivo de trabajo para la realización de las actividades. No se debe establecer los nombres del personal, sino el cargo que tiene en la Institución.
7. **INSTRUCCIONES DE TRABAJO:** Sección donde se detallan las instrucciones de trabajo que se requiere para realizar la acción, actividad o tarea, responsable, formato utilizado en caso de tener, y tiempo estimado de la actividad/tarea de ser el caso.)
8. **FORMATOS Y ANEXOS:**
  - 8.1 **TABLA DE FORMATOS:** sección donde se establece un listado del código y nombre de los formatos referenciados en la descripción del instructivo, de acuerdo a la siguiente tabla:

| N° | CÓDIGO   | FORMATO              |
|----|----------|----------------------|
| 1  | (código) | Nombre del documento |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 18 de 40</b>   |   |

|   |          |                      |
|---|----------|----------------------|
| 2 | (código) | Nombre del documento |
| 3 | (código) | Nombre del documento |
| 4 | (código) | Nombre del documento |
| 5 | (código) | Nombre del documento |


**8.2 ANEXOS.** – sección donde se establece un listado del código (en caso de poseer) y nombre de la documentación externa o de soporte para el instructivo de trabajo tales como: tablas, gráficos, manuales, etc. Esta documentación debe estar referenciada en la descripción. Se establece conforme la siguiente tabla:

| N° | FORMATO  | NOMBRE               |
|----|----------|----------------------|
| 1  | (código) | Nombre del documento |
| 2  | (código) | Nombre del documento |
| 3  | (código) | Nombre del documento |

## 9. ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA:

### 9.1 ENCABEZADO:

En el encabezado del documento, debe constar el siguiente cuadro:

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: n de t</b>   |   |


n: es el número de la página del documento y  
t: es el total de páginas del documento

### 9.2 PIE DE PÁGINA:

En el pie de página del documento, debe constar el nombre de la unidad dueña del documento más el código del formato alineado a la derecha.

Ejemplo:

Gerencia de xxxx - IT.xx-xxx-V.x.x

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
|   | Página: 19 de 40  |                                      |

## 8.4 POLÍTICAS


Las políticas son decisiones escritas que se establecen como un lineamiento, directriz o guía acerca de los límites y el funcionamiento de los procesos, dentro de los cuales pueden realizarse las gestiones institucionales; que deben ser divulgadas, entendidas y acatadas por todos los miembros de la organización. Son lineamientos que están orientados a estandarizar el comportamiento y ejecución de las actividades de la institución.

La política, conforme lo establecido en el **FO-L2.1-04**, contiene:

1. **OBJETIVO DEL DOCUMENTO:** sección donde se describe la razón, finalidad o propósito que persigue la política, el por qué y para qué está escrito.
2. **ALCANCE DEL DOCUMENTO:** sección donde se señala el alcance que aplica o cubre la política, los límites y/o las exclusiones que tiene.
3. **SIGLAS Y ABREVIATURAS:** sección donde se enlistan las abreviaturas de uso común en la política.
4. **BASE LEGAL ESPECÍFICA:** sección donde se refiere las leyes, reglamentos, normas, disposiciones, etc., con sus artículos específicos que están directamente relacionados con la política.
5. **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DE LA POLÍTICA:** sección donde se establece la(s) obligación(es) y/o responsabilidad(es) de los/as servidores/as involucrados/as en la elaboración, mantenimiento, revisión y actualización periódica de la política. No se debe establecer los nombres de los servidores, sino el cargo que tiene en la Institución. Se puede establecer un listado de obligaciones y/o responsabilidades por cargo)
6. **POLÍTICA:** Detallar la/s política/s que se está documentando
7. **ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA:**

### 7.1 ENCABEZADO:


En el encabezado del documento, debe constar el siguiente cuadro:

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | PROCESO: (ESPECIFICAR EN NOMBRE DEL MACROPROCESO RELACIONADO CON<br>LA POLÍTICA A DOCUMENTAR) |                                    |
|   | POLÍTICA DE (ESPECIFICAR EL NOMBRE<br>DEL TIPO DE POLÍTICAS QUE SE DESEA<br>DOCUMENTAR)       | Código: FO-L2.1-      Versión: 1.0 |
|   | Página: n de t  |                                    |

### 7.2 PIE DE PÁGINA:

En el pie de página del documento, debe constar el nombre de la unidad dueña del documento más el código del formato alineado a la derecha.

Ejemplo:

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |  |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 20 de 40 |


Gerencia de xxxx - PO.xx-xxx-V.x.x

## 8.5 FORMATOS Y ANEXOS

### a. FORMATOS

Los formatos sirven para registrar información que demuestre el cumplimiento de las actividades realizadas en los procesos institucionales. Los formatos no tienen estructura definida, pero deben contar, al menos, con la siguiente información:

- **Cuerpo del formato:** para formatos elaborados en hojas de cálculo y procesador de texto el cuerpo del formato debe constar todos los campos a ser llenados.
- **Encabezado y pie de página:** en el encabezado, debe tener, al menos, el logo institucional y el nombre del documento.

|   |                           |
|---|---------------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL FORMATO</b> |
|---|---------------------------|

En el pie de página se debe insertar al lado inferior derecho del documento el código del formato y la página n de t.

Donde:

n: es el número de la página del documento y

t: es el total de páginas del documento

|                                  |
|----------------------------------|
| FO-XXX-YY-V.#.#<br>Página n de t |
|----------------------------------|

Cabe indicar que algunos formatos, tales como: memorandos, oficios, contratos, convenios, resoluciones, entre otros, tendrán excepciones.

## 8.6 DIAGRAMAS DE FLUJO

Sirven para representar la secuencia y la interrelación de las actividades de los procesos. Los diagramas de flujo serán del tipo funcional, es decir deben contener divisiones que representen las organizaciones, las unidades administrativas, el cargo o responsabilidad del personal que intervienen dentro del proceso.

Los diagramas de flujo deben ser realizados de acuerdo a la notación BPMN 2.0, en cualquier diagramador o en los de licencia libre, (Ejemplo: Bizagi)

Cada actividad del diagrama de flujo debe estar numerada para facilitar la identificación con su descripción.

## 8.7 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos descritos elaborados bajo este instructivo usan la siguiente codificación:

**AA - XXX - YY - V. #.#**

Dónde:

- AA: Siglas del nombre del documento (2 caracteres)
- XXX: Sigla del macroproceso (3 caracteres)
- YY: Número secuencial (2 caracteres)
- #.#: Número de versión con punto intermedio (2 caracteres)

Las siglas por tipo de documento será la siguiente:

| TIPO DE DOCUMENTO       | NOMENCLATURA      |
|-------------------------|-------------------|
| Manuales de Procesos    | MP-XXX-YY-V.#.#-  |
| Procedimientos          | PR- XXX-YY-V.#.#- |
| Instructivos de Trabajo | IT- XXX-YY-V.#.#- |
| Políticas               | PO-XXX-YY-V.#.#-  |
| Formatos                | FO- XXX-YY-V.#.#- |
| Diagramas de flujo      | DF- XXX-YY-V.#.#- |

## 8.8 VERSIONAMIENTO DE DOCUMENTOS

Se denomina versionamiento de documentos al método de codificación que permita controlar todo lo referente a los cambios de los documentos.


La estructura de codificación es:

**V . # . #**  
 VERSIÓN MAYOR      VERSIÓN MENOR

Las versiones mayores y menores se establecerán con números enteros y de manera secuencial. El cambio de la versión mayor hará que se reinicie la versión menor.

**1) Versiones Mayores:** se establecerán las siguientes consideraciones:

- a) Se establecerán con números enteros y de manera secuencial
- b) Se iniciará con el numero uno (1) con la primera aprobación del documento (versión: V.1.0)
- c) El cambio de versión mayor, origina una nueva aprobación del documento y se realizará por las siguientes causas:

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 22 de 40</b>   |   |

- i) Cuando se generen cambios de secuencia (flujo del proceso) de actividades del proceso.
- ii) Cuando exista cambios de normativa, que obligue al cambio de la documentación de procesos.
- iii) Cuando se generen cambios de fondo del contenido del documento.
- iv) Por disposición expresa de la autoridad competente.


2) **Versiones Menores:** se establecerán las siguientes consideraciones:

- a) Se establecerán con números enteros y de manera secuencial
- b) Se iniciará con el número cero (0) con la aprobación del documento y cambio de versión mayor (versión: V.#.0)
- c) El cambio de versión menor, no origina una nueva aprobación del documento y se realizará por las siguientes:
  - i) Inclusión de nuevos formatos a los documentos aprobados, que hayan sido referenciados en el documento.
  - ii) Correcciones de forma del documento.
- d) Las versiones menores se verán reflejadas en el Repositorio de Gestión Documental de Procesos.

## 9 CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los macroprocesos de Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda están codificados en la siguiente forma:

| PROCESO NIVEL 0                    | PROCESO NIVEL 1                                     |
|------------------------------------|---|
| A. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA      | -   |
| GERENCIA TÉCNICA - GT              | GESTIÓN DE NEGOCIOS – DN                            |
|                                    | GESTIÓN TÉCNICA - DGT                               |
| GERENCIA DE OPERACIÓN URBANA - GOU | GESTIÓN SOCIAL - DGS                                |
|                                    | GESTIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS - DEP             |
|                                    | GESTIÓN DE ESTUDIOS Y GESTIÓN DEL SUELO - DEGS      |
|                                    | GESTIÓN DE CONTROL, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN - DCSE |
|                                    | GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - UTH                     |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |  |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><b>Página:</b> 23 de 40 |

| PROCESO NIVEL 0                                   | PROCESO NIVEL 1  |
|---|--|
| GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO - DTHA | GESTIÓN ADMINISTRATIVA - UA                                    |
| GESTIÓN FINANCIERA - DF                           | GESTIÓN DEL PRESUPUESTO - UP                                   |
|   | GESTIÓN DE CONTABILIDAD - UC                                   |
|   | GESTIÓN DE TESORERÍA - UT                                      |
| GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN - DP                     | GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN - UP                                  |
|   | GESTIÓN DE PROCESOS - UPS                                      |
|   | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - UTIC |
|   | GESTIÓN DE SEGUIMIENTO - US                                    |
| GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL Y PATROCINIO - DAJP     | GESTIÓN DE ASESORÍA - UAJ                                      |
|   | PATROCINIO - UPJ   |
| GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING - DCM         | GESTIÓN DE COMUNICACIÓN - UC                                   |
|   | GESTIÓN DE MARKETING - UM                                      |



El nombre del archivo electrónico del documento que se almacenará debe identificar el código y la versión del documento y añadir el nombre del documento, tal como se indica a continuación:


AA- XXX-YY-V.## Nombre del Documento ....






## 10 NOTACIÓN BPMN 2.0 PARA DIAGRAMAS DE FLUJO

Para la elaboración de los diagramas de flujo se utilizará la notación BPMN 2.0 y se utilizará los elementos **que se considere con el fin de que resulten comprensibles y prácticos para el usuario.**




### a. EVENTOS DE INICIO

| DISPARADOR              | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|-------------------------|---|---|
| <b>Ninguno o simple</b> | El modelador utiliza para no especificar el tipo de evento de inicio.<br>También se usa para subprocesos que inician cuando el flujo lo dispara el proceso padre. |  |
| <b>Mensaje</b>          | Un participante externo envía un mensaje que dispara el inicio del proceso.   |  |


|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
| Página: 24 de 40  |   |                                      |







| DISPARADOR                    | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Tiempo o temporización</b> | Un tiempo-fecha específico puede disparar el inicio del proceso (ejemplo: cada lunes a las 9H00).  |    |
| <b>Señal</b>                  | Intercambio de señales entre procesos.<br>El proceso inicia cuando se captura una señal lanzada desde otro proceso.<br>Tenga en cuenta que una señal no es un mensaje, los mensajes tienen objetivos específicos, la señal no. |    |
| <b>Regla o condicional</b>    | Las condiciones de una regla se vuelven ciertas (ejemplo: 5 participantes para un curso).<br>Este tipo de evento es disparado cuando una regla llega a ser cierta o cumplida.  |    |
| <b>Paralela Múltiple</b>      | Capturar todos los eventos de un conjunto de eventos en paralelo.<br>Indica que se requieren múltiples disparadores para iniciar el proceso.<br>Todos los disparadores deben ser lanzados para iniciarlo.                      |    |
| <b>Múltiple</b>               | Significa que hay varias formas de disparar el proceso.<br>Solo una de ellas se requiere para iniciarlo  |  |





#### b. EVENTOS INTERMEDIOS


| DISPARADOR              | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO  |
|-------------------------|--|--|
| <b>Ninguno o simple</b> | El modelador utiliza para no especificar el tipo de evento intermedio.<br>Solo es válido para eventos intermedios que se encuentran en el flujo principal del proceso. Se usan eventos para indicar algún cambio de estado en el proceso.<br>Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso.<br>Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo. |   |
| <b>Mensaje</b>          | Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido.<br>Si el evento es de recepción, indica que el proceso no continúa hasta que el mensaje sea recibido.<br>Puede utilizarse dentro del flujo de secuencia o adjunto a los límites de una actividad para indicar un flujo de excepción que se activará cuando se reciba el mensaje. El evento que lanza un mensaje se identifica con una figura sombreada.                | Captura<br><br>Lanza<br> |






|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |  |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 25 de 40 |




| DISPARADOR                    | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO  |
|-------------------------------|---|--|
|                               | El evento que capta un mensaje se identifica con una figura sin relleno   |  |
| <b>Tiempo o temporización</b> | Indica una espera o retraso dentro del proceso.<br>Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia para indicar una espera entre las actividades o adjunto a los límites de una actividad indicando un flujo de excepción que se activara cuando se cumpla un ciclo determinado o se alcance una fecha específica.   |   |
| <b>Escalable</b>              | Cambio a un nivel más alto de responsabilidad.<br>Indica un escalamiento a través del proceso. Cuando se encuentra adjunto a los límites de una actividad solo puede captar un escalamiento.  |   |
| <b>Regla o condicional</b>    | Se utiliza para esperar que una condición o regla de negocio se cumpla.<br>Se puede utilizar dentro del flujo de secuencia indicando que se espera a que la condición de negocio se cumpla o adjunto a los límites de una actividad indicando un flujo de excepción que se activara cuando la condición se cumpla.  |    |
| <b>Liga o enlace</b>          | A los eventos intermedio relacionados también se les puede usar como objetos "GoTo" dentro de un proceso (conectar dos secciones del proceso).<br>Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos de enlace pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas.<br>Si en un proceso hay dos enlaces (uno que lanza y otro que recibe) el Modelador entenderá que están unidos. Si hay dos que lanzan y uno que recibe el Modelador entenderá que los que lanzan están unidos al que recibe. Si hay varios que lanzan y que reciben los nombres de las 'parejas' deben ser iguales para que el Modelador sepa cuál corresponde a cuál.<br>El evento que lanza un enlace se identifica con una figura sombreada.<br>El evento que capta un enlace se identifica con una figura sin relleno. | Lanza<br><br>Captura<br> |
| <b>Error</b>                  | Un Evento Intermedio de Error solo puede ser utilizado adjunto a los límites de una actividad.<br>Este evento captura un error específico (si se le asigna un nombre) o Error cualquier error (si no se especifica nombre).   | <br><b>Error</b>  |


| DISPARADOR          | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO  |
|---------------------|---|--|
|                     | <p>El Evento de Error siempre interrumpe la actividad a la cual se encuentra adjunto, por lo que no existe una versión "No interruptor" de éste y en consecuencia, los bordes de la figura se muestran siempre sólidos.</p>   |  |
| <b>Cancelación</b>  | <p>Este tipo de evento intermedio es usado en subprocesos transaccionales.</p> <p>Se diagrama a los límites del subproceso transaccional indicando un flujo alternativo que realizaría cuando el subproceso transaccional es cancelado.</p> <p>El evento se dispara si se alcanza un Evento de fin de Cancelación dentro del subproceso de transacción o, si se recibe un mensaje de cancelación de un protocolo de cancelación mientras la transacción se encuentra en ejecución.</p> <p>El Evento de Cancelación siempre interrumpe el subproceso al cual se encuentra adjunto, por lo que no existe una versión "No interruptor" de éste y en consecuencia, los bordes de la figura se muestran siempre sólidos.</p> | <br><b>Cancel</b>   |
| <b>Compensación</b> | <p>Permite manejar compensaciones.</p> <p>Cuando se utiliza dentro del flujo de secuencia de un proceso indica que se lanzará o es necesaria una compensación.</p> <p>Cuando se utiliza adjunto a los límites de una actividad (siempre de captura) indica que esta actividad se compensará cuando el evento se active.</p> <p>La interrupción o no interrupción de la actividad no aplica para el Evento de Compensación, por lo que los bordes de la figura siempre se mostrarán sólidos.</p>   |   |
| <b>Señal</b>        | <p>Estos eventos se utilizan para enviar o recibir señales dentro o a lo largo del proceso. Una señal es similar a una bengala que se dispara al cielo para cualquiera que pueda estar interesado en ella y reaccionar.</p> <p>El evento que lanza una señal se identifica con un triángulo sombreado.</p> <p>El evento que recibe una señal se identifica con un triángulo sin relleno.</p> <p>También se utiliza para enviar o recibir señales entre procesos. Se puede utilizar dentro del flujo de secuencia para enviar o recibir</p>  | <b>Lanza</b><br><br><b>Captura</b><br> |






|   |   |  |
|---|---|--|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |  |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 27 de 40 |

| DISPARADOR               | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO   |
|--------------------------|--|---|
|                          | señales o adjunto a los límites de una actividad indicando un flujo de excepción que se activará cuando la señal sea capturada.  |   |
| <b>Múltiple</b>          | <p>Significa que hay múltiples disparadores asignados al evento. Indica que puede ser activado por muchas causas. Solo se requiere una o varias de ellas.</p> <p>Cuando se utiliza para lanzar el disparador, todos los disparadores asignados se lanzarán y el marcador del evento se mostrará sombreado.</p> <p>Cuando se utiliza para captar el disparador, uno o varios de los disparadores asignados es requerido y el marcador del evento se mostrará vacío.</p> <p>Se puede utilizar dentro del flujo de secuencia para enviar o recibir señales o adjunto a los límites de una actividad, cambiará el flujo normal a un flujo de excepción cuando reciba uno o varios de los disparadores asignados.</p> | <p>Lanza</p>  <p>Captura</p>  |
| <b>Paralela Múltiple</b> | <p>Significa que hay múltiples disparadores asignados al evento. A diferencia del evento intermedio múltiple, todos los disparadores asignados son requeridos para activar el evento.</p> <p>Se puede utilizar dentro del flujo de secuencia para enviar o recibir señales o adjunto a los límites de una actividad, cambiará el flujo normal a un flujo de excepción cuando reciba todos los disparadores asignados.</p>  |    |

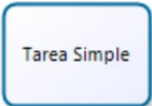

**c. EVENTOS DE FIN**


| DISPARADOR              | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|-------------------------|---|---|
| <b>Ninguno o simple</b> | <p>El modelador utiliza para no especificar el tipo de evento de fin.</p> <p>También se usa para mostrar el fin de un subproceso que termina, lo que causa que el flujo regrese al proceso padre.</p> |  |
| <b>Mensaje</b>          | Indica que un mensaje se envía a un participante una vez que finaliza el flujo.   |  |
| <b>Escalable</b>        | Indica que es necesario realizar un escalamiento una vez finaliza el flujo.   |  |




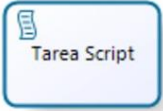

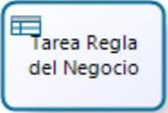

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |  |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><b>Página:</b> 28 de 40 |


|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
| <b>Error</b>        | Indica que se debe generar un error nominado.<br>Todas las secuencias activas del proceso son finalizadas.<br>El error será recibido por un evento intermedio que captura el error.                  |    |
| <b>Cancelación</b>  | Se usa dentro de un subproceso transaccional.<br>Indica que la transacción debe ser cancelada y disparará un evento intermedio de cancelación adjuntado a la frontera del subproceso                 |    |
| <b>Compensación</b> | Habilita el manejo de compensaciones.<br>Indica que se necesita una compensación al finalizar el flujo.<br>Si una actividad se identifica y fue exitosamente completada, ésta será compensada.       |    |
| <b>Señal</b>        | Permite enviar una señal al finalizar el flujo.  |    |
| <b>Múltiple</b>     | Significa que al finalizar el flujo hay múltiples consecuencias, todas ellas ocurren.  |   |
| <b>Terminación</b>  | Indica que todas las actividades en el proceso deben concluir inmediatamente, sin importar que existan más caminos del flujo pendientes.<br>El proceso termina sin compensación o manejo de eventos. |  |

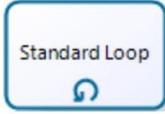
#### d. ACTIVIDADES

| TIPO                     | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO   |
|--------------------------|--|---|
| <b>Tarea Simple</b>      | El modelador utiliza para no especificar el tipo de actividad.<br>Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso.<br>Se usa cuando el trabajo durante el proceso no puede ser descompuesto en un nivel más fino dentro del flujo.  |  |
| <b>Tarea de Usuario</b>  | Es una tarea de "flujo de trabajo" donde un humano ejecuta una tarea con la asistencia de una aplicación de software, que tiene que ser completada en cierta cantidad de tiempo.<br>Se usa cuando el trabajo durante el proceso no puede ser descompuesto en un nivel más fino dentro del flujo. |  |
| <b>Tarea de Servicio</b> | Es una tarea que usa algún tipo de servicio, que podría ser un servicio Web o una aplicación automática.   |   |



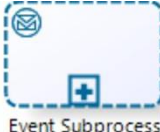
|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
| Página: 29 de 40  |   |                                      |






| TIPO                           | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO   |
|--------------------------------|--|---|
|                                |  |    |
| <b>Tarea de Recepción</b>      | Es una tarea diseñada para esperar un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).<br><br>Una vez el mensaje haya sido recibido, la tarea es completada.  |    |
| <b>Tarea de Envío</b>          | Es una tarea diseñada para enviar un mensaje a un participante externo (relativo al proceso).<br><br>Una vez el mensaje haya sido enviado, la tarea es completada.   |    |
| <b>Tarea Script</b>            | Es una tarea que se ejecuta por un motor de procesos de negocio (tarea automatizada).<br>El usuario define un script en un lenguaje que el motor pueda interpretar.<br>No tienen interacción humana y no se conecta con ningún servicio externo. |  |
| <b>Tarea Manual</b>            | Es una tarea que espera ser ejecutada o realizada sin la ayuda de algún motor de ejecución de proceso de negocio o alguna aplicación. (ejemplo: una secretaria archivando documentos físicos).   |  |
| <b>Tarea Regla del Negocio</b> | Ofrece un mecanismo para que el proceso provea una entrada a un motor de reglas de negocio y obtenga una salida de los cálculos que realice dicho motor.   |  |
| <b>Ciclo Multi-Instancia</b>   | Las tareas pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo.<br>El ciclo multi-instancia permite la creación de un número deseado de instancias de actividad que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.               |  |


|   |   |  |
|---|---|--|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |  |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><br><b>Página:</b> 30 de 40 |

| TIPO                  | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO   |
|-----------------------|--|---|
| <b>Ciclo Estándar</b> | <p>Las tareas pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo.</p> <p>Esta característica define un comportamiento de ciclo basado en una condición booleana. La actividad se ejecutará siempre y cuando la condición booleana sea verdadera.</p> |  |





#### e. SUBPROCESOS

| TIPO                            | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Subproceso</b>               | <p>Un subproceso es una actividad compuesta incluida dentro de un proceso.</p> <p>Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.</p> <p>Éste es compuesto dado el hecho que esta figura incluye un conjunto de actividades y una secuencia lógica (proceso), que indica que la actividad mencionada puede ser analizada a un nivel más fino.</p> <p>Se puede colapsar o expandir.</p> |   |
| <b>Subproceso Reusable</b>      | <p>Identifica un punto en el flujo donde se invoca un proceso predefinido.</p> <p>Los procesos reusables se conocen como Actividades de Llamada en BPMN.</p>  |  |
| <b>Subproceso de Evento</b>     | <p>Un subproceso es definido como de Evento cuando es lanzado por un evento. Un subproceso de evento no es parte del flujo normal de su proceso Padre - no hay flujos de entrada o salida.</p>  |  |
| <b>Subproceso Transaccional</b> | <p>Un Subprocesos Transaccional facilita la implementación de escenarios de negocio con transacciones cuyas ejecuciones podrían durar muchos días o semanas hasta que el conjunto de actividades sea completado. Una transacción es realizada exitosamente cuando los cambios a ser implementados (actualización, adición o eliminación de registros) son grabados en la base de datos.</p>   |   |


| TIPO                                    | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO  |
|---|--|--|
|   | El comportamiento del subproceso debe ser controlado por un protocolo transaccional, esto quiere decir, que habilita la ejecución de los posibles resultados de una transacción:<br>cancelación, compensación, error   | <br>Transaction   |
| <b>Subproceso Ad Hoc</b>                | Representa un subproceso cuyas tareas o subprocesos anidados pueden llevarse a cabo en cualquier orden. Pueden usarse en combinación con cualquier otro marcador.<br><br>Es un grupo de actividades que no requieren relaciones de secuencia. Se puede definir un conjunto de actividades, pero su secuencia y número de ejecuciones es determinada por sus ejecutantes.   | <br>Ad-Hoc Sub-Process  |
| <b>Subproceso Ciclo Estándar</b>        | Los subprocesos pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo.<br><br>Esta característica define un comportamiento de ciclo basado en una condición booleana. La actividad se ejecutará siempre y cuando la condición booleana sea verdadera.   | <br>Standard loop   |
| <b>Subproceso Ciclo Multi-Instancia</b> | Los subprocesos pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo.<br><br>El ciclo multi-instancia permite la creación de un número deseado de instancias de actividad que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.<br><br>Esta propiedad del subproceso permite la creación de instancias múltiples.<br><br>Cada instancia representa una relación 1-N dentro del proceso.<br><br>Subprocesos múltiples aplican sólo para procesos no embebidos | <br>Multi-Instance sequential loop<br><br><br>Multi-Instance parallel loop |




|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS  |                                      |
|   | INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br>VIVIENDA | Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0 |
|   | Página: 32 de 40  |                                      |

f. COMPUERTAS



| TIPO  | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|---|---|---|
| <b>Compuerta Exclusiva</b>                  | <p>Decisión basada en datos del sistema.</p> <p>Se puede modelar con o sin el marcador “X”.</p> <p>DE DIVERGENCIA: La decisión crea rutas alternativas basadas en el resultado de la expresión booleana evaluada. Cuando se separan (bifurcan), selecciona exactamente un (1) flujo de secuencia de entre las alternativas existentes.</p> <p>DE CONVERGENCIA: Se utiliza para unir caminos alternativos. Cuando confluyen, espera a que un (1) flujo incidente complete para activar el flujo saliente.</p>            |    |
| <b>Compuerta Paralela</b>                   | <p>Indica puntos en el proceso en el que varias ramas se desprenden o convergen.</p> <p>Se usa el marcador “+”</p> <p>DE DIVERGENCIA: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna.</p> <p>DE CONVERGENCIA: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.</p>  |  |
| <b>Compuerta Inclusiva</b>                  | <p>Inclusiva o multidecisión (donde existe más de una salida posible).</p> <p>Se usa el marcador “O” para identificarlas.</p> <p>DE DIVERGENCIA: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación verdadera de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones verdaderas serán atravesadas por el flujo.</p> <p>DE CONVERGENCIA: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.</p> |  |
| <b>Compuerta Basada en Evento</b>           | <p>Representa un punto de ramificación en los procesos donde los caminos alternativos que siguen la compuerta no está basada en los datos del proceso sino están basados en eventos o mensajes externos que ocurren.</p> <p>Cuando el primer evento se dispara, el camino que sigue a ese evento se usará. Los caminos restantes serán deshabilitados.</p>  |  |
| <b>Compuerta Exclusiva Basada en Evento</b> | <p>Es una variación de la compuerta basada en eventos que se utiliza únicamente para crear instancias de procesos.</p> <p>Si uno de los eventos de la configuración de la compuerta ocurre,</p>   |   |





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |  |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0<br><b>Página:</b> 33 de 40 |




| TIPO  | DESCRIPCIÓN  | SÍMBOLO   |
|---|--|---|
| <b>Eventos</b>                              | se crea una nueva instancia del proceso.<br>No deben tener flujos de entrada.  |    |
| <b>Compuerta Paralela Basada en Eventos</b> | A diferencia de la Compuerta Exclusiva Basada en Eventos, se crea una instancia del proceso una vez que todos los eventos de la configuración de la compuerta ocurren.<br>No deben tener flujos de entrada.  |    |
| <b>Compuerta Compleja</b>                   | Elemento para controlar puntos de una decisión compleja. (Por ejemplo, cuando 3 de 5 caminos deben esperar).<br>Permite combinar un grupo de compuertas simples (exclusivas e inclusivas) en una sola.<br>Se usa el marcador “*”.<br>Provoca una o más salidas basadas en una condición compleja o una descripción verbal.<br>DE DIVERGENCIA: Se utiliza para controlar puntos de decisión complejos en los procesos. Crea caminos alternativos dentro del proceso utilizando expresiones.<br>DE CONVERGENCIA: Permite continuar al siguiente punto del proceso cuando una condición de negocio se cumple. |  |

**g. ARTEFACTOS**

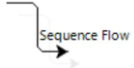



| TIPO                    | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|-------------------------|---|---|
| <b>Objetos de Datos</b> | Permite mostrar la información que una actividad necesita, como las entradas y las salidas. Es decir, representan los documentos, la información y otros objetos que son usados o actualizados como durante el proceso.<br>Los objetos de datos no afectan directamente los flujos de secuencia o los flujos de mensajes del proceso. |  |
| <b>Depósito de Dato</b> | Provee un mecanismo para que las actividades registren, recuperen o actualicen información almacenada que persistirá más allá del alcance del proceso.  |  |

|                  |   |   |
|------------------|---|---|
| <b>Grupo</b>     | Es un artefacto que provee un mecanismo visual para agrupar elementos de un diagrama de manera informal, ya sea para efectos de documentación o análisis, no afecta la secuencia del flujo. |  |
| <b>Anotación</b> | Son mecanismos para que un modelador provea información adicional sobre el proceso, al lector de un diagrama BPM.   |  |

#### h. CANALES

| TIPO                     | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|--------------------------|---|---|
| <b>Pool o Contenedor</b> | <p>Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).<br/> Un proceso está completamente contenido dentro de un pool.<br/> Siempre existe por lo menos un contenedor.<br/> Actúa como contenedor de un proceso.<br/> El nombre del contenedor puede ser el del proceso o el del participante.<br/> Representa un participante, entidad o rol.<br/> Siempre existe al menos uno, así no se diagrama.<br/> Figurativamente representa una piscina</p> |  |
| <b>Lane o carril</b>     | <p>Es una sub-partición dentro del contenedor del proceso.<br/> Los carriles se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.<br/> Representan los diferentes participantes al interior de una organización.<br/> Figurativamente representa el carril de la piscina.</p>   |  |
| <b>Fase</b>              | <p>Es una sub-partición dentro del proceso.<br/> Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.</p>  |  |


i. LÍNEAS

| TIPO                       | DESCRIPCIÓN   | SÍMBOLO   |
|----------------------------|---|---|
| <b>Flujo de Secuencia</b>  | Representan el control de flujo y la secuencia de las actividades. Se utiliza para representar la secuencia de los objetos de flujo, donde encontramos las actividades, las compuertas y los eventos.   |    |
| <b>Asociación</b>          | Se utiliza para asociar información adicional con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.   |    |
| <b>Flujo de Mensaje</b>    | Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos. Las líneas de mensaje representan la interacción entre varios procesos o pools. Representan señales o mensajes NO flujos de control. No todas las líneas de mensaje se cumplen para cada instancia del proceso y tampoco se especifica un orden para los mensajes. |  |
| <b>Asociación de Datos</b> | Representa el movimiento de Objetos de Datos de entrada y salida de las Actividades.  |  |

## 10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DE PROCESOS

### ELABORACIÓN

- a) La elaboración, actualización y aprobación de los documentos de procesos (manuales, procedimientos y políticas excepto formatos) seguirá varias etapas de formulación, revisión, suscripción y emisión por parte de las áreas involucradas, estableciéndose los siguientes pasos:
  - I. La unidad responsable del proceso, realizará una solicitud a la Dirección de Planificación, para levantar o actualizar la documentación, y, elaborará conjuntamente con el delegado de la Dirección de Planificación y los delegados de las áreas involucradas, la propuesta del documento que incluya los formatos requeridos para el registro de actividades (en caso de ser necesario), siendo la Dirección de Planificación quien realiza la revisión, codificación y registro en la lista maestra de documentos, así como la emisión de comentarios, sugerencias, recomendaciones y/u observaciones de mejora a la

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 36 de 40</b>   |   |

descripción del documento, en caso de existir. La elaboración de la propuesta de documentos de procesos se realiza con base en los formatos establecidos en el presente instructivo. Así también, la Dirección de Planificación podrá realizar propuestas para realizar el levantamiento de procesos de las unidades administrativas que considere conveniente con base en el plan de priorización.

- II. En el caso de que existan comentarios, sugerencias, recomendaciones y/u observaciones de mejora a la descripción del documento, la Dirección de Planificación remitirá mediante correo electrónico a la unidad responsable del documento para que éstas sean solventadas por los responsables.

### VALIDACIÓN


- III. Con la revisión de los documentos y subsanado los comentarios, sugerencias recomendaciones y/u observaciones de mejora a la descripción del documento, la Dirección de Planificación se encargará de remitir a la Dirección de Asesoría Jurídica y Patrocinio el documento para la validación de su contenido en términos legales y concordancia de normativa aplicable al documento sujeto a revisión.

### APROBACIÓN

- IV. Una vez obtenida la validación legal del documento, este será remitido a los ejecutores y co-ejecutores para la recolección de las firmas de los elaboradores y revisores del documento. Para el caso de los procesos agregadores de valor y del presente instructivo, será aprobado por la Gerencia General, mientras que los procesos de apoyo y asesoría serán aprobados por el Director(a). Si en esta fase de aprobación existieren comentarios, sugerencias, recomendaciones y/u observaciones por parte de los responsables de aprobación, éstas serán remitidas a la Dirección de Planificación para ser solventadas. Se continuará conforme establece la actividad ii).
- V. La aprobación del documento deberá ser emitida mediante resolución a través del “Sistema de Trámites SITRA”, la suscripción de la resolución se realizará en concordancia con el numeral IV.

### SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN

- VI. Una vez emitida la Resolución de aprobación del documento, la Dirección de Planificación, realizará la carga del documento en el repositorio o carpeta compartida destinada para tal efecto, con la finalidad de que los documentos de los procesos sean de acceso para todos los colaboradores de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, adicionalmente, realizará conjuntamente con la Dirección de Comunicación y Marketing, la socialización a través de los medios de comunicación interna.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código:</b> FO-L2.1-03 <b>Versión:</b> 1.0 |
|   |   | <b>Página:</b> 37 de 40                       |

VII. La Dirección de Planificación es la responsable del custodio de la documentación y el almacenamiento de las resoluciones y documentos aprobados, así como de llevar el control de la vigencia de dichos instrumentos a efectos de control interno.

b) El procedimiento de elaboración, actualización y aprobación de los documentos de procesos **exclusivamente formatos**, seguirá las etapas de formulación y revisión por parte de las áreas involucradas, estableciéndose los siguientes pasos:

I. La unidad responsable del proceso elaborará la propuesta de formato requerido para el registro de actividades, enviará mediante correo electrónico la propuesta a la Dirección de Planificación para que realice la revisión, codificación y registro en la lista maestra de documentos, así como la emisión de comentarios, sugerencias, recomendaciones y/u observaciones de mejora a la descripción del documento, en caso de existir. La elaboración de los formatos se realiza con base en los lineamientos establecidos en el presente instructivo.

II. En el caso de que existan comentarios, sugerencias, recomendaciones y/u observaciones de mejora a la descripción del documento, la Dirección de Planificación remitirá mediante correo electrónico a la unidad responsable del formato para que éstas sean solventadas por los responsables.


III. Una vez solventadas los comentarios, sugerencias, recomendaciones y/u observaciones de mejora a la descripción del documento por parte de los responsables, la Dirección de Planificación realizará la carga del documento en el repositorio de gestión documental de procesos, con la finalidad que los documentos de procesos sean de acceso y uso de todos los colaboradores de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, adicionalmente, comunicará mediante correo electrónico a la unidad responsable para su utilización.

## 11. PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS APROBADOS

El procedimiento de eliminación de los documentos de procesos (manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, políticas y otros excepto formatos) seguirá los pasos que se mencionan a continuación:

La unidad responsable del documento remitirá a la Dirección de Planificación, un correo justificando claramente la solicitud de eliminación del documento.

La Dirección de Planificación, analizará la pertinencia de eliminación del documento solicitado por parte de la unidad requirente, y en el caso de ser favorable se solicitará a las Direcciones Responsables de área la eliminación del documento para el caso de los procesos agregadores de valor, para los procesos de apoyo y asesoría al Director/Responsable de área, mediante informe

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 38 de 40</b>   |   |

motivado; por actualización de normativa, donde quedan insubsistentes los documentos relacionados; o, actualización de versión, donde se eliminará el documento que le antecede.

Una vez eliminado los documentos de procesos antes mencionados, la Dirección de Planificación, procederá al registro y actualización de la lista maestra de documentos, y en el repositorio de gestión documental de procesos.

El procedimiento de eliminación de los documentos de procesos exclusivamente formatos, responderá a revisión por parte de las áreas involucradas, estableciéndose los siguientes pasos:

- I. El área requirente deberá enviar mediante correo electrónico el formato a eliminar y/o actualizar, a la Dirección de Planificación.
- II. En el caso de que la Dirección de Planificación tenga observaciones, solicitará la subsanación de estas a la unidad requirente.
- III. La Dirección de Planificación actualizará el formato solicitado en el repositorio de gestión documental de procesos, de acuerdo a la codificación establecida en la lista maestra.

## 12.CONTROL DE REGISTROS

Los registros forman parte de la gestión de los procesos institucionales, los cuales evidencian la realización de las actividades o tareas llevadas a cabo por el personal. Los formatos una vez completados los campos, se convierten en registros.


Las unidades son responsables de implementar los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, copia de seguridad, archivo, recuperación, tiempo de conservación y disposición de sus registros.

### a) Identificación y emisión

- i. Los formatos generados con cada proceso están individualizados mediante un código, permitiendo que sean fácilmente reconocibles e identificables.
- ii. Durante la realización de las actividades o tareas del personal, en caso de ser necesario, elaborará registros o llenará los formatos en los campos establecidos para tal efecto.
- iii. El registro conlleva el relleno de forma legible de los datos, permitiendo que la información registrada sea una evidencia objetiva que demuestre el cumplimiento y la conformidad con los requerimientos específicos del proceso, sirviendo, además, de instrumento para valorar su eficacia.

### b) Archivo

- i. Los registros se almacenan de acuerdo a las necesidades de las unidades por: códigos, nombres, fechas, modelos, responsables.
- ii. Lo registros se archivan en carpetas o archivadores y en sitios adecuados que evitan su deterioro, daño, pérdida y garanticen su fácil acceso. De igual modo, los registros pueden

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 39 de 40</b>   |   |

almacenarse en soporte informático u otros medios electrónicos, que garanticen una seguridad y reproducibilidad equivalente.

- iii. Los registros deberán ser almacenados de una manera ordenada, de modo que sean fácilmente recuperables.
- iv. El personal debe tener acceso a los archivos de los registros relativos a su actividad, siempre y cuando se justifique la necesidad del acceso.
- v. Los registros podrán estar a disposición del cliente / usuario / grupos de interés para su evaluación en los términos autorizados por las autoridades.

#### c) **Tiempo de conservación y destino final**

Los registros se conservarán en función del tiempo requerido por cada unidad de la Institución.

Transcurrido el periodo requerido, se procederá a dar destino final a los registros, que podrá comprender:

- i. La destrucción o eliminación física del registro.
- ii. Su archivo permanente (archivo histórico).
- iii. Su conservación según el tiempo establecido por obligaciones contractuales o por la legislación vigente.

### 13. MISCELÁNEOS

En este apartado se detallan dos documentos de uso continuo en la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, para lo cual se establecen los formatos a continuación explicados:


#### a. **DP-IG-001 FORMATO DE INFORME**

Corresponde a un formato utilizado de manera continua por las dependencias de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, a continuación, se describen las secciones mínimas que debe contener un informe, los informes podrán incluir apartados adicionales en función de la necesidad específica del requerimiento.

El formato tiene el siguiente contenido:

**ANTECEDENTES:** Describe los antecedentes del informe, los documentos citados como antecedentes deberán ser descritos en orden cronológico, de la fecha más antigua a la más actual.

**BASE LEGAL:** Se refiere a leyes, reglamentos, normas, disposiciones, etc., con sus artículos específicos que están directamente relacionados con el informe, estos deberán ser citados en función de la jerarquía del cuerpo normativo.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS</b>   |   |
|   | <b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA<br/>BASE DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DE LA<br/>EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y<br/>VIVIENDA</b> | <b>Código: FO-L2.1-03      Versión: 1.0</b> |
|   | <b>Página: 40 de 40</b>   |   |

**DESARROLLO DEL CONTENIDO:** en el contenido del informe se deberán considerar subsecciones, las cuales adaptarán a la numeración automática que corresponda. En el contenido se deberá considerar lo establecido en el formato respecto de tablas, ilustraciones, notas al pie y citas bibliográficas.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** en este apartado se enlistan las conclusiones y recomendaciones del informe, se deberá considerar que para cada conclusión corresponde una recomendación, manteniendo la coherencia sobre el contenido del documento y lo que se quiere recomendar.

**ANEXOS:** En este apartado se registra el nombre del anexo del informe, en caso de no existir anexos dentro del presente documento, se registra el siguiente enunciado: “El presente informe no registra anexos”.

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:** Las firmas y el número de firmas de responsabilidad se sujetan a las necesidades de la unidad que emite el informe y al tipo de respuesta en base al requerimiento, sin embargo, es mandatorio mantener la estructura de: elaborado por, revisado por y aprobado por.

#### 14.FORMATOS

| No | CÓDIGO     | NOMBRE   |
|----|------------|--|
| 1  | FO-L2.1-01 | Formato de manual de procesos                              |
| 2  | FO-L2.1-02 | Formato de procedimiento                                   |
| 3  | FO-L2.1-03 | Formato de instructivo                                     |
| 4  | FO-L2.1-04 | Formato de políticas                                       |
| 5  | FO-L2.1-05 | Ficha de caracterización                                   |
| 6  | FO-L2.1-06 | Matriz de Identificación, Análisis y Evaluación de Riesgos |
| 7  | FO-L2.1-07 | Formato de Informe   |

#### 15.ANEXOS

No se requiere anexos para el presente instructivo.