

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA**

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA A LA CUAL PERTENECE EL PROCESO (en caso de Gerencia, se debe indicar además el nombre de la Dirección o Unidad “Dueña del Proceso”)

MANUAL DE PROCEDIMIENTO:

“ESCRIBA EL NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTÁ DOCUMENTANDO”

………

CÓDIGO DEL PROCESO:

**EPMHV-(GOU)-N0-N1-N2…**

Versión: **X.X.N**

Mes y año

Para la documentación **ELIMINAR**

**(xxx – 202x)**

**Formato de Manual de Procedimiento**

**FO-L2.1-02 -V2.0**

**ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **APROBACIÓN** | **FIRMA** |
| Nombre  Cargo |  |
| **REVISIÓN** | **FIRMA** |
| Nombre  Cargo |  |
| **ELABORACIÓN** | **FIRMA** |
| Nombre  Cargo |  |

**ASESORÍA METODOLÓGICA DE PROCESOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **APROBACIÓN** | **FIRMA** |
| Nombre  Cargo |  |
| **REVISIÓN** | **FIRMA** |
| Nombre  Cargo |  |
| **ELABORACIÓN** | **FIRMA** |
| Nombre  Cargo |  |

**IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proceso Nivel 1:** | Escriba el Nombre del Proceso de Nivel 1 (Provee la Dirección de Planificación - Procesos) | | |
| **Proceso Nivel 2:** | Escriba el Nombre del Proceso de Nivel 2 (Provee la Dirección de Planificación - Procesos) | | |
| **Proceso Nivel 3:** | Escriba el Nombre del Proceso de Nivel 3 (Provee la Dirección de Planificación - Procesos) | | |
| **Proceso Nivel 4:** | Escriba el Nombre del Proceso de Nivel 4 (Provee la Dirección de Planificación - Procesos) | | |
| **Versión del documento:** | X.X | **Frecuencia de Ejecución:** | Definir de acuerdo a demanda |
| **Responsable:** | Coloque el cargo del responsable / dueño del Proceso | | |

**REGISTRO DE VERSIONES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Descripción de la versión** | **Realizado por** | **Fecha** | **Documentos que se dan de baja con la vigencia del documento** |
| 1.0 | Versión inicial | Elaborado:  Revisado:  Aprobado: | Día/Mes/año | Describir código y nombre del documento que pierde vigencia |
| 2.0 | (se debe realizar una descripción detallada de los cambios realizados en el documento, indicando partes que se eliminan, incrementan o cambian) | Elaborado:  Revisado:  Aprobado: | Día/Mes/año | Describir código y nombre del documento que pierde vigencia |
| 2.1 | (se debe realizar una descripción detallada de los cambios realizados en el documento, indicando partes que se eliminan, incrementan o cambian) | Elaborado:  Revisado:  Aprobado: | Día/Mes/año | Describir código y nombre del documento que pierde vigencia |
| 3.0 | (se debe realizar una descripción detallada de los cambios realizados en el documento, indicando partes que se eliminan, incrementan o cambian) | Elaborado:  Revisado:  Aprobado: | Día/Mes/año | Describir código y nombre del documento que pierde vigencia |

**Contenido**

[1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 4](#_Toc120692858)

[1.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS 4](#_Toc120692859)

[1.2 GLOSARIO DE ABREVIATURAS 4](#_Toc120692860)

[2 LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS 4](#_Toc120692861)

[3 INFORMACIÓN GENERAL 4](#_Toc120692862)

[3.1 FICHA DEL PROCESO 4](#_Toc120692863)

[4 DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN 6](#_Toc120692864)

[5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 7](#_Toc120692865)

[6 INDICADORES DEL PROCESO 7](#_Toc120692866)

[7 BIBLIOGRAFÍA 7](#_Toc120692867)

[8 ANEXOS 8](#_Toc120692868)

# GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Describir aquellos términos que requieran de mayor entendimiento para el lector

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
| --- | --- |
| Convenio para la administración y uso | Es un acuerdo de voluntades entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y las organizaciones deportivas detalladas en el artículo 96 de la Ley del Deporte, Educación Física y Recreación, para la entregará del uso y administración de las instalaciones y escenarios deportivos de propiedad municipal |

## GLOSARIO DE ABREVIATURAS

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
| --- | --- |
| COOTAD | Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización |
| EPMHV | …. |

# INFORMACIÓN GENERAL

## FICHA DEL PROCESO:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Macroproceso:** |  | Gestión … |
| **Proceso** |  | xxx |
| **Código del Subproceso** |  | EPMHV-DTHA-GA-P04 *(define DP)* |
| **Responsable del Proceso:** |  | Dirección de … |
| **Tipo de Proceso:** |  | Sustantivo / Adjetivo |
| **Subprocesos:** |  | * Ingresos… * Egresos… * Constatación…. |
| **Tipos de usuario** |  | *Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo. Los usuarios pueden ser internos y externos, se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso*. |
| **Objetivo:** |  | *Escriba el objetivo del procedimiento:*  *Este debe estar definido de la siguiente manera: Verbo en Infinitivo + Producto o Servicio + Atributos o Verbo en infinitivo + principal producto o salida de un proceso + Complemento (atributos o características del proceso).* |
| **Insumos y Proveedores** |  | * *Identificar los elementos de entrada que transforman el proceso para generar un producto o servicio* * *Unidades o actores que suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el proceso* |
| **Regulaciones:** |  | *Constitución de la República*  *Ley …*  *Reglamento General…*  *Normativa Secundaria …*  *Normativa conexa* |

# LINEAMIENTOS GENERALES / POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Describir clara y detalladamente los lineamientos, políticas y otras explicaciones que forman parte de resoluciones internas o de la base normativa vigente que regulan el funcionamiento y aplicación del procedimiento y sus componentes.

-----------------------------------

-----------------------------------

Dentro de las políticas se deberá hacer referencia de manera obligatoria la POLÍTICA ANTISOBORNO Nro. POL – PRE – 001, Versión 3.0, marzo 2025; emitida por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto, la cual se puede resumir en los siguiente términos (borrar este párrafo para las versiones oficiales):

POLÍTICA ANTISOBORNO Nro. POL – PRE – 001, Versión 3.0, marzo 2025; Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto

Con la finalidad de prevenir, detectar e investigar el soborno, Quito Honesto, ha definido su política interna para facilitar la toma de conciencia, formación adecuada y apropiada para los servidores de Quito Honesto, cuyo alcance se extiende hacia todas las dependencias y entidades municipales forman parte del sistema, al ser identificadas como partes relacionadas.

En este sentido, se destacan y adoptan las siguientes políticas antisoborno:

* Está prohibido el soborno en cualquier forma al interior de la organización, entendiéndose éste como la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor, directa o indirectamente, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones o las de otras personas;
* Se promoverá el planteamiento de inquietudes o denuncias de buena fe o sobre la base de una creencia razonable que pueda ser verificada, en confianza y sin temor a represalias; a través de los procedimientos del sistema de gestión antisoborno;
* Se promoverá un ambiente propicio para que se implementen acciones que permitan mejorar continuamente los procesos del alcance del sistema de gestión antisoborno;
* En caso de incumplimiento de la política se tomarán todas las acciones que sean eficaces para mantener la integridad del sistema.

# DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

## Procedimiento de Ingresos de …..

### **FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del procedimiento:** |  |  |
| **Código:** |  | (PLANIFICACIÓN) |
| **Responsable:** |  | **Cargo** del responsable del procedimiento |
| **Objetivo:** |  | Escriba el objetivo del procedimiento:  Este debe estar definido de la siguiente manera: Verbo en Infinitivo + Producto o Servicio + Atributos o Verbo en infinitivo + principal producto o salida de un proceso + Complemento (atributos o características del proceso). |
| **Alcance:** |  | Escriba el alcance del procedimiento  *Detallar el DESDE y HASTA* |
| **Producto / Servicio** |  | **Indicar el PRODUCTO o SERVICIO** resultante del flujo secuencial de actividades que transforman insumos (inputs) en entregables (outputs). *“SI NO TIENE UN ENTREGABLE, NO PUEDE SER CONSIDERADO COMO PROCESO”* |
| **Tipos de usuario** |  | *Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo. Los usuarios pueden ser internos y externos, se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso*. |
| **Insumos y Proveedores** |  | * Identificar los elementos de entrada que transforman el proceso para generar un producto o servicio * Unidades o actores que suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el proceso |
| **Marco Normativo Referencial:** |  | **DOCUMENTOS EXTERNOS**  *Señale los documentos externos que se utilizan como referencia en el proceso*  *Incluir la normativa que sustenta el proceso, leyes, normas o reglamentos, ordenanzas.*  **DOCUMENTOS INTERNOS**  *Señale los documentos internos que se utilizan como referencia en el proceso*  *Incluir la normativa que sustenta el proceso, leyes, normas o reglamentos, ordenanzas*. |

### **DESCRIPCION GRÁFICA EL PROCEDIMIENTO – DIAGRAMA DE FLUJO**

(DP pega diagrama)

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| # | ACTIVIDAD | ROL DEL PARTICIPANTE | DESCRIPCIÓN | Documento |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre de la actividad que aparece en el DIAGRAMA DE FLUJO | Detallar el cargo | Describir la actividad de manera clara de tal manera que sea de fácil comprensión y tenga secuencia con la actividad anterior y conecte con la siguiente. | Detallar los documentos que se entregan en cada una de las actividades |
| 1 | Atender solicitud del paciente | Secretaría de laboratorio | Atender solicitud del paciente o de las áreas requirentes y recepta el pedido  Si el pedido es de emergencia **Ir a paso 3**  sí es de rutina ir **al paso 2** | Pedido del médico |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

## Procedimiento de….

### **FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del procedimiento:** |  |  |
| **Código:** |  | (PLANIFICACIÓN) |
| **Responsable:** |  | **Cargo** del responsable del procedimiento |
| **Objetivo:** |  | Escriba el objetivo del procedimiento:  Este debe estar definido de la siguiente manera: Verbo en Infinitivo + Producto o Servicio + Atributos o Verbo en infinitivo + principal producto o salida de un proceso + Complemento (atributos o características del proceso). |
| **Alcance:** |  | Escriba el alcance del procedimiento  *Detallar el DESDE y HASTA* |
| **Producto / Servicio** |  | **Indicar el PRODUCTO o SERVICIO** resultante del flujo secuencial de actividades que transforman insumos (inputs) en entregables (outputs). *“SI NO TIENE UN ENTREGABLE, NO PUEDE SER CONSIDERADO COMO PROCESO”* |
| **Tipos de usuario** |  | *Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo. Los usuarios pueden ser internos y externos, se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso*. |
| **Insumos y Proveedores** |  | * Identificar los elementos de entrada que transforman el proceso para generar un producto o servicio * Unidades o actores que suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el proceso |
| **Marco Normativo Referencial:** |  | **DOCUMENTOS EXTERNOS**  *Señale los documentos externos que se utilizan como referencia en el proceso*  *Incluir la normativa que sustenta el proceso, leyes, normas o reglamentos, ordenanzas.*  **DOCUMENTOS INTERNOS**  *Señale los documentos internos que se utilizan como referencia en el proceso*  *Incluir la normativa que sustenta el proceso, leyes, normas o reglamentos, ordenanzas*. |

### **DESCRIPCION GRÁFICA EL PROCEDIMIENTO – DIAGRAMA DE FLUJO**

(DP pega diagrama)

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| # | ACTIVIDAD | ROL DEL PARTICIPANTE | DESCRIPCIÓN | Documento |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre de la actividad que aparece en el DIAGRAMA DE FLUJO | Detallar el cargo | Describir la actividad de manera clara de tal manera que sea de fácil comprensión y tenga secuencia con la actividad anterior y conecte con la siguiente. | Detallar los documentos que se entregan en cada una de las actividades |
| 1 | Atender solicitud del paciente | Secretaría de laboratorio | Atender solicitud del paciente o de las áreas requirentes y recepta el pedido  Si el pedido es de emergencia **Ir a paso 3**  sí es de rutina ir **al paso 2** | Pedido del médico |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

## Procedimiento de Constatación…..

### **FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del procedimiento:** |  |  |
| **Código:** |  | (PLANIFICACIÓN) |
| **Responsable:** |  | **Cargo** del responsable del procedimiento |
| **Objetivo:** |  | Escriba el objetivo del procedimiento:  Este debe estar definido de la siguiente manera: Verbo en Infinitivo + Producto o Servicio + Atributos o Verbo en infinitivo + principal producto o salida de un proceso + Complemento (atributos o características del proceso). |
| **Alcance:** |  | Escriba el alcance del procedimiento  *Detallar el DESDE y HASTA* |
| **Producto / Servicio** |  | **Indicar el PRODUCTO o SERVICIO** resultante del flujo secuencial de actividades que transforman insumos (inputs) en entregables (outputs). *“SI NO TIENE UN ENTREGABLE, NO PUEDE SER CONSIDERADO COMO PROCESO”* |
| **Tipos de usuario** |  | *Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo. Los usuarios pueden ser internos y externos, se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso*. |
| **Insumos y Proveedores** |  | * Identificar los elementos de entrada que transforman el proceso para generar un producto o servicio * Unidades o actores que suministran elementos de entrada necesarios para efectuar el proceso |
| **Marco Normativo Referencial:** |  | **DOCUMENTOS EXTERNOS**  *Señale los documentos externos que se utilizan como referencia en el proceso*  *Incluir la normativa que sustenta el proceso, leyes, normas o reglamentos, ordenanzas.*  **DOCUMENTOS INTERNOS**  *Señale los documentos internos que se utilizan como referencia en el proceso*  *Incluir la normativa que sustenta el proceso, leyes, normas o reglamentos, ordenanzas*. |

### **DESCRIPCION GRÁFICA EL PROCEDIMIENTO – DIAGRAMA DE FLUJO**

(DP pega diagrama)

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| # | ACTIVIDAD | ROL DEL PARTICIPANTE | DESCRIPCIÓN | Documento |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre de la actividad que aparece en el DIAGRAMA DE FLUJO | Detallar el cargo | Describir la actividad de manera clara de tal manera que sea de fácil comprensión y tenga secuencia con la actividad anterior y conecte con la siguiente. | Detallar los documentos que se entregan en cada una de las actividades |
| 1 | Atender solicitud del paciente | Secretaría de laboratorio | Atender solicitud del paciente o de las áreas requirentes y recepta el pedido  Si el pedido es de emergencia **Ir a paso 3**  sí es de rutina ir **al paso 2** | Pedido del médico |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

# INDICADORES

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | RESPONSABLE | FUENTE DE LA MEDICIÓN | FRECUENCIA | META |
| Citar el indicador del proceso a ser reportado | ¿Cómo se va a medir? (Numerador / Denominador) | ¿Quién va a reportar? | ¿De dónde se tomará la información? (Sistema, Matriz, Área) | ¿Con qué periodicidad se va a medir el indicador? | Meta a alcanzar en el periodo fijado, debe tener relación con el nombre del indicador y su fórmula de cálculo |
| Promedio de exámenes por consulta | Número total de determinaciones / Número total de peticiones | Responsable de laboratorio | Matriz de registro diario | Mensual | Mayor a 8 |

# DOCUMENTOS Y ANEXOS

## LISTADO DE DOCUMENTOS

(representan los documentos o formatos que forman parte intrínseca y de uso obligatorio para la ejecución del procedimiento)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE DOCUMENTO | CÓDIGO | NOMBRE |
| ¿Qué documento se anexará? (Formatos, manuales, Flujos, fichas, etc.) | Detallar el código del documento citado | Colocar el nombre del Documento (Ficha Valorativa, manual de procesos de expropiaciones, etc.) |
| Formulario | Ejemplo MOV-GLU-SP01- F01 | Registro de Agendamiento de laboratorio |
| Formato |  |  |

## LISTADO DE ANEXOS

* (enlistar documentos relevantes, propios u oficiales, que regulan el funcionamiento o se relacionan con el procedimiento y que se consideran indispensables para sustentarlo)
* Es indispensable nombrar como anexo al diagrama de flujo del procedimiento elaborado en bizagi, visio u otro aplicativo de diagramación (formato .jpg o .png)

# CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

(PARA USO DE RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA PROCESOS)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código | Nombre del Registro | Responsable del resguardo | Almacenamiento  (Ubicación física y/o electrónica) | Indexación o Recuperación  (Como se ordenan los registros) | Control de Acceso  (Quien tiene acceso al registro) | Tiempo de retención y disposición final. |
| EPMHV-GOU-N1 | Manual de … | Director de Planificación; responsable de Procesos; TICs | Servidor NAS, archivo central, carpetas… | Cronológico / por nivel de proceso | Director de Estudios y….  Personal de | Digital: conservación permanente |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

# CITAS BIBLIOGRÁFICAS

(cuando aplique)