

NORMA TECNICA DE DISEÑO DE REGLAMENTOS DE GESTION POR PROCESOS SENRES

Resolución de la SENRES 46
Registro Oficial 251 de 17-abr.-2006
Estado: Vigente

NOTA GENERAL:

Por Decreto Ejecutivo No. 10, publicado en Registro Oficial 10 de 24 de agosto del 2009 , se fusiona la SENRES al Ministerio de Trabajo y Empleo, eliminando su autonomía.

EL SECRETARIO NACIONAL TECNICO DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y REMUNERACIONES DEL SECTOR PUBLICO

Considerando:

Que, en el Registro Oficial No. 16 de 12 de mayo del 2005 se publicó la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; LOSCCA, estableciéndose en este marco jurídico normas relacionadas con el desarrollo institucional;

Que, el artículo 54 literal c) de la LOSCCA, establece la necesidad de expedir políticas, normas e instrumentos técnicos de desarrollo administrativo, como marco de referencia para el diseño, reforma e implementación de estructuras organizacionales por procesos, mediante resoluciones que serán publicadas en el Registro Oficial a aplicarse en las instituciones, organismos y dependencias del Estado;

Que, el Reglamento a la LOSCCA en el Título IV, Capítulo III establece las normas relacionadas con el desarrollo institucional a ser aplicadas en las instituciones, organismos, entidades y empresas del Estado;

Que, de conformidad al artículo 113 último inciso del Reglamento de la LOSCCA, establece que la SENRES emitirá dictamen favorable a los proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, previo dictamen presupuestario del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que es indispensable dotar a las instituciones, entidades, organismos, y empresas del Estado, de políticas, normas e instrumentos técnicos de gestión operativa de desarrollo institucional; y,

En ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 54 literal c), 57 literal b) de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; y artículos 103 y 113 de su reglamento.

Resuelve:

EMITIR LA NORMA TECNICA DE DISEÑO DE REGLAMENTOS O ESTATUTOS ORGANICOS DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.

CAPITULO I DE LAS POLITICAS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Art. 1.- Ambito.- La presente norma es de aplicación obligatoria en los procesos de diseño y reforma de estructuras organizacionales, que se ejecuten en las instituciones del Estado señaladas en los

artículos 3 y 101 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, LOSCCA; y, en el artículo 1 de su reglamento.

Art. 2.- Desarrollo institucional.- Es el proceso dinámico mediante el cual una organización fortalece su estructura y comportamiento, orientado a aumentar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento institucional, para lo cual aplica principios, políticas, normas, técnicas y estrategias; y, se fundamenta en la especialización de su misión para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes usuarios.

Art. 3.- Sustentos para el desarrollo institucional.- El desarrollo institucional en las instituciones se efectuará sobre la base de los siguientes fundamentos:

- a) Mejorar la calidad de los servicios públicos;
- b) Desconcentrar y descentralizar competencias de gestión operativa de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, para dar una mejor atención a los clientes usuarios;
- c) Desarrollar una acción sistémica donde las instituciones públicas formen parte de un proceso de Gestión Pública:

PROCESO DE GESTION PUBLICA

Nota: Para leer TABLA, ver Registro Oficial 251 de 17 de Abril de 2006, página 11.

- d) Garantizar la racionalidad y consistencia del diseño de las estructuras orgánicas de las instituciones del Estado, mediante su alineamiento con la misión y la gestión estratégica de un Estado necesario;
- e) Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional, procesos, equipos de trabajo y servidores para garantizar el mejoramiento continuo de la organización;
- f) Estandarizar productos básicos de los procesos habilitantes de apoyo y asesoría, para que la gestión de las instituciones sea homogénea, conforme el Proceso de Gestión Pública; y,
- g) Impulsar el cambio de cultura organizacional, para que los servidores públicos contribuyan proactivamente a la gestión institucional.

CAPITULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DE REGLAMENTO O ESTATUTO ORGANICO DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Art. 4.- Objeto.- Establecer los procesos técnicos de diseño organizacional, con el propósito de dotar a las instituciones señaladas en el ámbito de esta norma de: políticas, normas e instrumentos técnicos, que permitan mejorar la calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos, para optimizar y aprovechar los recursos del Estado.

Art. 5.- De los responsables de las unidades o procesos institucionales.- Los responsables de las unidades o procesos institucionales, motivarán y se involucrarán con la autoridad nominadora para el diseño organizacional o reestructuración de unidades, áreas, o procesos, sobre la base de la normativa legal, planificación estratégica y operativa, convenios nacionales e internacionales.

Art. 6.- De la potestad de la autoridad nominadora.- La autoridad nominadora dispondrá al responsable de la Unidad de Administración de Recursos Humanos -UARHs-, iniciar el proceso de reestructuración, previo su informe técnico y sobre la base de las políticas, normas e instrumentos técnicos emitidos por la SENRES, de conformidad a los artículos 58 literal a) de la LOSCCA y 114 de su reglamento.

Art. 7.- De la Unidad de Administración de Recursos Humanos -UARHs.- Son obligaciones de esta unidad en el proceso de diseño organizacional o reestructuración, las siguientes:

- a. Administrar el proceso de diseño organizacional, de manera desconcentrada bajo los lineamientos, políticas, normas e instrumentos técnicos emitidos por la SENRES;
- b. Preparar los informes técnicos justificativos del diseño organizacional o reestructura;
- c. Preparar proyectos o reformas de los reglamentos o estatutos orgánicos institucionales y presentar para el dictamen favorable de la SENRES, previo a la expedición de actos resolutive institucionales;
- d. Establecer los proyectos de políticas y normas organizacionales internas que permitan la eficiente y eficaz administración de la gestión institucional;
- e. Absolver las consultas que sobre diseño organizacional o reestructuración, formulen las autoridades de la institución;
- f. Remitir la información que sea requerida por la SENRES, sobre diseño organizacional o reestructura, a través de medios impresos y magnéticos, para actualizar el Sistema Nacional de Información de Desarrollo Institucional y el Catastro de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado;
- g. Preparar el plan de fortalecimiento institucional, para conocimiento y coordinación del Comité de Gestión de Desarrollo Institucional; y,
- h. Informar a la SENRES sobre el cumplimiento de la LOSCCA, su reglamento, leyes conexas; y las políticas, normas e instrumentos técnicos emitidos por el organismo rector, en materia de desarrollo institucional. En caso de detectar omisiones, deberá hacerlo por escrito y en forma inmediata.

Art. 8.- Del Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.- De conformidad con lo que establece el artículo 115 del Reglamento de la LOSCCA, está integrado por:

- a. Autoridad nominadora o su delegado;
- b. Un responsable por cada uno de los procesos; y,
- c. El responsable de la UARHs.

El comité tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional;
- b. Coordinar la planificación estratégica de la institución;
- c. Controlar y evaluar la ejecución de proyectos de diseño o reestructuración; y,
- d. Conocer previo a su aprobación, el plan de fortalecimiento institucional preparado por la UARHs.

Art. 9.- Estructura del informe de la UARHs.- Debe contener:

- a. Antecedentes;
- b. Objetivo del estudio;
- c. Análisis legal y técnico;
- d. Conclusiones;
- e. Recomendaciones; y,
- f. Anexos.

CAPITULO III

DE LOS COMPONENTES DEL PROCESO DE DISEÑO DE REGLAMENTO O ESTATUTO ORGANICO DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Art. 10.- El proceso de diseño de reglamento o estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos está integrado por:

- Portafolio de productos.
- Cadena de valor.
- Estructura orgánica.
- Procesos.

Art. 11.- Portafolio de productos.- Constituye el conjunto integrado de productos que la institución

ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

El portafolio de productos está integrado por:

1. Productos primarios.
2. Productos secundarios.

1. PRODUCTOS PRIMARIOS

Son aquellos productos que desarrollan las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, en cumplimiento de su normativa legal de creación, misión y de aquella que la complementa, con la finalidad de satisfacer a sus clientes externos.

El levantamiento de los productos primarios comprende las siguientes fases:

- 1.1 Investigación.
- 1.2 Validación.

1.1 INVESTIGACION

Esta fase consiste en identificar los productos primarios, a través del análisis de la base legal de Constitución institucional, leyes conexas y del direccionamiento estratégico.

- Base legal de constitución institucional y leyes conexas.- Se considera base legal a todas las disposiciones legales que tengan relación con la creación de la entidad, con la cual se procede a la revisión del contenido de cada artículo y se identifica el ámbito de acción reflejado en productos.

De este análisis se obtendrá un primer inventario de productos, cada uno de ellos con su respectiva base legal.

- Direccionamiento estratégico.- Orienta a la institución, para elaborar productos estratégicos que permitan alcanzar los objetivos y el máximo desempeño institucional. Contiene varios elementos, entre otros se encuentran la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, los mismos que servirán para obtener productos, usuarios y prioridades.

Los productos obtenidos a través del direccionamiento estratégico, son aquellos que no constan expresamente en la base legal, pero que sirven para viabilizar el desarrollo de la gestión institucional. Este segundo inventario de productos técnicos, se alinean con la misión y completan el inventario general.

En esta fase se hará uso del Formulario PROC-NTDO-001.

1.2. VALIDACION

La segunda fase consiste en revisar, depurar y consensuar el inventario general de productos antes obtenidos; con esto se pretende verificar la importancia y asegurar su consistencia a través de:

- Revisión del inventario general de productos a fin de identificar duplicaciones de los mismos y realizar ajustes de tal manera que todos los productos tengan la connotación de ser tangibles y/o denoten resultado.
- Socialización del inventario, con el propósito de que el listado de productos sea consensuado y permita la eliminación, fusión o incorporación de productos.

De esta forma se obtiene el Portafolio de Productos Primarios, es decir de aquellos que agregan valor al cliente externo.

2. PRODUCTOS SECUNDARIOS

Los productos secundarios se generan en el nivel de apoyo y asesoría, pues su naturaleza no cambia y siempre se encargan de facilitar la entrega de recursos y prestación de servicios para el normal desarrollo de la gestión interna; por lo tanto, es necesario estandarizarlos, considerando los productos básicos que se deben elaborar en dichos niveles, sin que esto signifique que las organizaciones deban limitar la generación de productos, sino más bien, ampliar su portafolio, de acuerdo a las necesidades institucionales. De esta manera, se define el portafolio de productos de los procesos habilitantes.

Anexo No. 1

ESTANDARIZACION DE PRODUCTOS SECUNDARIOS

Art. 12.- Cadena de valor institucional.- La cadena de valor es la representación gráfica de las macro actividades estratégicas relevantes de una institución. Se define del análisis realizado a los productos primarios, sin que esto represente necesariamente que son unidades administrativas, sino que identifica el aporte de valor de las macro actividades que permiten el cumplimiento de la misión institucional.

Lo primero que se debe hacer, es proceder a organizar y ordenar el portafolio de productos primarios de acuerdo al grado de contribución que éstos aportan en el cumplimiento de la misión institucional. De esta manera se obtienen varios grupos de productos a los cuales se les identificará con el nombre de la macro actividad que éstos representan en relación con la misión institucional y deben tener un enfoque sistémico, secuencial, ordenamiento lógico y con visión al cliente externo.

En este paso se hará uso del Formulario PROC-NTDO-002.

Con estos insumos se elabora la cadena de valor, con la finalidad de estructurar a la organización de tal manera que represente un cambio radical en la forma de operar, incorporando así un nuevo sistema de gestión.

En este paso se hará uso del Formulario PROC-NTDO-003.

Art. 13.- Diseño de la estructura orgánica.- Para el diseño de la estructura orgánica se deben considerar y analizar los siguientes componentes:

1. Unidades administrativas.
2. Niveles jerárquicos.
3. Líneas de autoridad y responsabilidad.
4. Organigrama estructural.

1. Unidades administrativas.- Una estructura organizacional puede estar conformada por direcciones y departamentos a los cuales se denominarán unidades administrativas.

La identificación o estructuración de las unidades administrativas dependerá de las necesidades de la organización, basadas en la misión, visión y productos institucionales; por lo tanto, estas unidades deben estar claramente definidas y justificadas mediante informes técnicos, los mismos que deberán reflejar la optimización del funcionamiento de la organización así como de sus procesos internos.

Determinado el portafolio de productos y la cadena de valor institucional se debe proceder a:

- Identificar las unidades administrativas, considerando su interrelacionamiento con toda la organización; es decir, fundamentando su estructuración en la misión o propósito duradero que va a cumplir dentro de la organización y que la distingue de las demás y en la generación de productos que fortalezcan la gestión institucional.
- Considerar que para la estructuración de los niveles de apoyo y asesoría, se tomarán los insumos

establecidos en la estandarización de los productos básicos, que permitirán objetivamente estructurar las unidades administrativas de conformidad con las necesidades técnicas de la institución. Para ello, se deben considerar los principios de racionalidad y consistencia del tamaño óptimo de las organizaciones, generando estructuras livianas y flexibles que viabilicen el desarrollo eficiente y eficaz de la gestión pública.

- Definición del nombre de la unidad administrativa, para lo cual se debe considerar denominaciones que sugieran y guarden coherencia con los productos generados dentro de ella.

2. Niveles jerárquicos.- La jerarquía administrativa se refiere al número de niveles de administración que adopta una organización, para garantizar la realización de sus productos y en consecuencia, el alcance de sus objetivos.

En este sentido se consideran cuatro niveles jerárquicos:

- Directivo
- Asesor
- Apoyo
- Operativo

Directivo.- Es el encargado de direccionar a la organización para el cumplimiento de su misión.

Asesor.- Es el encargado de proporcionar asesoría o asistencia técnica específica, para la toma de decisiones y la solución de problemas organizacionales.

Apoyo.- Es el encargado de proporcionar apoyo administrativo y logístico, entregando oportunamente recursos a la organización y permitiéndole alcanzar sus objetivos.

Operativo.- Es el encargado de la ejecución de los productos que están directamente relacionados con el cliente externo.

De conformidad a la misión de cada una de las unidades administrativas, se procede a clasificarlas quedando establecido de la siguiente manera:

Niveles Organizacionales Unidades Administrativas

Directivo Directorios; y/o
Despacho de la primera y segunda
autoridad de las instituciones
públicas

Asesor Auditoría Interna
Asesoría Jurídica
Planificación
Comunicación Social

Apoyo Administración de Recursos Humanos
Gestión Financiera
Gestión Tecnológica
Gestión Administrativa
Secretaría General

Operativo Se identificarán en relación a la
misión y objetivos institucionales

3. Líneas de autoridad y responsabilidad.- Es el canal formal que define la autoridad y

responsabilidad desde el más alto nivel hasta la base de la organización y viceversa; es el nexo entre todas las posiciones o niveles organizacionales.

Para ello se especificará claramente la interrelación que existe entre las personas, unidades y la organización, indicando la dependencia, responsabilidad y dirección que se debe seguir ininterrumpidamente de forma vertical u horizontal dentro de la organización.

SIMBOLOGIA DESCRIPCION

Línea de dependencia y responsabilidad

Línea de Asesoría

Línea de Apoyo

Nota: Para leer SIMBOLOGIA, ver Registro Oficial 251 de 17 de Abril de 2006, página 11.

4. Organigrama estructural.- Es la representación gráfica de la estructura organizacional. Sustenta y articula todas sus partes integrantes e indica la relación con el ambiente externo de la organización.

Art. 14.- Diseño de procesos.- Los procesos al interior de cada institución se agrupan en función del grado de contribución y valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, se clasifican por su responsabilidad en:

Procesos gobernantes.- También denominados gobernadores, estratégicos, de dirección, de regulación o de gerenciamiento. Estos procesos son responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.

Procesos habilitantes.- Se clasifican en procesos habilitantes de asesoría y los procesos habilitantes de apoyo, estos últimos conocidos como de sustento, accesorios, de soporte, de staff o administrativos. Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos.

Procesos agregadores de valor.- También llamados específicos, principales, productivos, de línea, de operación, de producción, institucionales, primarios, claves o sustantivos. Son responsables de generar el portafolio de productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución.

Unidades Administrativas Procesos Organizacionales

Directorios Procesos

Despacho de la primera o gobernantes
segunda autoridad de las instituciones
públicas

De Asesoría

Auditoría Interna
Asesoría Jurídica
Planificación
Comunicación Social

De Apoyo

Administración de Recursos Humanos
Gestión Financiera
Gestión Tecnológica

Gestión Administrativa
Secretaría General

Se identificarán en relación a la
misión y objetivos institucionales Procesos agregadores
de valor

Para todos los procesos institucionales se definirá su misión. En los procesos gobernantes, se determinará las atribuciones y responsabilidades conforme a su base legal constitutiva. Para los procesos habilitantes y agregadores de valor se trasladarán los productos establecidos en el Portafolio de Productos.

CAPITULO IV DEL MANUAL DE PROCESOS

Art. 15.- El Manual de Procesos es el documento que contiene políticas, métodos y procedimientos que permiten identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles, recursos e interrelacionamientos de las unidades y procesos de la institución, en función del cliente.

Para cada uno de los productos se diseñará el proceso y procedimiento correspondiente.

Art. 16.- Objetivo del Manual de Procesos.- Tiene como objetivo fortalecer la gestión de las instituciones, organismos, entidades y empresas del Estado, sobre la base del estatuto y estructura orgánica, fundamentando la gestión institucional en hechos documentados, con las derivaciones que se generen y que facilite la operatividad y establecimiento de estándares de medición y control de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes usuarios.

Art. 17.- Levantamiento de procedimientos.- Los procedimientos permiten establecer tareas, las cuales deben ser descritas en forma secuencial y al detalle.

El levantamiento de procedimientos contiene la siguiente información:

- Nombre de la unidad administrativa.
- Producto.
- Volumen y frecuencia.
- Tareas.
- Responsables.
- Tiempo real.
- Tiempo de demora.

Nombre de la Unidad Administrativa.- Se debe considerar las denominaciones de las unidades administrativas identificadas en el estatuto.

Producto.- Es cualquier bien o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes. Se debe considerar las denominaciones de los productos identificados en el portafolio de productos.

Volumen y frecuencia.- Es la descripción del número de veces que se realiza el producto en un tiempo determinado que puede ser diario, semanal, mensual, trimestral.

Tareas.- Es la descripción al detalle de todos los pasos que deben ser realizados dentro de una actividad para la obtención de un determinado producto, los mismos que deben ser descritos en forma secuencial y cuya redacción debe denotar acción. Para el levantamiento del procedimiento se considerará la situación actual del mismo.

Responsables.- De conformidad a la tarea identificada, se deberá describir la denominación del puesto del responsable de su ejecución. Si la tarea descrita es ejecutada por varios responsables

que tienen la misma denominación del puesto, se deberá describir el número de personas que intervienen en su desarrollo.

Tiempo real.- Se entenderá por tiempo real, el tiempo que efectivamente una persona esta realizando dicha tarea, para lo cual se considerará los tiempos promedios entre lo mínimo y lo máximo de datos históricos.

Tiempo de demora.- Será el tiempo en el cual el documento esté en espera de una respuesta o de alguna acción que permita su continuidad, para lo cual se considerará los tiempos promedios entre lo mínimo y lo máximo de los datos históricos. La sumatoria del tiempo real y el de demora será el tiempo total de la ejecución de la tarea.

Se hará uso del Formulario PROC-NTDO-004.

Art. 18.- Análisis de valor.- Con la información identificada en el Formulario PROC-NTDO-004 cada responsable deberá calificar la tarea que realiza en función del análisis del valor, el cual determina si la tarea analizada agrega valor o no al proceso, sea esta a la organización o al cliente externo, así como también se debe identificar si dicha tarea realiza acciones de transporte, archivo o inspección, para su respectivo mejoramiento.

Se aplicará el Formulario PROC-NTDO-005.

Art. 19.- Mejoramiento de procedimientos.- El objetivo es garantizar que la organización tenga procesos que eliminen los errores, minimicen las demoras, maximice el uso de los recursos, sean adaptables a las necesidades de los clientes y sean de fácil entendimiento.

Fases del mejoramiento:

1. Organización para el mejoramiento.- Establecimiento del equipo de mejoramiento, compromiso institucional.
2. Comprensión del proceso.- Visión estratégica institucional, conocimiento de la institución.
3. Modernización.- Mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento a través de la optimización de tareas administrativas, controles, aprobaciones y papeleos que no agreguen valor al procedimiento, simplificación de tareas idénticas que se realizan en partes diferentes del procedimiento, reducir la complejidad del procedimiento y del tiempo del ciclo del mismo.
4. Mediciones y controles.- Indicadores que nos permitan medir el grado de cumplimiento de las tareas.
5. Mejoramiento continuo.- Acciones emprendidas en toda la organización para incrementar la eficacia y eficiencia de los procedimientos con el objetivo de generar beneficios adicionales tanto para la organización y sus clientes.

Se utilizará el Formulario PROC-NTDO-006.

Art. 20.- Procedimientos mejorados.- Para establecer los procedimientos mejorados se considerará la información concerniente a:

- Nombre de la unidad administrativa.
- Producto.
- Volumen y frecuencia.
- Insumos.
- Proveedores.
- Actividades.
- Flujo de diagramación.
- Productos intermedios y finales.
- Clientes internos y externos.
- Especificaciones legales y técnicas.

Nombre de la unidad administrativa, producto y frecuencia ya fueron identificados previamente en el formulario PROC-NTDO-004.

- Insumos.- Entradas, ingresos o inicio de un proceso (documentos, proyectos, bases legales y otros) que responden al estándar o criterio de aceptación definido. Proceden de un proveedor interno o externo y son necesarios para la consecución del proceso.
- Proveedores.- Persona u organización interna o externa que nos suministra insumos o entradas. Se debe identificar el nombre de la institución y/o de la unidad administrativa de la cual proviene dicho insumo.
- Actividades:
 - Se identificarán todas las actividades secuenciales que se realizan para obtener el producto.
 - La descripción de las actividades deben ser redactadas con verbos en infinitivo. En el caso de utilizar más de un verbo estos deben responder a acciones consecutivas y llevadas a cabo por la misma persona.
 - Considerar que una actividad esta constituida por un grupo de tareas relacionadas con esa actividad.
 - La descripción de cada actividad debe reflejar los resultados de la ejecución de las tareas.
- Flujo de diagramación.- Es la representación gráfica del recorrido del proceso, es decir refleja la secuencia de actividades y tareas del mismo, con la finalidad de entenderlo, controlarlo y rediseñarlo. Se representa a través de formas y símbolos gráficos.
- Productos intermedios.- Cada actividad debe identificar el resultado que se genera en el desarrollo de la misma. A este resultado se le llamará producto intermedio del proceso y el resultado de la última actividad será el producto final del proceso.
- Cliente externo.- Se identificará al usuario o cliente final que se beneficia del producto o servicio que recibe y que es externo a la organización.
- Especificaciones técnicas.- Para poder determinar las especificaciones técnicas, es necesario conocer primero las necesidades de nuestros clientes sean estos internos o externos, a fin de transformarlas en requisitos de entrada. Las mismas deben ser incorporadas para la generación del producto intermedio, garantizando la calidad y aceptación del producto final. Estas especificaciones técnicas serán identificadas en las actividades que generen un documento o informe y en el área donde se identifiquen los requisitos sin los cuales no se puede continuar con el trámite.

Se aplicará el Formulario PROC-NTDO-07.

CAPITULO V DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Dictámenes.- Las instituciones señaladas en el artículo 1 de esta norma, previo a la publicación en el Registro Oficial de los reglamentos o estatutos orgánicos de gestión organizacional por procesos, remitirán los proyectos al Ministerio de Economía y Finanzas, respaldado del informe técnico de la UARHs para su dictamen presupuestario.

La SENRES emitirá el dictamen favorable sobre la base del dictamen presupuestario del Ministerio de Economía y Finanzas, considerando la aplicación de las políticas, normas e instrumentos técnicos, establecidos por esta Secretaría.

En caso de incorporar o eliminar productos en los procesos organizacionales y siempre y cuando no implique reformas a la estructura orgánica, se requerirá únicamente del informe técnico de la UARHs y estas modificaciones serán emitidas mediante acto resolutivo de la institución.

Segunda.- Reestructuración.- La reestructuración integral o parcial procederá cuando exista duplicidad de funciones, razones técnicas, funcionales y de fortalecimiento institucional siempre y cuando su cambio este acorde con la especialización de la misión institucional, para lo cual la

UARHs emitirá el informe técnico favorable para la aprobación y dictamen por parte del Ministerio de Economía y Finanzas.

Así mismo la UARHs remitirá un informe técnico justificativo que respalde las modificaciones para el dictamen previo por parte de la SENRES, en razón de que estos cambios afectan al reglamento o estatuto orgánico.

Tercera.- Nuevas instituciones.- En el caso de creación de nuevas instituciones del Estado, se debe cumplir con el procedimiento previamente establecido en esta norma técnica, para lo cual sus representantes deben designar una persona o equipo que haga las veces de la UARHs y se responsabilice de la elaboración del informe técnico y del proyecto de Reglamento o Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Cuarta.- De la supresión o fusión de unidades, áreas o procesos.- La supresión o fusión de unidades, áreas o procesos en las instituciones se hará a través de la UARHs mediante informe técnico por razones técnicas de racionalización, funcionales y económicas, para lo cual se informará al Ministerio de Economía y Finanzas, para efecto de registro y control del ahorro de la masa salarial y siempre y cuando se ajusten a las causas señaladas en el artículo 130 del Reglamento de la LOSCCA.

Así mismo las UARHs remitirán un informe técnico justificativo que respalde las modificaciones para el dictamen previo por parte de la SENRES, en razón de que estos cambios afectan al Reglamento o Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Quinta.- Asistencia técnica.- En caso de los gobiernos seccionales que por su normativa legal tienen la potestad de establecer su forma de organización, la SENRES previo su requerimiento, brindará asistencia técnica y capacitación en materia de desarrollo institucional y en los términos de la presente norma técnica.

Sexta.- Obligatoriedad.- Las instituciones que cuentan con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, o se encuentra en proceso de elaboración del mismo, antes de la vigencia de la presente norma técnica, deben ajustarse a las nuevas directrices establecidas en la misma.

Séptima.- La SENRES facilitará el apoyo técnico y capacitación para la aplicación de la presente norma.

Octava.- Responsabilidad.- El incumplimiento de esta norma, por parte de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, será comunicado inmediatamente por la SENRES a la autoridad nominadora y a la Contraloría General del Estado para los fines establecidos en los artículos 128, 136 y décima segunda disposición general de la LOSCCA y, tercera y cuarta disposición general de su reglamento.

Novena.- Criterio de aplicación.- En los casos de duda que surjan de la aplicación de la presente Norma Técnica, la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, SENRES, absolverá las consultas de manera que serán de aplicación obligatoria, conforme lo determina el artículo 57 literal d) de la LOSCCA.

Art. Final.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 30 de marzo del 2006.

ANEXO No. 001
ESTANDARIZACION PRODUCTOS SECUNDARIOS

I. AUDITORIA INTERNA

- a. Plan anual de control;
- b. Informes de la ejecución del plan anual de control;
- c. Auditorías operacionales;
- d. Auditorías de gestión;
- e. Exámenes especiales;
- f. Informes de recomendaciones y sanciones; y,
- g. Informes y pronunciamientos.

II. JURIDICO

- a. Demandas y juicios;
- b. Patrocinio judicial y constitucional;
- c. Asesoramiento legal;
- d. Criterios y pronunciamientos legales;
- e. Proyectos de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, normas, contratos y convenios; y,
- f. Instrumentos jurídicos.

III. PLANIFICACION

- a. Planes estratégicos;
- b. Plan operativo anual;
- c. Informe consolidado de ejecución, monitoreo y evaluación del plan operativo anual; y,
- d. Informe de cumplimiento de convenios interinstitucionales

IV. RECURSOS HUMANOS

- a. Informe de selección de personal;
- b. Estructura ocupacional institucional;
- c. Plan de capacitación general interno;
- d. Informe de ejecución del plan de capacitación;
- e. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño;
- f. Movimientos de personal;
- g. Reglamento interno de administración de recursos humanos;
- h. Contratos de personal;
- i. Informe de supresión de puestos;
- j. Informe de equidad interna y competitividad externa de las remuneraciones institucionales;
- k. Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución;
- l. Informe de ejecución de plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución;
- m. Proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos institucionales;
- n. Informes de administración operativa del Sistema Nacional de Información de Desarrollo Institucional, Recursos Humanos y Remuneraciones de los servidores del sector público; y,
- o. Informes técnicos de estructuración y reestructuración de los procesos institucionales, unidades o áreas.

V. FINANCIERO

- a. Presupuesto:
 - a.1 Pro forma presupuestaria.
 - a.2 Reformas presupuestarias.
 - a.3 Informe de ejecución presupuestaria.
 - a.4 Informe de ejecución de las reformas presupuestarias.
 - a.5 Liquidaciones presupuestarias.

- a.6 Certificaciones presupuestarias.
- a.7 Cédulas presupuestarias

b. Contabilidad:

- b.1 Registros contables.
- b.2 Informes financieros.
- b.3 Estados financieros.
- b.4 Conciliaciones bancarias.
- b.5 Inventario de bienes muebles valorados.
- b.6 Inventario de suministros de materiales valorados.
- b.7 Roles de pagos.
- b.8 Liquidación de haberes por cesación de funciones.
- b.9 Comprobantes de pago y cheques elaborados.

c. Administración de caja:

- c.1 Plan periódico de caja.
- c.2 Plan periódico anual de caja.
- c.3 Libro caja bancos.
- c.4 Registro de garantías y valores.
- c.5 Retenciones y declaraciones al SRI.
- c.6 Flujo de caja.
- c.7 Pagos.
- c.8 Informe de garantías y valores.
- c.9 Transferencias.

VI. TECNOLOGICO:

- a. Plan de desarrollo informático;
- b. Informe de ejecución de plan informático;
- c. Plan de mantenimiento de software y hardware;
- d. Informe de ejecución de mantenimiento de software y hardware;
- e. Auditorías informáticas;
- f. Informe de auditorías informáticas; y,
- g. Página web institucional

VII. SERVICIOS INSTITUCIONALES:

- a. Plan de transporte;
- b. Plan de adquisiciones;
- c. Informe de ejecución del plan de adquisiciones;
- d. Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
- e. Inventario de suministros y materiales;
- f. Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales;
- g. Inventario de activos fijos;
- h. Informe de pagos de suministros básicos;
- i. Informe de administración de pólizas;
- j. Informe de administración de bodegas;
- k. Registro único de proveedores; y,
- l. Actas entrega recepción.

VIII. ARCHIVO Y DOCUMENTACION

- a. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa;
- b. Informe de documentos despachados; y,
- c. Informe de atención a clientes internos y externos.

IX. COMUNICACION SOCIAL:

- a. Plan estratégico de comunicación externa;
- b. Informe de ejecución del plan de imagen corporativa;
- c. Cartelera informativa institucional;
- d. Ruedas de prensa;
- e. Boletines de prensa, artículos especiales, avisos, trípticos, folletos, álbum fotográfico, memorias y afiches;
- f. Material impreso, audio, video, multimedia, Internet y virtuales con temas relacionados con la gestión institucional; y,
- g. Protocolo institucional y relaciones públicas.

INVENTARIO GENERAL DE PRODUCTOS PRIMARIOS

MATRIZ DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO MEJORADO

PROCEDIMIENTOS MEJORADOS

Nota: Para ver ANEXOS, ver Registro Oficial 251 de 17 de Abril de 2006, página 19.