



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Instituto de Ciencias Matemáticas

***“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
PARA UNA EMPRESA DEDICADA A COORDINAR LAS
ACTIVIDADES DE SANIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS DE
LA ZONA OCCIDENTAL-INSULAR DEL ECUADOR UBICADA
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”***

INFORME DE MATERIA DE GRADUACIÓN

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS”

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA

AUTORIZADA

Presentado por:

**DAYSIE ANDREA GUERRERO FLORES
ANDREA STEFANIA LAZO ARIAS
ERICKA SAMANTHA MENDIETA TUMBACO**

**Guayaquil – Ecuador
2012**

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por darme lo más importante salud y el amor de mi familia.

A mis padres por apoyarme en todo momento que lo he necesitado, por proporcionarme un buen ejemplo e infundirme las ganas de superarme día a día para llegar a ser una mejor persona.

Al M.A.E. Julio Aguirre, por todos los conocimientos que nos ha compartido durante este tiempo, por su confianza, su invaluable ayuda y tiempo dedicado.

A la Ing. Teresita Solano por siempre estar dispuesta a ayudarme sin importar la situación, y a más de todo su cariño brindado y amistad incondicional.

A mis amigos que de una u otra forma me hicieron comprender que todo lo que uno quiere con esfuerzo y dedicación se puede conseguir sin importar que tan difícil parezca.

Daysie Guerrero Flores

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, en especial a mi madre por confiar en mí, por ser mi descanso, ejemplo de amor entregado y abnegado y el de lucha constante, igual al de Santa María.

A mis profesores desde el nivel de Primaria hasta el nivel Superior por haber infundido en mí valores, conocimientos y sabiduría, y en especial a nuestro querido profesor que nos acompañó en el desarrollo de nuestro Informe el Ec. Julio Aguirre, gracias por su paciencia.

Agradezco también a mis queridas amigas y compañeras de Materia de Graduación, Samantha Mendieta y Daysie Guerrero, gracias chicas porque lo logramos juntas; con la Gracia de Dios y nuestro esfuerzo, las quiero mucho.

Andrea Lazo Arias

AGRADECIMIENTO

Mi corazón se contagia de un ardiente gozo al empezar a redactar estas líneas de agradecimiento.

Gratamente dirijo mis pensamientos a Dios por reglarme luces claras hacia el camino a mi felicidad plena, en segundo lugar a mi Madre Eulalia Tumbaco mi modelo a seguir como mujer de Dios. Integra y luchadora.

A mi Padre Gerónimo Mendieta por sus sabios consejos

Gracias a mis Compañeras de la Materia de Graduación; Daysie Guerrero por su paciencia y

esfuerzo y como no pensar en mi hermanita en Cristo y María, Andrea Lazo. No nos une una familia pero nos unen nuestros corazones. Gracias por tu amistad incondicional hermana mía. Dios nos regala su amor y nos enseña una amistad sincera.

Gracias a la Institución que nos recibió y desinteresadamente nos proporciono información relevante para nuestro Proyecto.

Y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad con quien cierro una etapa de mi vida.

Ericka Mendieta Tumbaco

DEDICATORIA

A Dios por darme esa fortaleza necesaria para seguir
adelante en este proyecto.

A mis padres por su amor y su sacrificio permanente por
querer darme siempre lo mejor, y a estar a mi lado
incondicionalmente.

Daysie Guerrero Flores

DEDICATORIA

Este pequeño pero esforzado trabajo lo dedico a Dios que ha sabido forjar mis más grandes miedos, defectos, errores y transformarlos en conocimiento, sabiduría y valentía para poder lograr mis anhelos.

También lo dedico a mis dos madres, la del cielo Santa María y la de la tierra María Arias Sosa que con sus cuidados maternales supo darme el aliento que necesitaba cuando me iba cayendo en el camino; a mi padre Kléber Lazo Torres y mi tía Palmira Arias Sosa que me han enseñado a ser fuerte, a levantarme, a luchar y a no dejarme vencer, es decir, a tratar de conquistar el mundo.

A mi familia en general, porque de una u otra manera han
aportado en mi vida y es por eso lo que ahora soy.

A aquellas personas que me han brindado su amistad y
que las llevo dentro en el corazón y en mis oraciones.

Andrea Lazo Arias

DEDICATORIA

A Dios, por regalarme lo que un día fue un sueño en mis
Padres, el Don de la vida y por su abundancia en sus
bendiciones.

A Mi Madre del Cielo, la Santísima Virgen por acompañarme
espiritualmente en mi lucha de ser cada día mejor hija de Dios.

A mis Padres, en especial a mi Madre, quien con mucho amor y
cariño me oriento, y a lo largo de mi vida ha velado por mi
bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A ella le dedico todo mi trabajo y esfuerzo realizado en este
proyecto.

Mis Padres quien sin duda son un regalo del Cielo. Los amo con
mi Vida.

Ericka Mendieta Tumbaco

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

**Ec. Julio Aguirre Mosquera
PROFESOR DE MATERIA DE
GRADUACIÓN**

**Ms. Vanessa Leyton San Martín
DELEGADO DEL ICM**

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenidos de este Proyecto de Graduación, nos corresponde; y, el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”

Daysie Andrea Guerrero Flores

Andrea Stefanía Lazo Arias

Ericka Samantha Mendieta Tumbaco

RESUMEN

El presente trabajo está dirigido hacia la aplicación de un diseño de un sistema de gestión por procesos para el centro coordinador de sanidad occidental – insular de las Fuerzas Armadas con el objetivo de ser utilizado como guía en su etapa actual de reestructuración por disposición del primer mandatario.

Este proyecto es presentado a los directivos de la institución para ser considerado como una herramienta de gran utilidad, brindándoles ayuda para conducir y mejorar sus procesos.

En la primera parte del trabajo recaba información a través de visitas al departamento de planificación, la presencia del grupo de trabajo en la organización y el levantamiento de información ampliaron los juicios, logrando identificar el giro de la empresa, los problemas que enfrenta y cada uno de los procesos existentes en la Institución saliente y que en su mayoría serán acogidos por la nueva coordinadora. En esta fase además definimos el plan del proyecto que incluye los objetivos e hipótesis a cumplirse.

Respectivamente se diseña el marco teórico, que permitió orientar una búsqueda de manera coordinada y coherente a base de conceptos y proposiciones, soporte de los métodos propuestos.

En base al conocimiento de la organización y los criterios adoptados se plantea la cadena de valor, el mapa de procesos, los objetivos estratégicos, los diagramas de flujo, el análisis de valor agregado, los indicadores.

Dentro de este trabajo se podría identificar claramente nuestra propuesta a utilizar, mejora continua: PDCA como estrategia para una entidad siempre prospera y de calidad. Además para reconocer los problemas y sus causas utilizamos el diagrama de Ishikawa conjuntamente con la técnica de las 5W, 1H.

Finalmente se llega a los resultados del análisis efectuado y para ello hacemos extensivas nuestras conclusiones y recomendaciones congruentes con los hallazgos.

El presente estudio se resume en cuatro capítulos:

El primero el conocimiento de la coordinadora, en el segundo capítulo el marco teórico, en el tercer capítulo el diseño del sistema de gestión y el cuarto capítulo incluye las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|-----------------------------|------|
| AGRADECIMIENTO | I |
| DEDICATORIA..... | VII |
| TRIBUNAL DE GRADUACIÓN..... | XI |
| DECLARACIÓN EXPRESA | XII |
| RESUMEN | XIII |
| ÍNDICE GENERAL..... | XV |
| ÍNDICE DE FIGURAS | XX |
| ÍNDICE DE TABLA..... | XXI |
| INTRODUCCIÓN | 1 |

CAPÍTULO I

| | |
|--|---|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN | 3 |
| 1.3 HIPÓTESIS DEL PROYECTO..... | 4 |
| 1.3.1 HIPÓTESIS CENTRAL | 4 |
| 1.3.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS..... | 4 |
| 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO..... | 5 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO..... | 5 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO | 5 |

CAPÍTULO II

| | |
|---|----|
| LA GESTIÓN POR PROCESOS | 7 |
| 2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA | 7 |
| 2.1.1 Lineamientos estratégicos | 8 |
| 2.1.2 Declaración de la visión | 9 |
| 2.1.3 Declaración de la misión | 10 |
| 2.1.4 Declaración de los principios y valores | 11 |
| 2.1.5 Establecimiento de objetivos organizacionales | 12 |
| 2.2 ¿QUÉ ES UN PROCESO? | 14 |
| 2.2.1 Elementos de un proceso | 15 |
| 2.2.2 Clasificación de los procesos..... | 17 |
| 2.2.3 Jerarquía de los procesos..... | 18 |
| 2.3 GESTIÓN POR PROCESOS..... | 20 |
| 2.3.1 Identificación y secuencia de los procesos..... | 21 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.3.1.1 | Identificación de los procesos: Cadena de valor | 22 |
| 2.3.1.2 | Identificación de procesos críticos: Matriz de priorización..... | 25 |
| 2.3.2 | Descripción de los procesos | 27 |
| 2.3.2.1 | Levantamiento de procesos | 27 |
| 2.3.2.2 | Diagrama de flujo | 28 |
| 2.3.2.3 | Análisis de valor agregado..... | 31 |
| 2.3.2.4 | Manual de procesos | 35 |
| 2.3.3 | Seguimiento y medición de los procesos..... | 37 |
| 2.3.3.1 | Indicadores de gestión | 37 |
| 2.3.4 | Mejora continua..... | 40 |
| 2.3.4.1 | Ciclo PDCA | 41 |
| 2.3.5 | Diagrama de causa y efecto | 43 |
| 2.3.5.1 | Utilización del diagrama | 44 |
| 2.3.6 | Metodología 5W 1H | 45 |

CAPÍTULO III

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL CENTRO COORDINADOR DE SANIDAD OCCIDENTAL-INSULAR DE LAS FUERZAS

| | | |
|--------------|---|----|
| ARMADAS..... | 47 | |
| 3.1 | DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN | 47 |
| 3.1.1 | ANTECEDENTES DE LA EMPRESA | 47 |
| 3.1.2 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL | 53 |
| 3.1.3 | DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 53 |
| 3.1.4 | NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE SANIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS..... | 56 |
| 3.2 | SITUACIÓN ACTUAL EN LA ORGANIZACIÓN | 60 |
| 3.2.1 | Direccionamiento estratégico del centro coordinador de sanidad occidental - insular de las Fuerzas Armadas. | 61 |
| 3.2.1.1 | Visión Propuesta | 61 |
| 3.2.1.2 | Misión | 61 |
| 3.2.1.3 | Principios y Valores Propuestos | 62 |
| 3.2.1.4 | Objetivos estratégicos propuestos. | 67 |
| 3.3 | CADENA DE VALOR..... | 68 |
| 3.4 | ESTABLECIMIENTO DEL MAPA DE PROCESOS. | 68 |
| 3.5 | IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS | 70 |
| 3.5.1 | CRÍTICOS: MATRIZ DE PRIORIZACIÓN..... | 71 |
| 3.6 | PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS EN BASE A LA METODOLOGÍA PDCA..... | 73 |
| 3.6.1 | Análisis del Subprocesos Planificación Estratégica..... | 74 |

| | |
|--|----|
| 3.6.1.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Planificación Estratégica | 75 |
| 3.6.1.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Planificación Estratégica..... | 76 |
| 3.6.1.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso Planificación Estratégica | 77 |
| 3.6.1.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso planificación estratégica..... | 78 |
| 3.6.2 Análisis del Subprocesos de Mejora Continua | 79 |
| 3.6.2.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Mejora Continua | 79 |
| 3.6.2.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Mejora Continua..... | 80 |
| 3.6.2.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejora Continua | 81 |
| 3.6.2.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejora Continua | 82 |
| 3.6.3 Análisis del Subprocesos Vigilancia Epidemiológica | 83 |
| 3.6.3.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Vigilancia Epidemiológica..... | 83 |
| 3.6.3.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Vigilancia Epidemiológica | 85 |
| 3.6.3.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso Vigilancia Epidemiológica Militar..... | 86 |
| 3.6.3.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Vigilancia Epidemiológica | 87 |
| 3.6.4 Análisis del Subprocesos Promoción y prevención | 88 |
| 3.6.4.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Promoción y prevención | 88 |
| 3.6.4.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Promoción y prevención | 89 |
| 3.6.4.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso Promoción y prevención | 90 |
| 3.6.4.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Promoción y prevención..... | 91 |
| 3.6.5 Análisis del Subprocesos Identificación y solución a requerimientos / necesidades | 92 |
| 3.6.5.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Identificación y solución a requerimientos / necesidades | 92 |
| 3.6.5.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Identificación y solución a requerimientos / necesidades | 93 |
| 3.6.5.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso Identificación y solución a requerimientos / necesidades | 94 |
| 3.6.5.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Identificación y solución a requerimientos / necesidades..... | 95 |
| 3.6.6 Análisis del Subprocesos Coordinación de recursos económicos | 96 |
| 3.6.6.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Coordinación de recursos económicos | |

| | | |
|----------|---|-----|
| 3.6.6.2 | Indicadores de Gestión del Subproceso Coordinación de recursos económicos | 97 |
| 3.6.6.3 | Análisis de Valor Agregado del Subproceso Coordinación de recursos económicos | 98 |
| 3.6.6.4 | Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Coordinación de recursos económicos..... | 99 |
| 3.6.7 | Análisis del Subproceso Control | 100 |
| 3.6.7.1 | Diagrama de Flujo del Subproceso Control | 100 |
| 3.6.7.2 | Indicadores de Gestión del Subproceso Control | 101 |
| 3.6.7.3 | Análisis de Valor Agregado del Subproceso Control | 102 |
| 3.6.7.4 | Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Seguridad y Evaluación del Sistema de Sanidad | 103 |
| 3.6.8 | Análisis del subprocesos control y asistencia del personal | 104 |
| 3.6.8.1 | Diagrama de flujo del subproceso control y asistencia del personal | 104 |
| 3.6.8.2 | Indicadores de gestión del subproceso control y asistencia del personal | 106 |
| 3.6.8.3 | Análisis de valor agregado del subproceso control y asistencia del personal..... | 107 |
| 3.6.9 | Análisis del subprocesos movimiento del personal | 109 |
| 3.6.9.1 | Diagrama de flujo del subproceso movimiento del personal | 109 |
| 3.6.9.2 | Indicadores de gestión del subproceso movimiento del personal | 110 |
| 3.6.9.3 | Análisis de valor agregado del subproceso movimiento del personal | 111 |
| 3.6.9.4 | Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso movimiento del personal. | 112 |
| 3.6.10 | Análisis del subprocesos de soporte informático..... | 112 |
| 3.6.10.1 | Diagrama de flujo del subproceso soporte informático | 112 |
| 3.6.10.2 | Indicadores de gestión del subproceso soporte informático | 115 |
| 3.6.10.3 | Análisis de valor agregado del subproceso soporte informático | 116 |
| 3.6.10.4 | Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso soporte informático..... | 117 |
| 3.6.11 | Análisis del subproceso mantenimiento preventivo | 117 |
| 3.6.11.1 | Diagrama de flujo del subproceso mantenimiento preventivo | 117 |
| 3.6.11.2 | Indicadores de gestión del subproceso mantenimiento preventivo..... | 120 |
| 3.6.11.3 | Análisis de valor agregado del subproceso mantenimiento preventivo. | 121 |
| 3.6.11.4 | Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso mantenimiento preventivo | 122 |
| 3.6.12 | Análisis del subproceso sistema documental | 123 |
| 3.6.12.1 | Diagrama de flujo del subproceso sistema documental | 123 |
| 3.6.12.2 | Indicadores de gestión del subproceso sistema documental | 124 |

| | |
|---|-----|
| 3.6.12.3 Análisis de valor agregado del subproceso sistema documental..... | 125 |
| 3.6.12.4 .Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso sistema documental..... | 126 |
| 3.6.13 Aplicación de la técnica 5W 1H para el análisis de la causas | 126 |

CAPITULO IV

| | |
|-------------------------------------|---|
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 131 |
| 4.1 CONCLUSIONES..... | 131 |
| 4.2 RECOMENDACIONES | 133 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 136 |
| ANEXOS | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.138 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| FIGURA 2.1 <i>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</i> | 14 |
| FIGURA 2.2 <i>COMPONENTES DE UN PROCESO</i> | 16 |
| FIGURA 2.3 <i>JERARQUÍA DE LOS PROCESOS</i> | 18 |
| FIGURA 2.4 <i>GESTIÓN POR PROCESOS</i> | 21 |
| FIGURA 2.5 <i>CADENA DE VALOR</i> | 23 |
| FIGURA 2.8 <i>CICLO PDCA</i> | 42 |
| FIGURA 1.1 <i>NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO COORDINADOR</i> | 51 |
| FIGURA 1.3 <i>ORGANIGRAMA CENTRO COORDINADOR DE SANIDAD OCCIDENTAL-INSULAR</i> | 53 |
| FIGURA 3.1 <i>CADENA DE VALOR DE LA COORDINADORA DE SANIDAD OCCIDENTAL-INSULAR DE LAS FUERZAS ARMADAS.</i> | 68 |
| FIGURA 3.2 <i>MAPA DE PROCESO DE LA COORDINADORA DE SANIDAD OCCIDENTAL</i> | 69 |
| FIGURA 3.10 <i>GRÁFICO ESTADÍSTICO DEL SUBPROCESO C.1</i> | 87 |
| FIGURA 3.12 <i>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ACTUAL C.2</i> | 91 |
| FIGURA 3.14 <i>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO D.1</i> | 95 |
| FIGURA 3.16 <i>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO E.1</i> | 99 |
| FIGURA 3.17 <i>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO F.1</i> | 100 |
| FIGURA 3.23.1 <i>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO G.1</i> | 105 |
| FIGURA 3.28 <i>GRÁFICO ESTADÍSTICO DEL SUBPROCESO H.1</i> | 117 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---|----|
| TABLA 2.1 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS | 8 |
| TABLA 2.2 MISIÓN DEL NEGOCIO | 10 |
| TABLA 2.3 TABLA DE PONDERACIÓN | 27 |
| TABLA 2.4 SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMACIÓN DE FLUJOS | 31 |
| TABLA 2.5 PASOS GENERALES PARA DESARROLLAR INDICADORES EN UN PROCESO | 39 |
| TABLA 1.1 ASIGNACIÓN CENTRO COORDINADOR | 50 |
| TABLA 3.1 PROCESOS CLAVES DE LA COORDINADORA DE SANIDAD OCCIDENTAL | 70 |
| TABLA 3.3 CALIFICACIÓN PARA PRIORIZAR PROCESOS | 71 |
| TABLA 3.4 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LA COORDINADORA DE SANIDAD OCCIDENTAL | 72 |
| TABLA 3.5 CALIFICACIÓN PARA PRIORIZAR PROCESOS | 73 |
| TABLA 3.9 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO A.1 | 77 |
| TABLA 3.11 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO B.1 | 81 |
| TABLA 3.14 INDICADORES DE GESTIÓN DE C.2 | 89 |
| TABLA 3.19 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO E.1 | 98 |

INTRODUCCIÓN

En un mundo que cambia rápidamente a través de una serie de transformaciones en lo económico, tecnológico, social y cultural, llamado a innovar y a diseñar estrategias para medir y controlar su desempeño, esquema que para El Centro Coordinador de Sanidad Occidental – Insular de las Fuerzas Armadas es exigido, para transparentar la información y rendir cuentas sobre su gestión en la utilización de los recursos estatales y la consecución de sus objetivos, es por ello que se considera adicionar a la Institución un Sistema de Gestión por Proceso que contribuye a los cambios sustanciales que se realizarán.

Una de las principales causas por las que se decidió diseñar dicho Sistema de Gestión por procesos es por los cambios que se dieron en la Institución debido a decretos presidenciales, y con esto se cambiaron las funciones de la Coordinadora, lo que conlleva a que nazcan nuevos procesos. Por tal razón el diseño del sistema de gestión por procesos plantea la forma adecuada por la que deberían llevarse los procesos dentro de la Coordinadora, más no una propuesta mejorada de algo ya existente.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El ambiente mundial de competitividad ha alcanzado también a las Instituciones del Estado, con el objetivo de evidenciar una imagen exitosa de estabilidad y eficiencia ante sus respectivas comunidades.

Los habitantes de un país juzgan a las empresas públicas no por lo que pretenden hacer, sino por sus resultados dentro de un contexto de recursos limitados. En este sentido, para poder realizar una gestión basada en optimización de recursos, esta debe articular los procesos de planeación, ejecución y evaluación, además de incentivar a los funcionarios para trabajar de acuerdo con las metas

perseguidas por la compañía. Considerando que uno de los desarrollos más significativos en el campo de la organización en los últimos tiempos es la creciente importancia que se le da a la gestión de los recursos, visión estratégica clara en la que nos queremos enfocar.

La Dirección de Sanidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador, que actualmente se encuentra en un proceso de reorganización por los recientes cambios que se han suscitado debido a una disposición dada por el Presidente de la República, cuyo cambio sugerido es pasar a ser una coordinadora de sanidad que unifique sus Tres Fuerzas Armadas, y además estará distribuido por zonas geográficas en el país.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante dar una solución al problema expuesto anteriormente ya que facilitaría tener un control de las actividades que se realizan día a día y de forma paralela evaluar a dicha institución.

El clima en el que se encontrará la dirección muestra la necesidad de adoptar un modelo de gestión por procesos, que proporcione a la organización mecanismos de ayuda para lograr un buen desempeño.

Centrándose en la gestión de los procesos que aportan valor a los miembros de la FFAA, consiguiendo la eficiencia en las actividades internas, extendiéndose a aquellos agentes que colaboran con la Institución en procesos externos : consumidores y proveedores de materiales.

1.3 HIPÓTESIS DEL PROYECTO

1.3.1 Hipótesis central

La aplicación del sistema de gestión por procesos mejorará en niveles significativos el manejo efectivo de los recursos, potenciando, consolidando y optimizando la gestión de la empresa pública.

1.3.2 Hipótesis secundarias

- El sistema de gestión por procesos desarrollará un enfoque más visionario con resultados medibles en indicadores.
- El manual de procesos conseguirá la racionalización de las actividades en la distribución apropiada de las cargas de trabajo.

- Calidad total a base de buenos hábitos con un ambiente ideal para trabajar a gusto.
- Durante la gestión de los procesos los empleados aumentarán sus niveles de eficacia, efectividad y productividad en vías de una mejora continua.
- Se identificarán restricciones futuras.

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 Objetivo general del proyecto

Diseñar un sistema de gestión por procesos para coordinar las actividades de sanidad de las Fuerzas Armadas el cual ayudará a definir el alcance de las responsabilidades y fortalecer los controles logrando la optimización de recursos.

1.4.2 Objetivos específicos del proyecto

- Realizar un diagnóstico de la situación presente por la que está atravesando la Institución.
- Proponer lineamientos estratégicos que ayuden a la entidad a tener un mejor direccionamiento.

- Transformar los datos obtenidos en información adaptándolos a la situación actual de la organización.
- Desarrollar el mapa de procesos y la cadena de valor con el que la institución se pondrá en marcha.
- Reconocer los procesos críticos para su mejoramiento.
- Analizar el valor agregado del tiempo efectivo de cada subproceso.
- Formular un sistema de indicadores de gestión.
- Proponer una herramienta de mejora continua.
- Identificar un problema existente y analizar sus causas.
- Desarrollar el manual de procesos para la Institución.

CAPÍTULO II

LA GESTIÓN POR PROCESOS

2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA¹

La Planificación Estratégica es el proceso donde se establecen la misión, visión, objetivos generales y valores dentro de la organización. La planificación estratégica se la realiza a nivel de toda la organización que junto con la visión elabora estrategias para ponerla en práctica dentro de un lapso de 3 a 5 años.

Esta debe ser móvil y flexible, cada cierto período es compromiso de la compañía analizar y hacer cambios si fueran necesarios, debido a los cambios constantes en el mercado hoy en día. Del mismo modo, es un proceso participativo que involucra a todos los miembros de la

¹*Planificación Estratégica, Crece Negocios.*

empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

2.1.1 Lineamientos estratégicos²

Los lineamientos estratégicos son los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas.

Normalmente, su definición se realiza durante el proceso formal de planificación estratégica. Requieren revisiones conforme ocurren cambios en el entorno.

Podemos clasificarlos de acuerdo con su horizonte de tiempo o período de validez:

| LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS | | |
|--|--|--|
| Permanentes (Pueden cambiar cuando se requiera) | Semipermanentes (Cambian cada 3 o 5 años) | Temporales (Revisados anualmente) |
| Fines | Visión | Objetivos |
| Misión | Políticas | Indicadores |
| Valores | | Metas |
| | | Estrategias |

Tabla 2.1 Lineamientos Estratégicos

² FRANCÉS Antonio, *Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral*, Primera Edición, 2006.

2.1.2 Declaración de la visión³

La visión debe expresar a donde la empresa quiere llegar y en donde desea ubicarse en un futuro, es decir lo que la organización pretende alcanzar a largo plazo.

Es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, ser en el futuro la empresa. Es importante que todo miembro conozca bien la visión de la empresa ya que a su vez, tomaría decisiones acorde con ésta. La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección todos los que se comprometen en el negocio. La visión responde a la pregunta: “¿qué queremos ser?”.

³ *Planificación Estratégica, Crece Negocios.*

2.1.3 Declaración de la misión⁴

Un concepto muy importante que una empresa debe tener presente es tener una Misión bien formulada, de modo que esta exprese en si la finalidad y límites de la organización para la cual ha sido creada, es decir le da el carácter constitutivo a la organización y a su acción. La exposición de la misión debe ser corta y precisa.

| Misión del negocio | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|---|
| Productos | Extensión de productos a ser suplidos | ¿Qué necesidades van a ser satisfechas? |
| Mercados | Campo de clientes | ¿Quién va a ser atendido? |
| Cobertura geográfica | Alcance geográfico de las operaciones | ¿Dónde vamos a operar? |

Tabla 2.2 *Misión del negocio*

Conviene explorar un conjunto de preguntas para la formulación de la misión:

- ¿Para qué existe la organización?
- ¿Cuáles son los principales productos y/o servicios que genera?
- ¿Quiénes son nuestros clientes?

⁴ FRANCÉS Antonio, *Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral*, Primera Edición, 2006.

- ¿Pueden otros ofrecer los mismos productos o servicios?
Si es así, ¿cuál es nuestra especificidad?
- ¿Qué opinan los clientes acerca de la calidad de nuestros productos o servicios?
- ¿Cuál es la población objetivo y cuál es la cobertura actual?
- ¿Cuál es la percepción del equipo directivo, y cuál la de sus funcionarios, en torno a nuestra situación?
- ¿Qué piensan los empleados con respecto a su propio rol o función? ¿Coincide la percepción de la gerencia con la de los empleados?

Una vez respondidas las siguientes interrogantes se procede a narrar la misión que en otras palabras es la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad.

2.1.4 Declaración de los principios y valores⁵

Los principios y valores son elementos de la cultura organizacional y estos son propios de cada empresa, ya sea por sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y expectativas de los clientes y propietarios.

⁵ *Planificación Estratégica, Crece Negocios.*

Cada empresa tiene diferentes conceptos, costumbres, actitudes, comportamientos o pensamientos como normas o principios de conducta que la hacen única, por tanto estos deberían estar comprendidos y sistematizados si se quiere la excelencia en la organización ya que forman el comportamiento motor de la empresa.

Los valores son acordados por la alta gerencia pero son exigibles para cada empleado y se toman en cuenta para la evaluación y el desarrollo del personal que integra la organización.

Tanto la misión como los valores le dan identidad a la organización.

2.1.5 Establecimiento de objetivos organizacionales

Una vez definida la misión y visión se procede a definir los objetivos; ya que son estos los que indican a dónde quiere llegar la empresa y su nota diferencial es la cuantificación temporal y espacial. Son “una medida de eficiencia del proceso de conversión de recursos”⁶.

Deben expresar de forma directa y explícita la respuesta que la empresa debe dar a ciertos grupos de interés y a la comunidad en general.

⁶Según Ansoff (1976)

Los objetivos dentro de una organización se establecen primero en objetivos estratégicos que son los objetivos generales, a largo plazo.

Seguidamente se ha de concretar objetivos establecidos por áreas funcionales y unidades de negocio que contribuyan al objetivo general.

Es muy importante que los objetivos estén interconectados y se apoyen entre sí de modo que los trabajadores de la organización orienten su actividad a los intereses de la organización y se pueda llegar a un mismo fin.

Para que los objetivos sean eficaces deben cumplir las siguientes características⁷:

- Han de constituir un reto, pero ser realistas.
- Han de venir establecido en términos específicos y cuantificables.
- Han de venir muy apoyados por los superiores.
- Han de ser capaces de generar entusiasmo en los subordinados.
- Han de ser comunicados a todos los subordinados involucrados en su consecución.
- Han de ser puestos por escrito.
- Han de ser comentados regularmente en las reuniones.

⁷ *Misión, visión y objetivos de la Empresa*, Gonzalo Maraza.

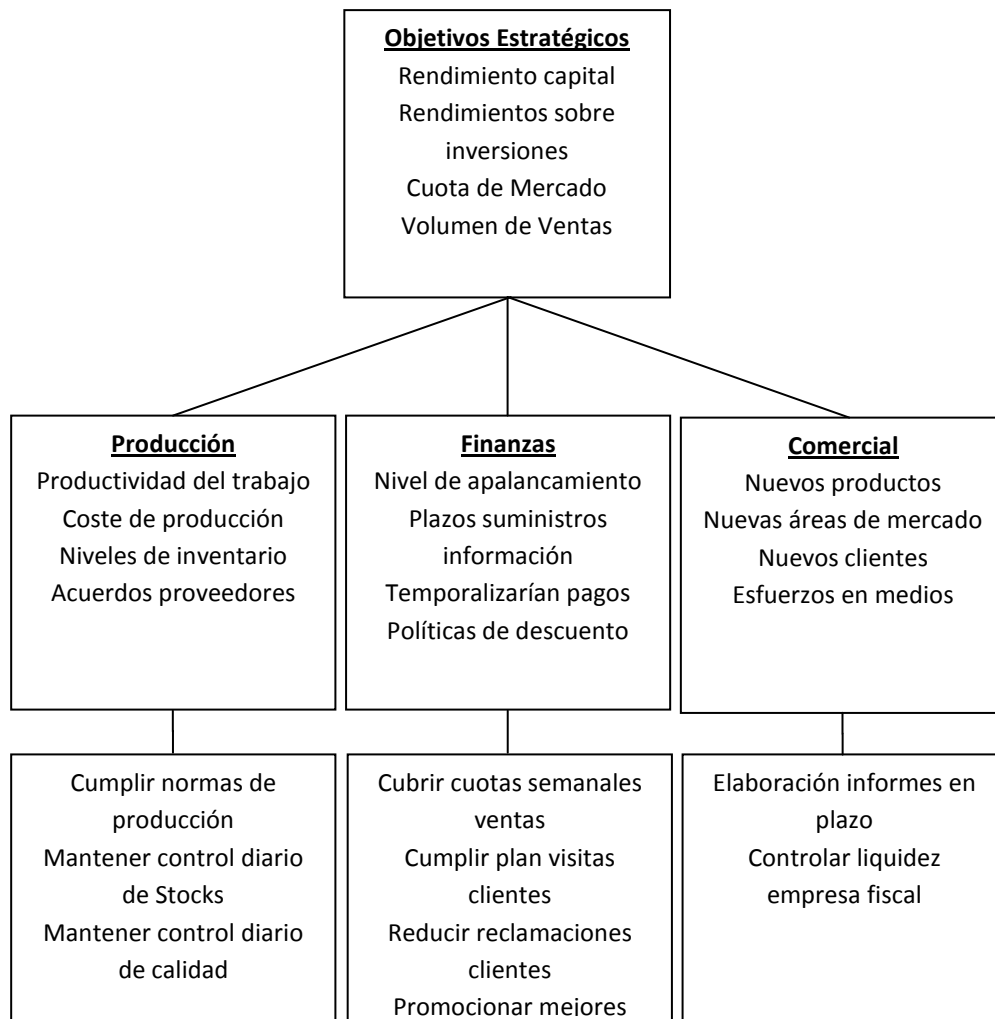


Figura 2.1 Objetivos Estratégicos

2.2 ¿QUÉ ES UN PROCESO?⁸

La palabra proceso viene del latín processus, que significa avance y progreso.

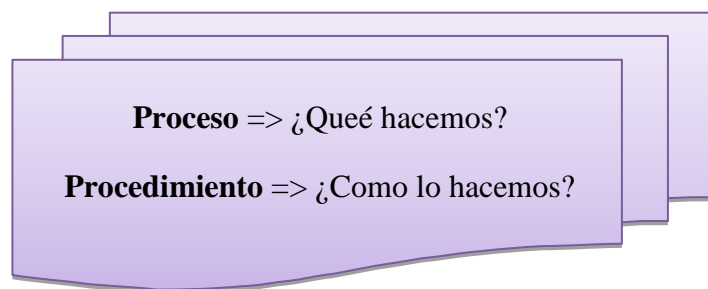
Es un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas las cuales transforman inputs (productos o servicios obtenidos de otros proveedores), elementos de entrada y tareas particulares que

⁸ La Gestión por Procesos, Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria. Sescam.

implican valor añadido, con el objetivo de obtener resultados. Los recursos incluyen personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Un proceso no es lo mismo que un procedimiento, la diferencia radica en que el procedimiento es un conjunto de instrucciones, es decir es la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

Para un mejor entendimiento estos responden a las siguientes preguntas:



2.2.1 Elementos de un proceso⁹

En un proceso se puede observar los siguientes elementos:

- ✚ **Inputs o entrada.** “Insumo” que responde al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor (interno o externo).

⁹ *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, Harrigton H.J., 2001.

- ✚ **Recursos y estructuras.** Para transformar el insumo de la entrada.
- ✚ **Outputs o salida.** producto que representa algo de valor para el cliente interno o externo.
- ✚ **Controles.** Sistema de medidas y control.
- ✚ **Límites.** (Condiciones de frontera) y conexiones con otros procesos claros y definidos.

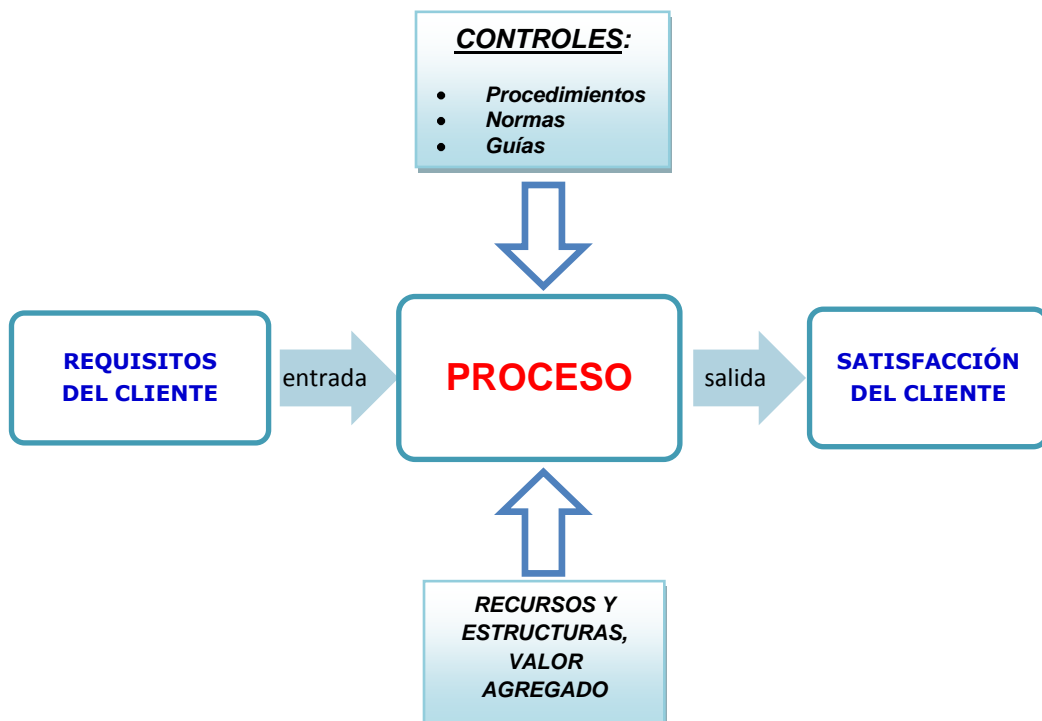


Figura 2.2 Componentes de un Proceso

2.2.2 Clasificación de los procesos¹⁰

La clasificación de los procesos más habitual en la práctica son los estratégicos, claves y de apoyo, a continuación una breve explicación de cada uno de ellos:

➡ **Procesos estratégicos.** Son los destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización.

Involucran personal de primer nivel de la organización.

Afectan a la organización en su totalidad.

Ejemplos: Planificación, formulación estratégica, seguimiento de resultados, Proceso de calidad total, etc.

➡ **Procesos claves.** Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio, denominados también operativos, propios de la actividad de la empresa.

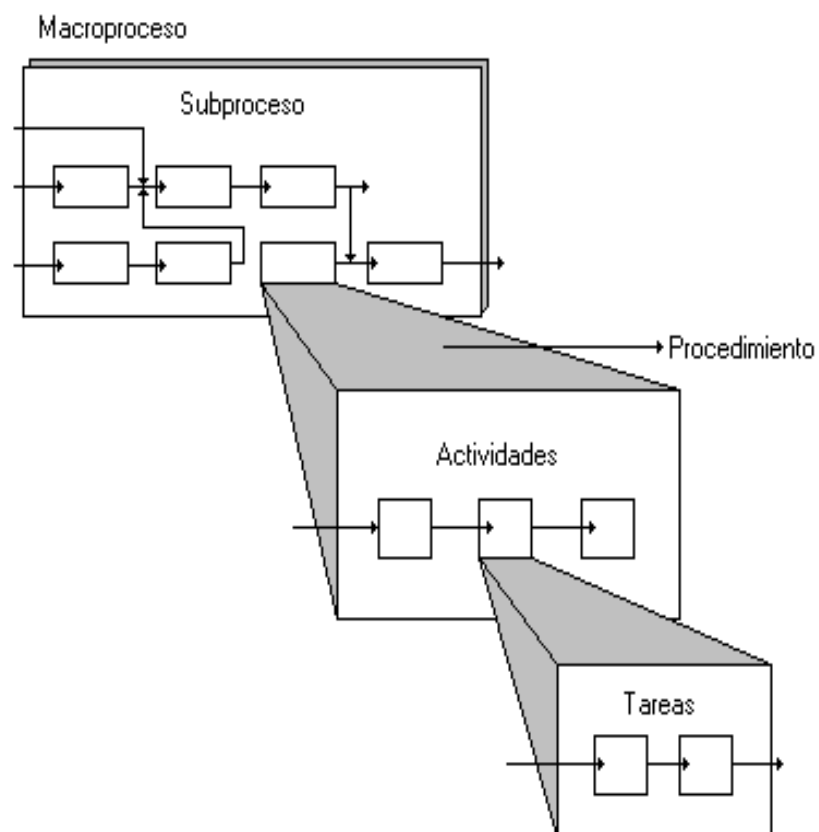
Ejemplos: el proceso de producción, el proceso de prestación del servicio, el proceso de comercialización, etc.

¹⁰ *La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad, César Camisón.*

- ➔ **Procesos de apoyo o de soporte.** son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como proceso de formación, proceso informático, proceso de logística, etc.

2.2.3 Jerarquía de los procesos¹¹

En la siguiente figura se puede apreciar bien como es la jerarquía de los procesos:



¹¹ Tesis de Grado: Diseño de un Sistema de Gestión por procesos para empresa productora de chocolates Yachana Gourmet S.A., Silvia Pamela Oña Rodas.

Macro procesos: Conjunto de procesos interrelacionados que tienen un objetivo en común.

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Subprocesos: Es el resultado de la disgregación a un nivel inferior de un proceso particular, es decir son partes bien definidas de un proceso.

Estos a su vez se van relacionando con actividades, procedimientos y tareas que sería de importancia revisar su definición.

Actividades: Las actividades son el grupo de tareas y que forman un procedimiento a seguir para agilizar la gestión del proceso. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

Procedimiento: Modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma.

2.3 GESTIÓN POR PROCESOS¹²

Es indudable que las organizaciones se encuentran inmersas en entornos y mercados cada vez más competitivos y globalizados es por eso que actualmente numerosas empresas ecuatorianas están respaldadas por un sistema de calidad o de gestión, para poder alcanzar “buenos resultados”.

Necesitan gestionar sus recursos y actividades de una forma en los cuales se puedan aprovechar al máximo, empleando así herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones alinear su Sistema de Gestión por procesos.

La finalidad de la empresa es la satisfacción de los usuarios y en el enfoque que le vamos a dar en nuestro trabajo una organización es un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen a este propósito. Gestión por procesos está basado en criterios de calidad Total, por ende son centro de simplificación y mejora continua.

Esta metodología se concentra en el resultado de los procesos, si los mismos contribuyen a la empresa de manera exitosa o no, de igual forma evidencia las fortalezas y debilidades del sistema, determina los procesos a mejorar o rediseñar, establece prioridades de mejora, asigna responsabilidades explícitas sobre los procesos, aumenta la capacidad de la organización para crear valor y nos proporciona un

¹² *Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos*, Junta de Castilla y León.

argumento favorable a la implantación y mantenimiento de planes de mejora continua.

Como ventaja al reordenar y reducir actividades innecesarias en los flujos de trabajo, facilita las tareas del personal y al centrar el enfoque en los usuarios, aumenta la satisfacción de los mismos.



Figura 2.4 *Gestión por procesos*¹³

2.3.1 Identificación y secuencia de los procesos

En primer lugar es preciso realizar un estudio de las áreas de actividad más relevantes de la organización para detectar los grandes procesos que la conforman y que permitirán más adelante la construcción del mapa de procesos.

¹³ *Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos*, Junta de Castilla y León.

Para esto vamos a identificar los procesos utilizando una herramienta gerencial la cadena de valor que nos ayudara a categorizar los procesos.

2.3.1.1 Identificación de los procesos: Cadena de valor¹⁴

Definiremos a la cadena de valor como una herramienta de gestión diseñada por Michael Porter la cual nos sirve para analizar, clasificar y organizar los procesos o actividades del negocio, generando valor al cliente.

La cadena de valor categoriza las actividades que producen valores añadido en una organización en dos tipos: las actividades primarias y las actividades de apoyo o auxiliares.

Las actividades principales o primarias son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto y entre ellas tenemos:

1. Logística interna
2. Operaciones
3. Logística externa.
4. Marketing y ventas
5. Servicios

¹⁴ *Cadena de Valor*, Crece Negocios.

Entre las actividades de apoyo o secundarias como su nombre lo indica sirven de apoyo a las actividades primarias y entre estas tenemos:

1. Infraestructura.
2. Finanzas.
3. Recursos humanos
4. Administración y Dirección

Cadena de Valor

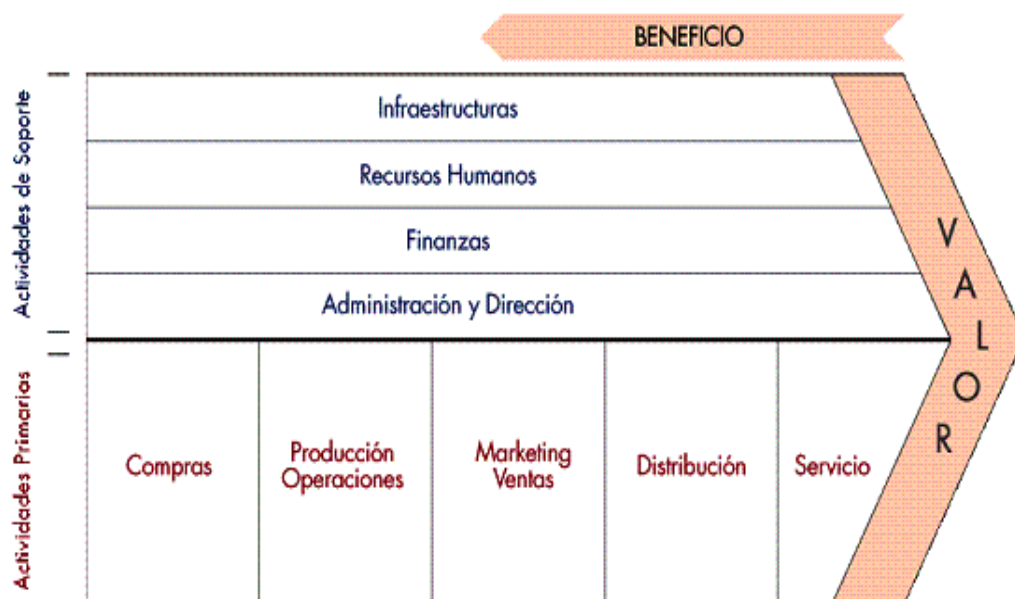


Figura 2.5 Cadena de valor

Construcción del mapa de procesos¹⁵

¹⁵ Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por Procesos, Junta de Castilla y León.

Es un diagrama que muestra de manera visual los procesos que conforma el sistema de gestión por procesos de la empresa, la relación que hay entre la organización y la partes interesadas, la calidad del mapa de procesos dependerá de la cantidad de información que proporcione, es decir que estén todos los procesos recogidos en este.

A continuación un ejemplo claro de lo que es un mapa de procesos:

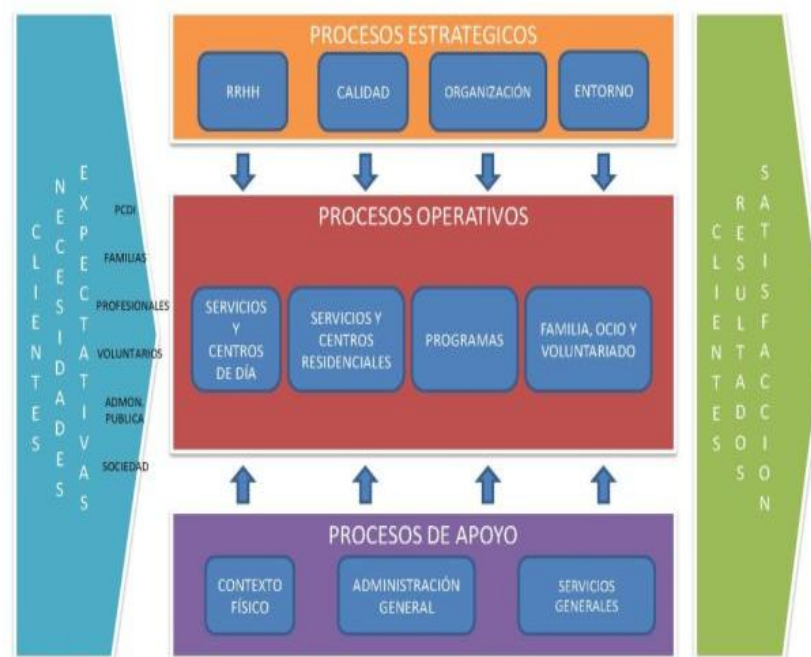


Figura 2.6 Mapa de procesos

Esta herramienta ayuda a la organización visualizar claramente la relación que existe entre los procesos estratégicos, claves y de apoyo, como están trabajando y

permite mejorar su coordinación, este es el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que se debe actuar.

2.3.1.2 Identificación de procesos críticos: Matriz de priorización¹⁶

Una vez identificados los procesos estratégicos, claves, de apoyo y los que agregan valor de la empresa, existe la necesidad de realizar una priorización del estudio realizado, es decir, decidir cuáles son los procesos con mayor necesidad de ser analizados a profundidad para ser mejorados o redefinidos, para esto vamos a utilizar una herramienta la cual nos permitirá hallar los procesos críticos de la empresa que es la Matriz de Priorización.

Los procesos críticos se caracterizan por alguno de los siguientes aspectos:

Tienen un elevado riesgo técnico, tecnológico o dependen de personal muy especializado.

- Presentan resultados que no satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.
- Dan lugar, reiteradamente o de manera ocasional, a incidencias conocidas, resultados erróneos o fuera de

¹⁶ *Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por Procesos*, Junta de Castilla y León.

los límites predefinidos, lo que significa que no hay un control riguroso sobre el proceso.

- Existen grandes posibilidades de mejora en todo lo relacionado con la eficiencia del rendimiento del proceso.

En la elaboración de la matriz es preciso tener los objetivos de la empresa, los procesos y la tabla de ponderación, hacemos la matriz de la manera siguiente:

1. En el extremo superior colocamos los criterios a evaluar en este caso son los objetivos de la empresa.
2. En el lado izquierdo de la matriz figuraran los procesos identificados.
3. Después llenamos la matriz según la comparación entre los objetivos y procesos, definiendo así mediante la ponderación cuales son los procesos que están ayudando a alcanzar los objetivos de la empresa.

Finalmente se sumarán todas las puntuaciones obtenidas por cada proceso y se clasificarán éstos según su puntuación total, los que tengan puntuación más alta lo definiremos como un proceso crítico

| TABLA DE PONDERACION | |
|----------------------|---------------------|
| 5 | Relación muy fuerte |
| 4 | Relación fuerte |
| 3 | Relación moderada |
| 2 | Relación débil |
| 1 | Relación muy débil |

Tabla 2.3 *Tabla de ponderación*

2.3.2 Descripción de los procesos

2.3.2.1 Levantamiento de procesos

La identificación de los procesos permite ordenar los procesos de forma secuencial y comprender su verdadera dimensión.

El procedimiento para el levantamiento de procesos es el siguiente:

- **Definir límite de los procesos:** es decir identificar en dónde comienza y en dónde termina cada proceso, el inventario de subprocesos que lo componen, su secuencia e interconexión.

- **Recolectar los datos de los procesos:** es decir, las actividades, tiempos de ciclo, responsables, área de desarrollo.

El listado de actividades deben ser plasmadas en el orden en el que ocurren. Este procedimiento se ejecutará en base a entrevistas con cada uno de los encargados de las áreas a estudiar, así como reuniones individuales y grupales para esclarecer la información recopilada obteniendo una mayor exactitud.

Para llevar a cabo el levantamiento de los procesos es necesario estudiar los tiempos ya que estos influyen en el trabajo desarrollado en cada proceso.

2.3.2.2 Diagrama de flujo¹⁷

El flujo grama es una representación gráfica de un proceso con sus entradas, actividades, puntos de decisión y resultados.



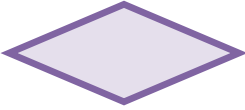




Es una de las técnicas más antiguas para modelar el flujo de trabajo. Describe con precisión el proceso completo de trabajo y proporciona una idea global sobre el funcionamiento del mismo, lo que lo convierte en una

¹⁷ *Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por procesos*, Junta de Castilla y León.

herramienta eficaz para el análisis de procesos, especialmente en las fases de su diseño, implantación y revisión.

VENTAJAS

- ✓ Favorecer la realización y organización de las actividades y tareas dentro del proceso.
- ✓ Permitir la identificación de las tareas y de los responsables de los procesos.
- ✓ Ayudan a detectar las áreas de mejora, al identificar aquellas zonas claves donde existen carencias u oportunidades para optimizar el desarrollo del proceso.
- ✓ Posibilita el seguimiento y control del proceso, a través de un sistema de indicadores adecuados.
- ✓ Utilizan símbolos estándar, lo que se traduce en el uso de un lenguaje común de fácil comprensión.

| SIMBOLOS ESTANDARES PARA DIAGRAMACIÓN DE FLUJOS | | |
|---|--------------------|---|
| FIGURA | NOMBRE | DESCRIPCIÓN |
|  | Límites | Indica el principio y el fin del proceso. Dentro del símbolo aparece la palabra inicio o comienzo, término o fin. |
|  | Operación | Denota una actividad. Dentro del símbolo se utiliza la descripción de una actividad |
|  | Decisión | Plantea la posibilidad de elegir una alternativa, incluye una pregunta clave. |
|  | Documentación | Significa que se requiere de un documento para realizar el proceso. |
|  | Espera | Se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad. |
|  | Conector | Se utiliza para establecer en una misma página la continuidad del diagrama y/o para conectar actividades distantes. |
|  | Conector de página | Cuando el diagrama de flujo cambia a otra página se usa este símbolo que da continuidad al mismo. |



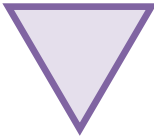
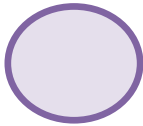
| | | |
|---|----------------------------|--|
|  | Sentido del flujo | Denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso |
|  | Movimiento / Transporte | Se utiliza para indicar el movimiento del output entre locaciones. |
|  | Almacenamiento | Se utiliza cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiere un orden para pasar a la siguiente actividad programada. |
|  | Inspección | Se utiliza para indicar que el flujo del proceso se ha detenido, para evaluarse la calidad del Output. |

Tabla 2.4 Simbología para diagramación de flujos¹⁸

2.3.2.3 Análisis de valor agregado¹⁹

El análisis de valor agregado es una herramienta para medir la eficiencia de los procesos. Un proceso es un conjunto de actividades que generan valor. Valor es la percepción que tiene un cliente sobre la capacidad de un producto o servicio de satisfacer su necesidad.

¹⁸ Tesis de Grado: *Diseño y Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos para la empresa licorera Lovisone*, Gabriela Carolina Yépez Moreira.

¹⁹ Tesis de Grado: *Diseño y Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos para la empresa licorera Lovisone*, Gabriela Carolina Yépez Moreira.

El análisis de valor agregado permite identificar costos de fabricación sin afectar la funcionalidad, duración o apariencia del producto o servicio, y ayuda a establecer la relación proporcional entre dichas actividades, las cuales se dividen en actividades de valor agregado y actividades de no-valor agregado.

El objetivo del análisis consiste en: eliminar de los procesos, las actividades que no agregan valor; combinar las actividades que no pueden ser eliminadas para que sean ejecutadas de la forma más eficiente con el menor costo posible; y mejorar las actividades restantes que no agregan valor.

Existen dos tipos de actividades que agregan valor:

- ❖ **Las actividades de valor agregado para el cliente (VAC).**- son actividades que generan calor al cliente y por las cuales, está dispuesto a pagar.
- ❖ **Las actividades de valor agregado para la empresa (VAE).**- son actividades que generan valor para la empresa, y que son el resultado del beneficio ofrecido al cliente.

Entre actividades que no agregan valor se citan cinco tipos:

- ❖ **Actividades de preparación (P).**- Son actividades previas a un estado de disposición para realizar una tarea.
- ❖ **Actividades de inspección (I).**- Actividades de revisión o verificación de documentos, o de información que interviene en el proceso.
- ❖ **Actividades de espera (E).**- Tiempo en el que no se desempeña ninguna actividad.
- ❖ **Actividades de movimiento (M).**- Son actividades de movimiento de personas, información, materiales o cualquier otra cosa de un punto a otro.
- ❖ **Actividades de archivo (A).**- Son actividades que permiten el almacenamiento temporal o definitivo de la información, de los materiales y documentos que se utilizan en los procesos.

El análisis de valor agregado comienza por la obtención del diagrama de flujo del proceso, para disponer de la secuencia de actividades, luego se clasifican las actividades por tipo y se establecen los tiempos de actividad.

Después se contabilizan los datos por tipo de actividad obteniendo así el número de actividades y el tiempo total por tipo de actividad. Con los datos anteriores, se calcula el índice de valor agregado.

Es importante identificar varios conceptos como:

- La frecuencia de uso del proceso que refleja la demanda, es decir, la cantidad de productos terminados por unidad de tiempo.
- El tiempo para cubrir la demanda, que es el resultado de multiplicar el tiempo estándar del proceso por la cantidad de productos por unidad de tiempo.



Figura 2.7 Organigrama de Actividades

2.3.2.4 Manual de procesos²⁰

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la organización integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Los objetivos de un manual de procesos dentro de una organización son los siguientes:

- Establecer elementos de consulta, orientación, y entrenamiento al personal.
- Servir como referencia para actividades de control interno y auditoría.
- Proporcionar información sobre la marcha de los procesos.
- Servir de guía para la correcta ejecución de las actividades.
- Ayudar a ofrecer productos y servicios más eficientes
- Evitar la improvisación de labores.

²⁰ *Tesis de Grado: Diseño y Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos para la empresa licorera Lovisone, Gabriela Carolina Yépez Moreira.*

- Gestionar de mejor manera los recursos de la organización.
- Estandarizar el trabajo que realicen los miembros de una organización.
- Ayudar la orientación del personal nuevo.
- Facilitar la atención al cliente interno y externo.

Un Manual de procesos contiene:

- **Objeto.-** Es el propósito del manual.
- **Alcance.-** Significa el tamaño del documento y que comprende.
- **Definiciones.-** Son los conceptos relacionados.
- **Diagrama general de procesos.-** Es la representación global de los procesos.
- **Mapa de Procesos.-** Es la representación gráfica de los procesos en donde se muestran las entradas, salidas, controles, recursos e indicadores asignados.
- **Descripción de los procesos.-** Es la parte del manual donde se detallan los siguientes aspectos sobre el proceso: nombre, objetivo, entradas, salidas, recursos y controles.
- **Hoja de registros del proceso.-** es el documento que sirve para la recopilación de los datos.

2.3.3 Seguimiento y medición de los procesos²¹

Es importante en una organización basada en gestión por procesos llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos conociendo así los resultados que se están obteniendo y si estos cubren los objetivos previstos, y nos ayude en la toma de decisiones. Los aspectos a tomar en cuenta en las mediciones son los que afectan a la eficacia, eficiencia y flexibilidad de la organización, así como a la satisfacción de los diferentes clientes, internos y externos.

El seguimiento y medición constituyen, por tanto la base para saber que se está obteniendo, en que extensión se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras.

2.3.3.1 Indicadores de gestión²²

Un indicador es una variable que establece una relación entre dos o más datos significativos de dominios semejantes o diversos y que proporciona información sobre el estado en que se encuentra un sistema.

Permiten analizar de manera adecuada y representativa

²¹ *Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por procesos*, Junta de Castilla y León.

²² *Los Indicadores de Gestión*, Carlos Mario Pérez Jaramillo

la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno o varios procesos.

Un indicador se lo considera conveniente cuando cumple una serie de características como:

- **Representatividad:** Un indicador debe ser lo más representativo posible de la magnitud que pretende medir.
- **Sensibilidad:** Un indicador debe permitir seguir los cambios en la magnitud que representan, es decir, debe cambiar de valor de forma apreciable cuando realmente se altere el resultado de la magnitud en cuestión.
- **Rentabilidad:** El beneficio que se obtiene del uso de un indicador debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.
- **Fiabilidad:** Un indicador se debe basar en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.
- **Relatividad en el tiempo:** Un indicador debe determinarse y formularse de manera que sea comparable en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias. A modo de ejemplo, puede que la comparación en el tiempo de un indicador tal y como el número de reclamaciones sea poco significativa si no se

“relativiza”, por ejemplo, con respecto a otra magnitud como el total de ventas, total de unidades producidas, etc.

Es necesario que al establecer los indicadores participen de esto el propietario del proceso y su superior lo que permitirá establecer de manera coherente los resultados que se desean obtener (objetivos).

El siguiente cuadro muestra algunos pasos generales que algunas organizaciones siguen para desarrollar indicadores en un proceso:

PASOS GENERALES PARA DESARROLLAR INDICADORES EN UN PROCESO

1. Reflexionar sobre la misión del proceso.
 2. Determinar la tipología de resultados a obtener y las magnitudes a medir.
 3. Determinar los indicadores representativos de las magnitudes a medir.
 4. Establecer los resultados que se desean alcanzar para cada indicador definido.
 5. Formalizar los indicadores con los resultados que se desean alcanzar (objetivos).
-

Tabla 2.5 Pasos Generales para Desarrollar Indicadores en un proceso

Por último, y antes de abordar el control de los procesos sobre la base de los indicadores, es importante tener en cuenta la forma de cálculo, la periodicidad para la medición

y el seguimiento, la forma de representación, los responsables de ello y, por supuesto, el resultado esperado respecto al mismo.

2.3.4 Mejora continua²³

Una vez recopilado los datos que se obtuvieron del seguimiento y medición de los procesos deben ser analizados con el fin de saber cómo han venido evolucionando los procesos, se debe obtener también la información sobre si los procesos alcanzan los resultados deseados y si existen oportunidades de mejora.

Si un proceso no alcanza los objetivos establecidos se debe aplicar las correcciones y acciones correctivas necesarias maximizando la capacidad del proceso de modo que de buenos resultados y buenas salidas del proceso.

Encontramos también que el proceso puede estar cumpliendo con los resultados previstos pero que en el camino se ha identificado oportunidades de mejoras que habría que aprovechar para tener una mayor eficiencia del proceso y que tendría un impacto en la mejora global de la organización.

Para esto es necesario definir una herramienta de mejora continua que nos permita llevar a cabo esta mejora anhelada

²³ *Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por procesos*, Junta de Castilla y León.

podemos citar una clásica herramienta el ciclo de mejora continua de Deming, o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) la cual estudiaremos a continuación.

2.3.4.1 Ciclo PDCA²⁴

La metodología PDCA es un elemento fundamental en la gestión de las organizaciones ya que permite que la capacidad del proceso aumente. Dicha metodología proporciona una sistemática en la resolución de problemas o en la mejora de procesos, ya que asegura que se atacan las causas de raíz, proporcionando, en definitiva, el cambio más corto y más seguro para la resolución del problema o la consecución de la mejora pretendida.

Este método aporta su máxima eficacia cuando se consigue un amplio despliegue en toda la organización, a la vez que ayuda en procesos de mejora interdepartamentales a desarrollar el concepto de cliente - proveedor interno, contribuyendo a generar una sinergia interdepartamental en beneficio de la satisfacción del cliente interno.

²⁴ *Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por procesos*, Junta de Castilla y León.

Asimismo, ésta es una de las actividades que posibilitan la participación de los empleados en los procesos de transformación de las organizaciones.

Además, predispone y desarrolla las actitudes y habilidades necesarias para poder contribuir activamente en todo tipo de equipos cuyo objetivo sea el conseguir la satisfacción de los clientes externos.

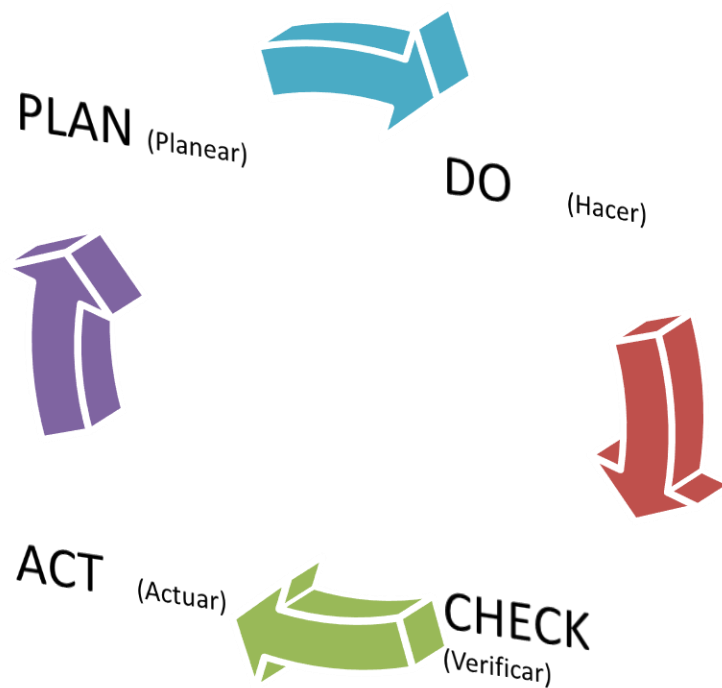


Figura 2.8 Ciclo PDCA

2.3.5 Diagrama de causa y efecto²⁵

El Diagrama de causa y efecto es una herramienta de análisis en la resolución de problemas, muestra gráficamente la relación cualitativa e hipotética de diversos factores que pueden contribuir a un efecto o fenómeno determinado.

Éste fue desarrollado formalmente por el Profesor Kaoru Ishikawa, de la Universidad de Tokio, en 1943, quien la utilizó con un grupo de ingenieros en una planta de la Kawasaki Steel Works.

El Diagrama de causa y efecto también llamado diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado consiste en:

- ⊙ Consiste en una representación gráfica sencilla para ver las causas de un problema de forma ordenada, clara, precisa y de un solo golpe de vista.
- ⊙ Se define un problema y se desglosan las causas que lo generan permitiendo una mejor comprensión del fenómeno en estudio, incluso en situaciones muy complejas.

²⁵ *Diagrama de Causa – Efecto*, Hilyan, 2007

- © Primero las causas principales y después las secundarias relacionadas con las primeras.

2.3.5.1 Utilización del diagrama

- El diagrama puede ser utilizado para el análisis de cualquier problema, ya que sirve tanto para identificar los diversos factores que afectan un resultado, como para clasificarlos y relacionarlos entre sí.
- El diagrama se puede emplear, por otra parte, para prevenir problemas, pues proporciona una visión de conjunto, bien sea de los factores de una determinada característica de calidad, o bien, de las fases que integran el proceso. Cuando se detectan causas potenciales de un problema, éstas pueden prevenirse si se adoptan controles apropiados.
- Determinar el tipo de datos a obtener con el fin de confirmar si los factores seleccionados fueron realmente las causas del problema.

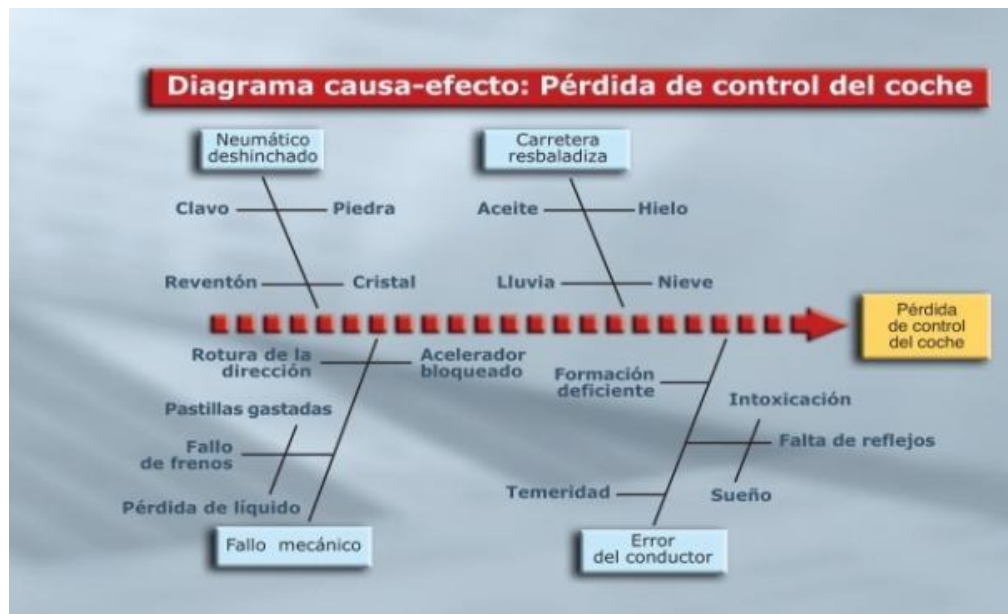


Figura 2.9 Diagrama de Causa – Efecto: Pérdida de control del coche

2.3.6 Metodología 5W 1H²⁶

5W y 1H es una herramienta utilizada en organizaciones para la resolución de problemas detectados, es una herramienta importante ya que completa el conjunto de hechos de una situación y luego examina las razones de las mismas. También es muy utilizada en el área de planificación porque ésta cubre aspectos para una planificación adecuada.

²⁶ Herramientas para la mejora continua, Universidad del Valle.

Son preguntas lógicas que nos ayudan a profundizar en las causas de un problema suscitado y a establecer posibles soluciones que facilitarán la resolución del mismo.

Esta herramienta es llamada así por las iniciales de las preguntas en inglés:

- What** ¿Qué vamos hacer?
- Who** ¿Quién va a hacer qué?
- Where** ¿En dónde lo vamos hacer?
- When** ¿Cuándo se lo va a hacer?
- Which** ¿Con qué recursos se lo va hacer?
- How** ¿Cómo lo vamos a hacer?

CAPÍTULO III

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS EN EL CENTRO COORDINADOR
DE SANIDAD OCCIDENTAL-INSULAR DE LAS
FUERZAS ARMADAS**

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3.1.1 Antecedentes de la Empresa

La historia de la sanidad en Ecuador se remonta a la época de la independencia cuando, tomando ejemplo de las tropas

españolas, en 1819 Simón Bolívar con el afán de captar para su ejército la adhesión de médicos, decreta que “los médicos del ejército gozaran del mismo sueldo que los cirujanos del cuerpo y se inicia la dotación de médicos militares”.

Posteriormente y ante la necesidad de fortalecer los servicios de sanidad militar, se dan una serie de decretos ejecutivos tendientes a mejorar el servicio y la oferta de médicos.

El 26 de Octubre de 1906 el Gral. Eloy Alfaro Delgado, en su segunda administración, establece la “LEY DE SANIDAD MILITAR” y crea la “ENFERMERIA MILITAR”.

El 31 de Marzo de 1938, fecha en la que realmente nace los servicios de sanidad de las Fuerzas Armadas y en ella la Sanidad Naval que para esa época daba atención médica en el Hospital Militar ya que en ese entonces la Armada era una rama de la Fuerza Terrestre.

La Dirección de Desarrollo Institucional del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas con Oficio N° 2010-0467-DDI-DP-Circ. del 12 de mayo de 2010, emite la DIRECTIVA N°. 2010-003-DDI del 28 de abril de 2010, para la “IMPLEMENTACION DE LA REORGANIZACION DE FUERZAS ARMADAS”, que tiene como finalidad “establecer e implementar una organización dinámica y flexible en el Comando Conjunto, que permita cumplir las misiones de las Fuerzas Armadas

mediante la integración sinérgica y coordinación de los organismos de planificación, preparación, empleo y apoyo.

El Comité de Reorganización de Fuerzas Armadas mediante Oficio N°. 2010-0009-COM. REORG. FF.AA., dispone la conformación de los “Grupos de Trabajo” y en el área de Salud, la Dirección de Sanidad del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, y las Direcciones de Sanidad de las tres Fuerzas, con fecha 30 de noviembre de 2010, presentan el documento “Modelo de gestión del sistema de Sanidad Militar 2010”; el mismo que es remitido al Ministerio de Defensa Nacional con Oficio N°. 10-G-6-a-191, el 27 de diciembre del 2010.

La Dirección de Sanidad del COMACO con Oficio N°. 11-DISAFa-d-159 del 28 de abril de 2011, remite a los Comandantes Generales de las Fuerzas Terrestre, Naval y Aérea, el Acuerdo Ministerial 00000318, con el cual el Ministerio de Salud Pública expide “La Tipología para Homologar los Establecimientos de Salud por Niveles de Atención del Sistema Nacional de Salud”, para que dispongan a sus Unidades de Salud Militar la correspondiente homologación y calificación. A partir de la presente fecha, la Dirección de Sanidad del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, cambia al nombre de: DIRECCION DE SANIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS.

Los Centros Coordinadores de Sanidad que se crean en la nueva organización, entraron en ejecución el 16 de Enero de 2012, en las jurisdicciones de los Comandos Operacionales que se detallan a continuación:

| CENTRO COORDINADOR DE SANIDAD | JURISDICCIÓN | UBICACIÓN |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| NORTE | Comando Operacional Nº 1 | IV-DE "Amazonas" |
| OCCIDENTAL E INSULAR | Comando Operacional Nº 2 | Base Naval Sur |
| SUR | Comando Operacional Nº 3 | III-DE "Tarqui" |
| CENTRO | Comando Operacional Nº 4 | Antiguo Edif. ISSFA |

Tabla 1.1 Asignación Centro Coordinador

Por lo que, las Direcciones de Sanidad se eliminarán de la organización de cada una de las Fuerzas.

La Dirección de Sanidad de las Fuerzas Armadas, a partir de la puesta en vigencia del presente Instructivo, tendrá mando directo en el manejo técnico de salud del Hospital General de las Fuerzas Armadas (HG-1), Centro de Salud "Fuerzas Armadas" del Complejo Ministerial, Dispensario del Batallón Escuela Policía Militar Ministerial, Dispensario del Fuerte Militar Ecuador y a través de las Direcciones de Sanidad a las Unidades de Salud de las Fuerzas Terrestre, Naval y Aérea

hasta el 15 de Enero de 2012; y, desde el 16 de enero de 2012, mediante los centros coordinadores de sanidad a las unidades de salud de los niveles I, II y III de acuerdo a la distribución que consta en el siguiente cuadro, es decir que será en forma conjunta.

| NIVEL DE ATENCIÓN | | TIPIFI- CACIÓN | CENTRO COORDINADOR DE SANIDAD Y FUERZA | | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
|-------------------|-----------------------------|-------------------|--|----|----|-----|----|----|-------------------------|----|----|--------|----|----|----|-------|----|
| | | | NORTE | | | SUR | | | OCCIDENTAL E INSULAR | | | CENTRO | | | | | |
| | | | FT | FN | FA | FT | FN | FA | FT | FN | FA | FT | FN | FA | CC | | MD |
| I | Consultorio General | I-2 | 1 | 2 | | | | 1 | 3 | 3 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 14 | |
| | Centro de Salud Rural | I-3 | 4 | | 1 | | | | | | | | | | | 5 | |
| | Centro de Salud Urbano | I-4 | 8 | | 16 | | | 4 | | 4 | | | | 1 | | 33 | |
| | Centro de Salud de 12 horas | I-5 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 6 | 8 | | | | | | 18 | |
| | Centro de Salud de 24 horas | I-6 | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 | |
| II | Centro de Especialidades | II-2 | | | | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | | |
| | Hospital Básico | II-4 | 1 | 1 | 2 | | | | | 2 | 1 | | 1 | | 8 | | |
| | Hospital General | II-5 | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | 4 | | |
| III | Hospital de Especialidades | III-3 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | |
| SUBTOTAL | | | 14 | 3 | 2 | 22 | 1 | 0 | 7 | 10 | 7 | 14 | 0 | 3 | 3 | 1 | 87 |
| TOTAL | | | 19 | | | 23 | | | 24 | | | 21 | | | | 87 | |

Figura 1.1 Nivel de atención del Centro Coordinador

A partir del 16 de Enero de 2012 la Dirección de Sanidad de la Fuerza Naval, cambio de nombre a Centro Coordinador de Sanidad de la zona Occidental-Insular y estará en la jurisdicción del Comando Operacional N° 2 ubicada en la base naval sur en la ciudad de Guayaquil.

La zona Occidental-Insular abarca las provincias de Manabí, Santa Elena, Guayas, Los Ríos y Galápagos.

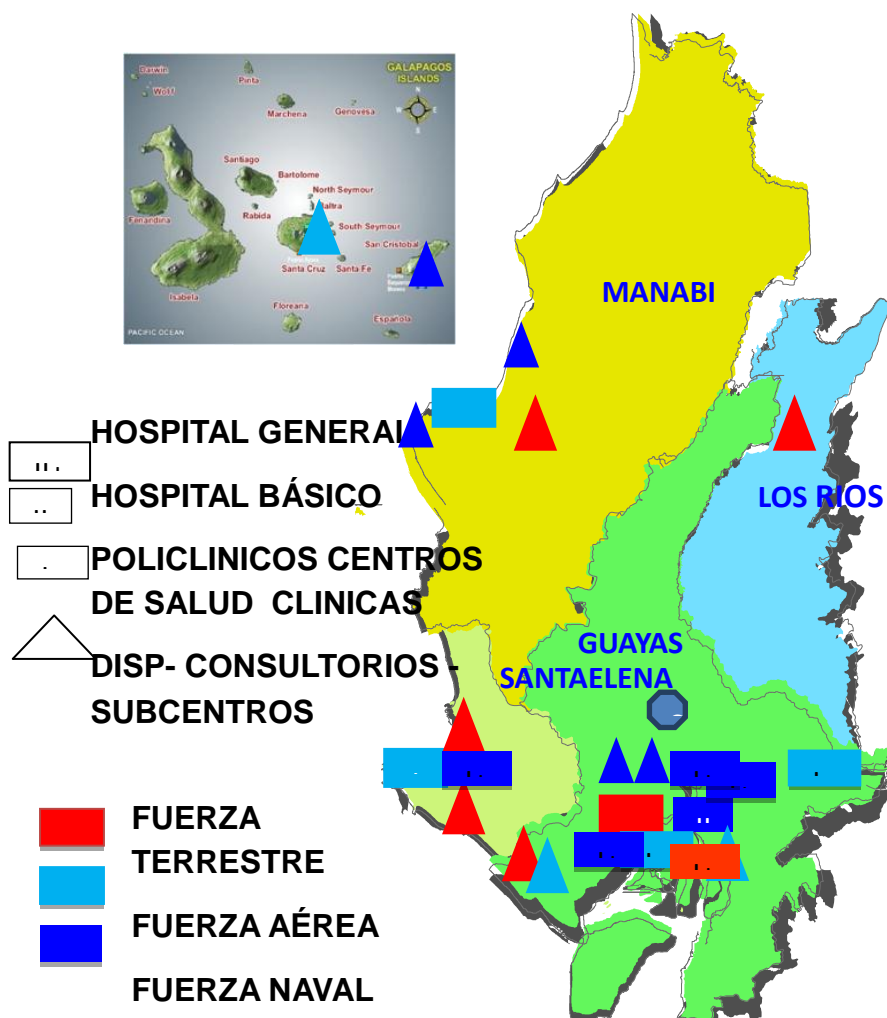


Figura 1.2 Ubicación de las Unidades de Salud Militar

3.1.2 Estructura organizacional actual

La estructura organizacional del centro coordinador de sanidad occidental-insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador es la siguiente:

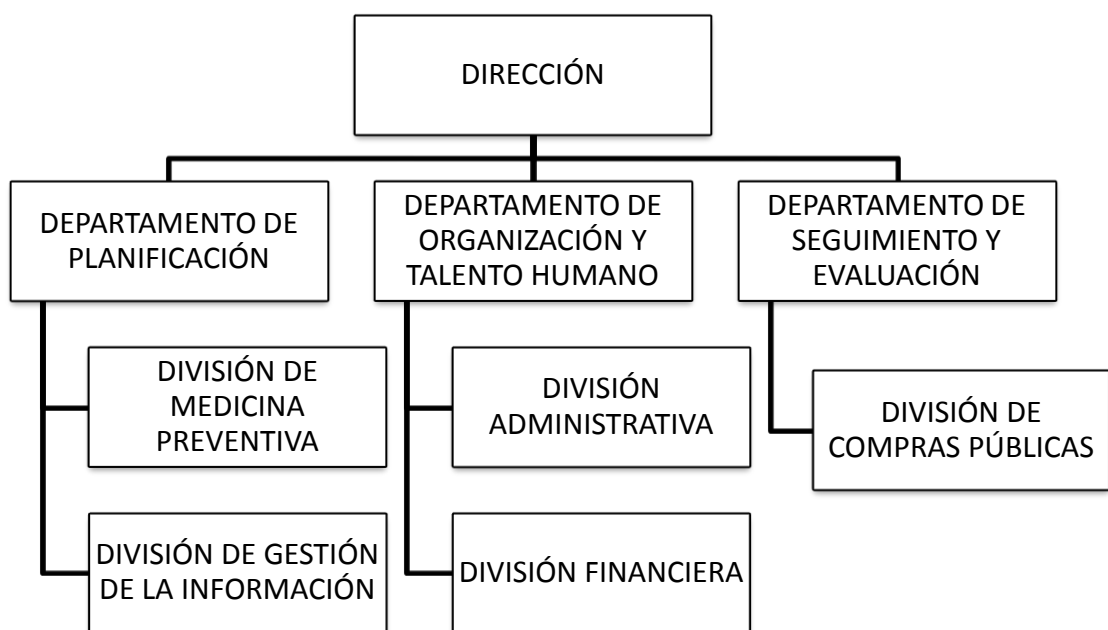


Figura 1.3 *Organigrama Centro Coordinador de Sanidad Occidental-Insular*

3.1.3 Descripción de la estructura organizacional

Las funciones que cumplen cada una de las partes de la estructura organizacional se detallan a continuación:

- ❖ **DIRECCIÓN:** La Dirección del Centro Coordinador de la Zona Occidental-Insular es el organismo responsable de organizar, dirigir y controlar las prestaciones de los servicios de sanidad militar y salud en apoyo a las operaciones militares y en articulación al sistema nacional de salud, en las unidades de I, II y III nivel en su jurisdicción
- ❖ **DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN:** cumple con la función de planificar las acciones de sanidad en apoyo a las operaciones militares, asesorar al director respecto a las necesidades de equipamiento, materiales e insumos y capacitación del personal de sanidad a través del seguimiento y presentación de nuevos proyectos y el desarrollo de la organización interna.
- ❖ **DIVISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA:** sus funciones son asesorar, coordinar y evaluar planes, programas de promoción y prevención en salud.
- ❖ **DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** su función principal es gestionar el manejo de información para la toma de decisiones y desarrollar aplicaciones y mantener la infraestructura informática para el desarrollo de las actividades de salud que permita tomar decisiones

- ❖ **DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y TALENTO HUMANO:** su función básica es gestionar las actividades administrativas, financieras y de RRHH de las unidades organizacionales externas e internas a fin de mantener un alto nivel de eficiencia del centro coordinador y unidades subordinadas.
- ❖ **DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:** su función es de gestionar el talento del centro coordinador y de las unidades subordinadas
- ❖ **DIVISIÓN FINANCIERA:** se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar el desarrollo de las actividades financieras del centro coordinador y sus unidades de salud subordinadas.
- ❖ **DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** se encarga de coordinar, supervisar y controlar las actividades técnicas de las unidades de salud militares subordinadas
- ❖ **DIVISIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS:** sus funciones son coordinar y supervisar la provisión de materiales, insumos y equipos del centro coordinador y las unidades subordinadas.

3.1.4 Normatividad del sistema de sanidad de las Fuerzas Armadas

El Centro Coordinador de Sanidad de la zona Occidental-Insular esta bajo el cargo de la Dirección de Sanidad de la Fuerzas Armadas del Ecuador, por ende pertenece al sector público.

Se rige bajo las siguientes normativas:

❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:

Art. 32:La Salud es un DERECHO que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir...

Art. 358: El sistema nacional de salud tendrá por FINALIDAD el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural...

Art. 359: El Sistema Nacional de Salud COMPRENDERÁ las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360: El sistema GARANTIZARÁ, a través de las Instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria con base en la atención primaria de salud...

Art. 361: El Estado ejercerá la RECTORÍA del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 362: La atención de salud se PRESTARÁ a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitaria y a aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias...

Art. 363: El Estado será RESPONSABLE de 1. Formular políticas públicas que garantizan la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario...

Art. 366: El FINANCIAMIENTO público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de las fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado...

Art. 369: El seguro universal obligatorio CUBRIRÁ las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgo de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquella que defina la ley...

Art. 370:... La Policía Nacional y las Fuerzas Armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con la ley; sus entidades de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social.

❖ **LEY ORGANICA DE DEFENSA NACIONAL**

Art. 20: Las principales atribuciones y obligaciones del Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, son:

- a) Dirigir el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
- b) Comandar y dirigir la organización, preparación y empleo de las Fuerzas Armadas;

Art. 26: En cumplimiento del mandato constitucional, cada una de las Ramas de las Fuerzas Armadas deben desarrollar el poder militar para la consecución de los objetivos institucionales, que garanticen la defensa, contribuyan con la

seguridad y desarrollo de la Nación, a fin de alcanzar los objetivos derivados de la planificación estratégica militar.

Art. 65: Los órganos de apoyo a la defensa están constituidos por aquellas instituciones que, por su organización y preparación, están en condiciones de apoyar el cumplimiento de las operaciones militares. Se consideran como tales a las siguientes: aviación civil, comisiones de tránsito, cuerpos de bomberos, marina mercante, compañías de seguridad privadas, policías municipales y otras similares que existieren o se crearen.

El planeamiento, organización, preparación y empleo para fines militares es atribución del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, de acuerdo a lo dispuesto en la ley y reglamentos respectivos.

❖ **LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**

Art. 7: Integrantes del sistema.- Forman parte del sistema nacional de salud las siguientes entidades que actúan en el sector de la salud, o en campos directamente relacionados con ella.4. Organizaciones de salud de la Fuerza Pública: Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

3.2 SITUACIÓN ACTUAL EN LA ORGANIZACIÓN

Los servicios de sanidad de las Fuerzas Armadas se precisan el 31 de Marzo de 1938, donde el gobierno decreta la ley No. 1269, creando los servicios de consulta externa y provisión de medicamentos a favor de los miembros de las Fuerzas Armadas.

Con el pasar de los años, la Institución sufre algunas modificaciones las mismas que son dispuestas por el Estado. Es así que hasta el 2011 toma el nombre de Dirección de Sanidad, la misma que para el año 2012 tendrá una reorganización llamándose centro coordinador de Sanidad quien seguirá manteniendo al personal militar, dependientes, derecho-habientes psicofísicamente aptos para las operaciones militares. Dicha reorganización consiste en implementar una organización dinámica y flexible en el Comando Conjunto, que permita cumplir las misiones de las Fuerzas Armadas con la integración sinérgica y coordinada de las tres Fuerzas de acuerdo a las regiones; norte, occidental e insular, sur y centro.

Este cambio se realiza para la implantación del nuevo modelo de gestión por procesos del sistema de sanidad cuyo objetivo principal es el mejoramiento continuo, el monitoreo y control de las medidas de eficacia y eficiencia de los procesos.

El proyecto se iniciara en el Centro Coordinar Occidental-Insular, al obtener una implementación exitosa será aplicado a los demás

centros. Es importante recalcar que el desarrollo de este capítulo fue a través de información realizada por la institución, entrevistas con determinados usuarios y finalmente una exhaustiva investigación acertada de los procesos encontrados.

3.2.1 Direccionamiento estratégico del centro coordinador de sanidad occidental - insular de las Fuerzas Armadas.

3.2.1.1 Visión Propuesta

Ser un modelo sistema de gestión por procesos a seguir para las demás Coordinadoras de Sanidad de las Fuerzas Armadas con el fin de implementar exitosamente este sistema y así conseguir la optimización de sus procesos, minimizar los recursos existentes utilizando una misma estrategia.

3.2.1.2 Misión

Mantener al personal psicofísicamente apto a fin de apoyar a las operaciones militares; prestar servicios de salud al personal militar, dependiente y derecho-

habiente, en articulación con el sistema nacional de salud.

3.2.1.3 Principios y Valores Propuestos

El Centro Coordinar de Sanidad es el reflejo de importantes valores y principios sociales.

Los tres primeros valores se encuentran especificados en el artículo 4 del Estatuto orgánico de gestión organizacional del Comando Conjunto de Fuerzas Armadas.

Valores institucionales

En cuanto a estos actúan como el conjunto de creencias construidas en forma colectiva, otorgando equilibrio, especialmente en los diferentes procesos de cambio, pero que son ante todo axiomas que acompañan el ejercicio de los principios; de ahí que los valores corporativos que sustentan la CCS son:

Lealtad. Es la sinceridad, solidaridad y confianza que, en su conjunto, exigen que la persona proceda con fidelidad, sin faltar a la fe o confianza en él depositada.

En la vida militar ser leal significa no fallar al compromiso de amistad, respeto y reconocimiento hacia a uno mismo, la familia, la institución y la patria.

Disciplina. Cumplir con las normas establecidas y reconocer la autoridad.

Honestidad. Es la honradez, decoro, decencia que, en su conjunto exige que la persona se comporte o proceda con rectitud, con honor y respeto, con dignidad. En la vida militar, honestidad es sinónima de ser moral, de comportarse con moralidad.

Compromiso. Conocer y cumplir con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia con los deberes y obligaciones.

Actitud de servicio. Buscar con el trabajo satisfacer las necesidades de la comunidad en los fines que la Constitución y la ley confía.

Trabajo en equipo. Es una actividad que enriquece los conocimientos individuales pues genera intercambio de ideas y discusiones que permiten adquirir una visión más amplia de los problemas y de los temas que se estudian.

Se debe aprender a trabajar en equipo, a integrar las diferentes contribuciones y a encauzar los aportes hacia un propósito común.

Mejoramiento continuo. Acción continua realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir las obligaciones y optimizar el desempeño.

Autocontrol. Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados esperados en el ejercicio de su función.

Igualdad de trato. Este valor supone la ausencia de toda discriminación por razones de sexo, religión, etnia entre otros ya sea directa e indirectamente.

Principios

Son verdades inmutables que fortalecen la profunda base ética de los hombres y mujeres que conforman las Fuerzas Militares, orientados a los órganos que constituyen el CCS, los siguientes:

Racionalidad. El CCS manejará los recursos de forma racional a fin de que los servicios sean eficaces, eficientes y equitativos.

Equidad. El CCS garantizará servicios de salud de igual calidad a todos su personal militar, dependientes, derecho-habientes y la comunidad, independientemente de su ubicación geográfica, grado o condición de uniformado o no uniformado, activo, retirado o pensionado. Para evitar toda discriminación.

Integración Funcional. Las entidades supervisadas que presten servicios de salud concurrirán armónicamente a la prestación de los mismos mediante la integración en sus funciones, acciones y recursos, de acuerdo con la regulación que para el efecto adopten los Centros Coordinadores.

Utilización de los recursos. Sólo podrán destinarse a la ejecución de las funciones dispuestas.

Ética. Se refiere a la forma de pensar y actuar, está orientada a la búsqueda del bien individual y del desarrollo colectivo, con honradez y transparencia.

Calidad. Es entendida como la prestación de servicios encaminados a satisfacer las necesidades de los usuarios y superar las expectativas, basados en la más alta exigencia humana y técnica.

Eficiencia. Se entiende como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Solidaridad. Es responder con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida, paz, el orden y la seguridad de los colombianos, fomentando la cooperación ciudadana.

Transparencia en la conducta e integridad moral. El profesionalismo, honestidad y dedicación en las tareas asignadas que permita elevar el desempeño y la obtención de resultados efectivos, liderar a través de la aplicación de conceptos gerenciales.

Buena fe. Es una primicia general del derecho que consiste en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión o la rectitud de una conducta. Ella exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.

Exactitud y claridad en las cuentas e informes. La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la

información pertinente de sus actividades, lo cual garantiza la transparencia y el control.

3.2.1.4 Objetivos estratégicos propuestos.

Para desarrollar los objetivos estratégicos del CCS requerimos de varias entrevistas de los funcionarios a cargo del proyecto. Luego de cesiones se ajustó y concreto el contenido de los mismos, los que presentamos a continuación:

- Fortalecer y desarrollar controles que contribuyan al mejoramiento funcional de las entidades supervisadas acorde a las políticas y disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador y la Dirección de Sanidad de las Fuerzas Armadas.
- Gestionar y optimizar los recursos financieros que permita cubrir las necesidades técnicas de las unidades de salud de I-II Nivel.
- Controlar y evaluar el subsistema de sanidad de la región occidental.
- Determinar el mapa epidemiológico en el área de influenza de las unidades de salud de I-II Nivel

3.3 CADENA DE VALOR

De acuerdo con la investigación desarrollada proponemos la siguiente Cadena de Valor para la Organización.



Figura 3.1 Cadena de Valor de la Coordinadora de Sanidad Occidental-Insular de las Fuerzas Armadas.

Fuente: CSOFA

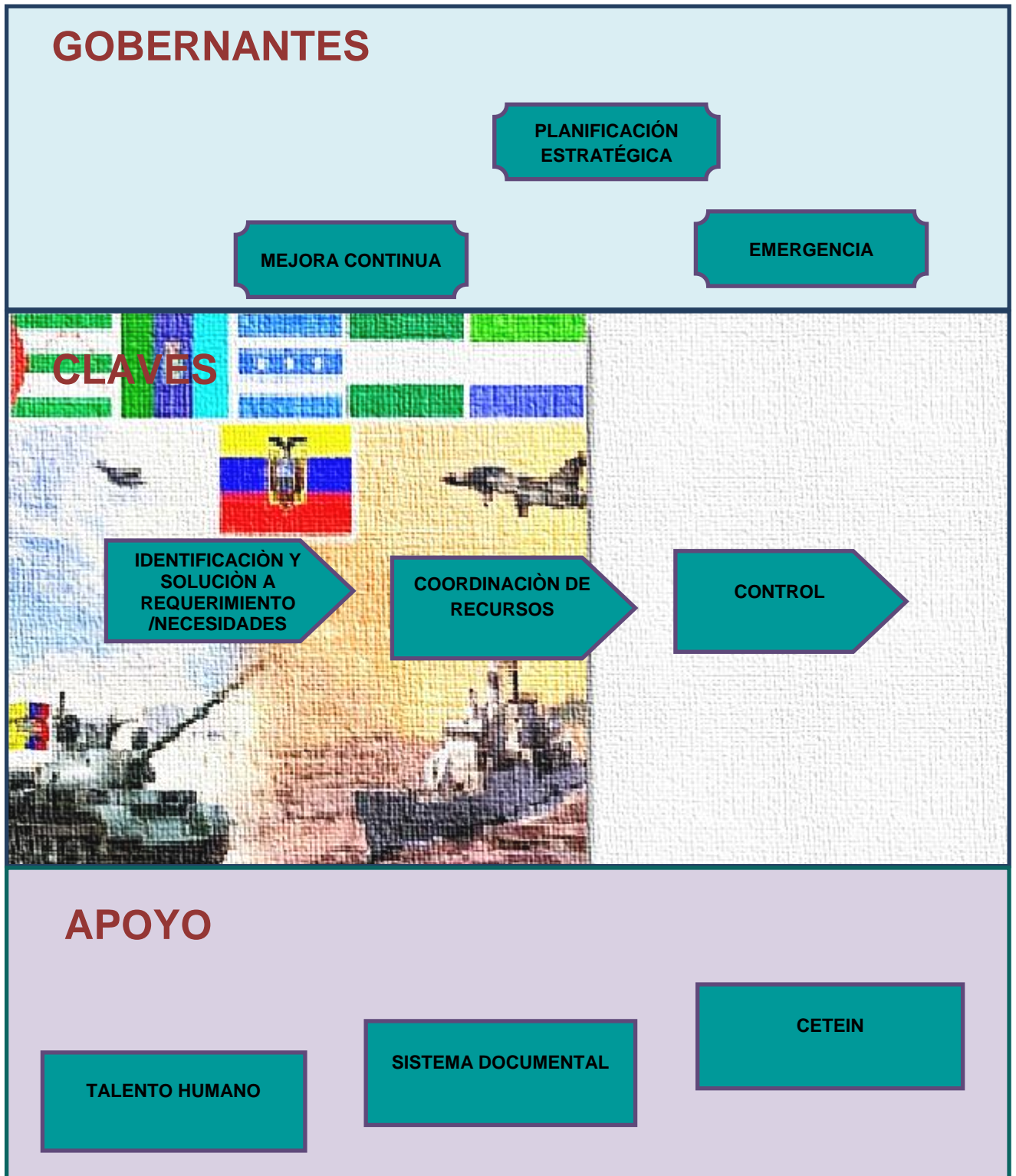
Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

A través de esta figura podemos notar las actividades primarias y las actividades que sirven de apoyo. Partiendo de esta cadena se desarrollaron la lista de procesos de la organización

3.4 ESTABLECIMIENTO DEL MAPA DE PROCESOS.

A continuación se presenta la propuesta del mapa de proceso acorde a la situación actual.

Figura 3.2 Mapa de Proceso de la Coordinadora de Sanidad Occidental



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.5 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Hemos identificado los procesos a través de varias sesiones con el jefe del departamento de planificación, identificando primeramente los procesos claves y luego los de apoyo, concluyendo lo que se muestra a continuación.

PROCESOS CLAVES DE LA COORDINADORA

| PROCESO | SUBPROCESOS |
|--|---|
| D. Identificación y solución a requerimiento/necesidad | D.1 Identificación y solución a requerimiento/necesidad |
| E. Coordinación recursos económicos | E.1 Coordinación de recursos económicos |
| F. Control | F.1 Control |

Tabla 3.1 Procesos Claves de la Coordinadora de Sanidad Occidental

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

PROCESOS DE APOYO DE LA COORDINADORA

| PROCESO | SUBPROCESOS |
|-----------------------|---------------------------------------|
| G. Talento humano | G.1 Control y asistencia del personal |
| | G.2 Movimiento del personal |
| H. CETEIN | H.1 Soporte informático |
| | H.2 Mantenimiento preventivo |
| I. Sistema documental | I.1 Sistema documental |

Tabla 3.2 Procesos de Apoyo de la Coordinadora de Sanidad Occidental

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.5.1 CRÍTICOS: MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Un vez identificado los procesos se determinaron los Objetivos a perseguir como Institución, los que utilizaremos en una matriz para relacionarlos entre los Procesos encontrados y los Objetivos Estratégicos propuestos, comparación que nos permitirá observar cuales son los procesos críticos, sobre los que la Organización deberá prestar mayor atención cuando se adopte totalmente la reestructuración en la Coordinadora.

Los valores que muestra la Matriz se dieron en base a la siguiente escala:

| TABLA DE PONDERACIÓN | |
|----------------------|---------------------|
| 5 | Relación muy fuerte |
| 4 | Relación fuerte |
| 3 | Relación moderada |
| 2 | Relación débil |
| 1 | Relación muy débil |

Tabla 3.3 Calificación para Priorizar Procesos

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

Considerando esta ponderación determinamos lo que se muestra en la Matriz.


| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  | | Fortalecer y desarrollar controles que contribuyan al mejoramiento funcional de las entidades supervisadas acorde a las políticas y disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador y la Dirección de Sanidad de las Fuerzas Armadas. | Gestionar y optimizar los recursos financieros que permita cubrir las necesidades técnicas de las Unidades de Salud de I-II Nivel. | Controlar y evaluar el Subsistema de Sanidad de la Región Occidental. | Determinar el mapa epidemiológico en el área de influencia de las Unidades de Salud de I-II Nivel | TOTAL |
|---|---|---|--|---|---|-------|
| PROCESO | SUBPROCESOS | | | | | |
| A. Planificación estratégica | A.1 Planificación Estratégica | 1 | 3 | 5 | 3 | 12 |
| B. Mejora continua | B.1 Mejora Continua | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 |
| C. Emergencia | C.1 Vigilancia epidemiológica | 3 | 1 | 4 | 5 | 13 |
| | C.2 Promoción y prevención | 2 | 2 | 4 | 5 | 13 |
| D. Identificación y solución a requerimiento/necesidad | D.1 Identificación y solución a requerimiento/necesidad | 2 | 5 | 3 | 5 | 15 |
| E. Coordinación recursos económicos | E.1 Coordinación de recursos económicos | 2 | 5 | 2 | 3 | 12 |
| F. Control | F.1 Control | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 |
| G. Talento Humano | G.1 Control y Asistencia del Personal | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 |
| | G.2 Movimiento del Personal | 3 | 1 | 4 | 1 | 9 |
| H. CETEIN | H.1 Soporte Informático | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| | H.2 Mantenimiento Preventivo | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 |
| I. Sistema Documental | I.1 Sistema Documental | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 |

Tabla 3.4 Matriz de Priorización de la Coordinadora de Sanidad Occidental

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

A través de este análisis establecimos los siguientes Procesos Críticos:

| PROCESOS | CALIFICACIÓN |
|----------|--------------|
| B1 | 15 |
| D1 | 15 |
| F1 | 16 |

Tabla 3.5 Calificación para Priorizar Procesos

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

De esta forma los procesos críticos de la Institución son:

- Mejora Continua (B1)
- Identificación y solución a requerimiento/necesidad(D1)
- Control (F1)

Esta identificación se la realizó con el fin de mostrar a la Institución que los tres procesos antes mencionados, requieren mayor atención y su desempeño debe ser el mejor posible, pues son los que aportan mayor valor al giro de la Coordinadora.

3.6 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS EN BASE A LA METODOLOGÍA PDCA

Como aporte a la Institución proponemos nuestro plan de mejoramiento de los procesos, haciendo énfasis que no existió un punto de comparación entre sus antiguos procesos y los actuales

debido a que consideramos a la Entidad como una Nueva Coordinadora.

Esta propuesta incluye:

- Diagramas de flujo.
- Análisis de valor agregado.
- Propuesta de mejora con la metodología 5W y 1H.

Todo este estudio está diseñado exponiendo la situación futura de la Coordinadora.

Para el diseño de los diagramas de flujos tomamos como referencia algunos de los procesos realizados por la antigua DIRSAN.

Para el análisis de valor agregado hemos considerado los tiempos de cada subproceso, se ha procedido a pasar las actividades de los flujos a sus tiempos efectivos, este análisis es de gran utilidad para determinar la eficiencia y la ineficiencia en los tiempos utilizado.

A continuación mostramos nuestra propuesta, la misma que puede ser modificada a la medida de los cambios.

3.6.1 Análisis del Subprocesos Planificación Estratégica

3.6.1.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Planificación Estratégica

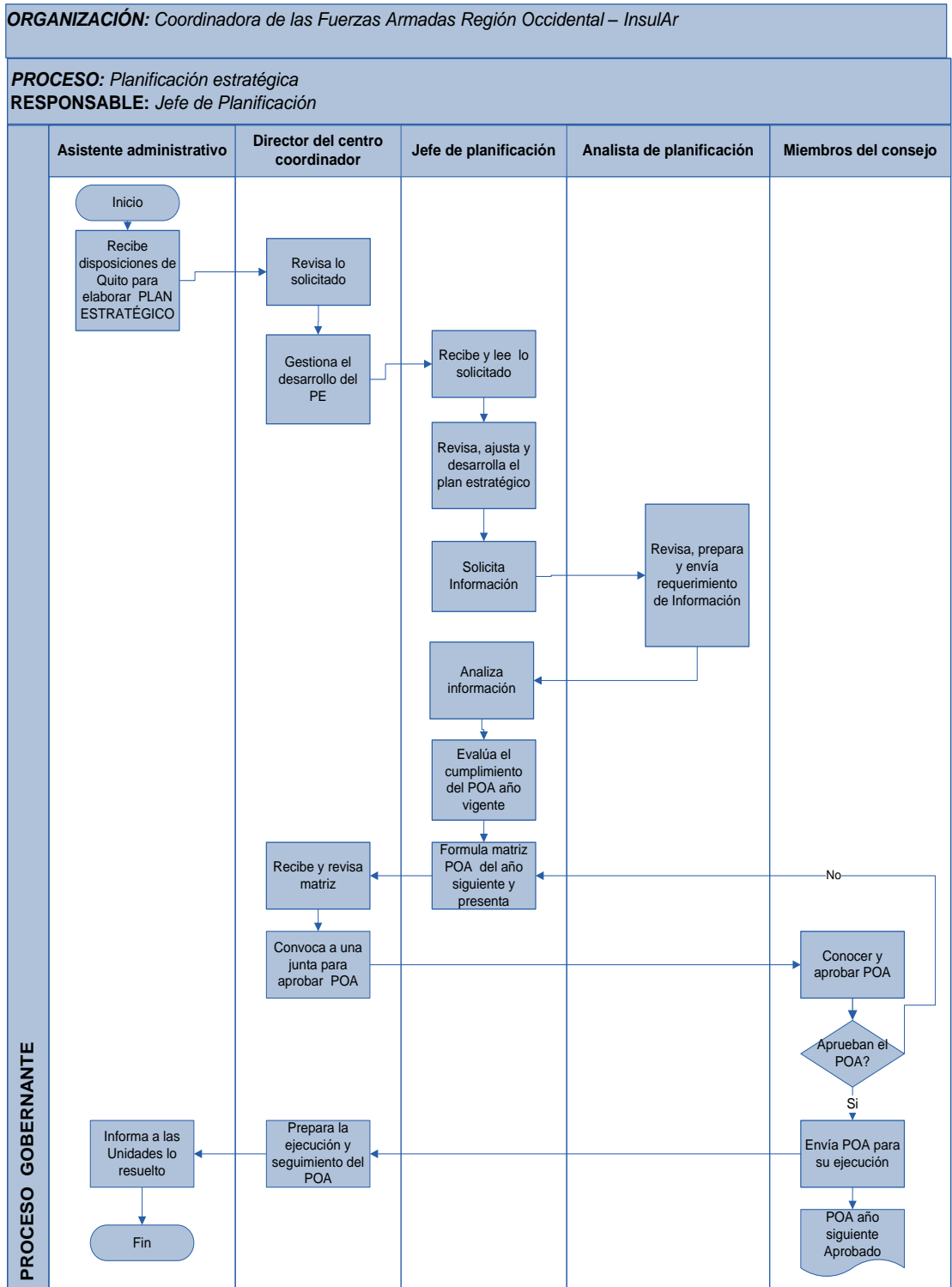


Figura 3.5 Diagrama de Flujo del Subproceso A.1

3.6.1.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Planificación Estratégica

Tabla 3.8 Indicadores de Gestión de A.1

| Proceso : | Planificación estratégica | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|--|------------------------|---------------------------|---|
| Objetivo : | Procurar el cumplimiento de los objetivos planteados en el POA en un 80% en el periodo de un año. | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Objetivos contenidos en el POA cumplidos satisfactoriamente | Objetivos Cumplidos en el POA OCP | Cumplimientos de los objetivos contenidos en el POA | Porcentaje | $\frac{\text{Puntaje Alcanzado}}{\text{Puntaje Máximo}} * 100$ | Trimestral | Jefe de Planificación | Matriz POA del año vigente |
| Número de proyectos cumplidos efectivamente que aportan al POA | Proyectos cumplidos efectivamente PCE | Número de proyectos cumplidos efectivamente | Porcentaje | $\frac{\# \text{ proyectos cumplidos entre el total de proyectos en ejecución}}{\text{total de proyectos en ejecución}}$ | Semestral | Analista de Planificación | SIF-Avances de Proyectos - Reporte de Proyectos mensuales |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.1.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso Planificación Estratégica

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular
PROCESO: Planificación estratégica
SITUACIÓN: Actual

| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | SVA | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|--|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Recibe disposiciones para elaborar Plan Estratégico | | 1 | | | | | | | 480 |
| 2 | Revisa lo solicitado | | | | 1 | | | | | 150 |
| 3 | Gestiona el desarrollo del PE | | | | | | 1 | | | 120 |
| 4 | Recibe y lee lo solicitado | | | | | | 1 | | | 60 |
| 5 | Revisa, ajusta y desarrolla el plan estratégico | | 1 | | | | | | | 480 |
| 6 | Solicita información | | | | | 1 | | | | 300 |
| 7 | Revisa, prepara y envía requerimiento de Información | | | | | | 1 | | | 480 |
| 8 | Analiza información | | | | | | | 1 | | 300 |
| 9 | Evalúa el cumplimiento del POA año vigente | | 1 | | | | | | | 420 |
| 10 | Formula matriz POA del año siguiente y presenta | | 1 | | | | | | | 600 |
| 11 | Recibe y revisa matriz | | | | | | | 1 | | 300 |
| 12 | Convoca a una junta para aprobar POA | | | | | 1 | | | | 720 |
| 13 | Conocer y aprobar POA | | 1 | | | | | | | 2400 |
| 14 | Envía POA para su ejecución | | | | | | 1 | | | 360 |
| 15 | Prepara la ejecución y seguimiento del POA | | 1 | | | | | | | 1200 |
| 16 | Informa a las Unidades lo resuelto | | | | | | 1 | | | 180 |
| | | 0 | 6 | 0 | 1 | 2 | 5 | 2 | 0 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | | 8550 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | | 18 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 0 | 0 | 0% |
| VAE | Valor agregado empresa | 6 | 5580 | 65% |
| SVA | Sin valor agregado | 0 | 0 | 0% |
| P | Preparación | 1 | 150 | 2% |
| E | Espera | 2 | 1020 | 12% |
| M | Movimiento | 5 | 1200 | 14% |
| I | Inspección | 2 | 600 | 7% |
| A | Archivo | 0 | | 0% |
| TT | Total | 16 | 8550 | 100% |
| VA | Valor agregado del proceso | | 5580 | |
| IVA | Índice de valor agregado | | 65,26% | |

Tabla 3.9 Análisis de Valor Agregado del Subproceso A.1

3.6.1.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso planificación estratégica

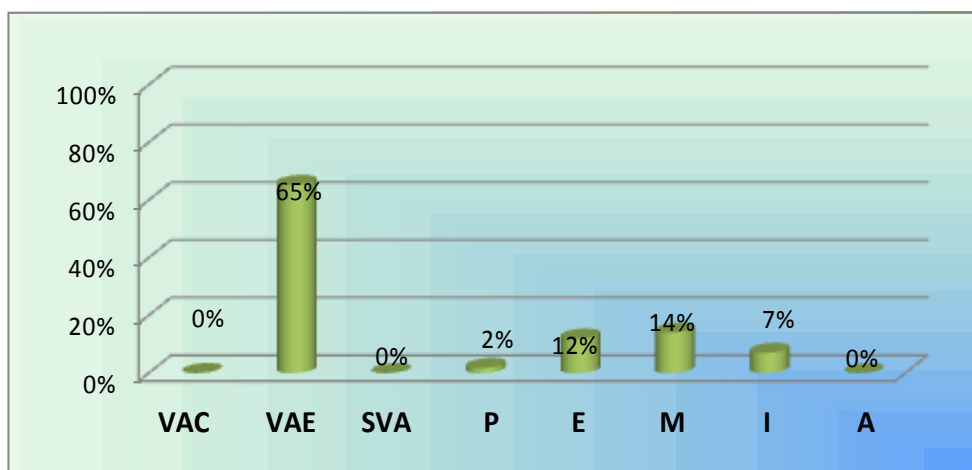


Figura 3.6 Gráfico Estadístico del Subproceso A.1

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.2 Análisis del Subprocesos de Mejora Continua

3.6.2.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Mejora Continua

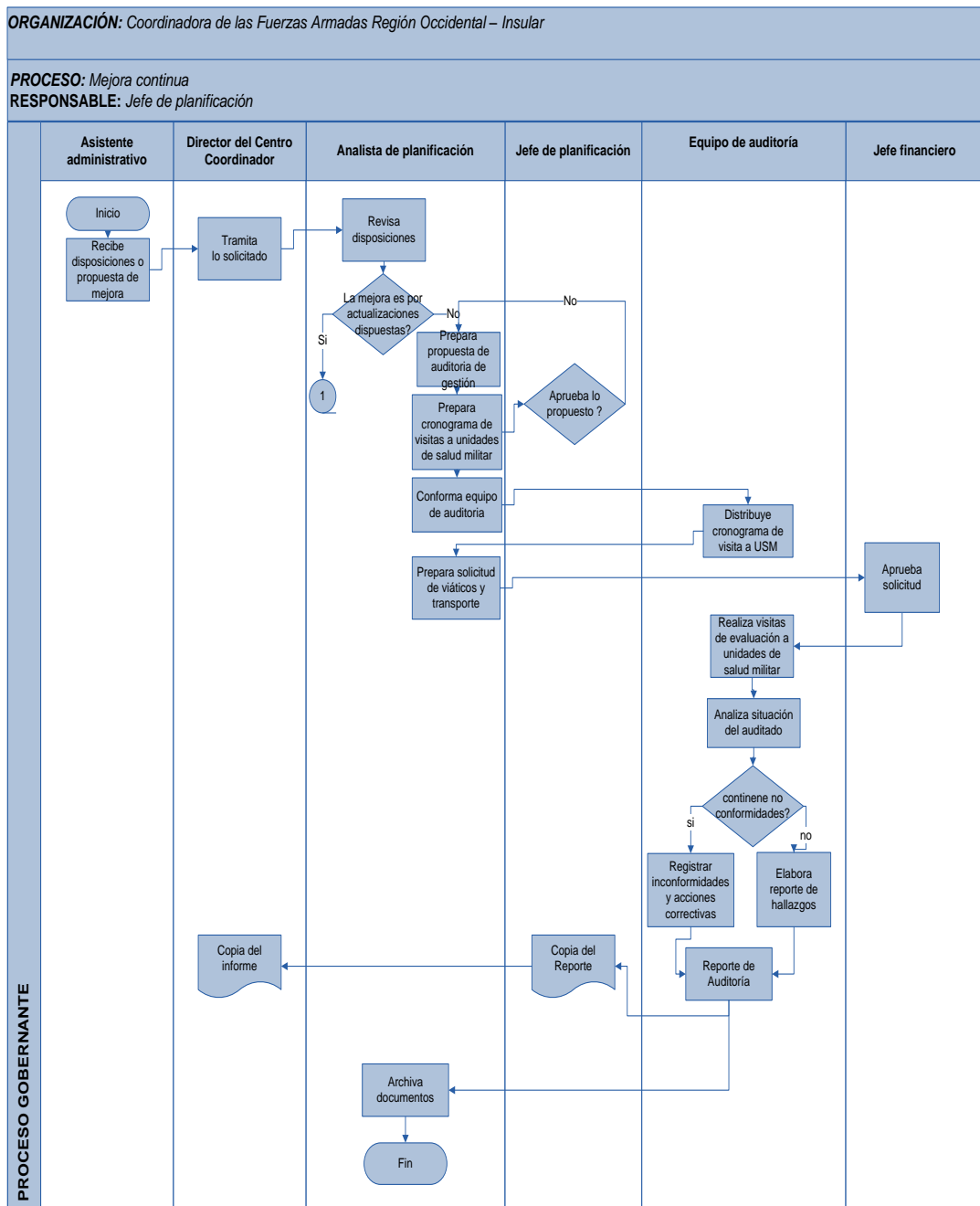


Figura 3.7 Diagrama de Flujo del Subproceso B.1

3.6.2.2 Indicadores de Gestión del Subproceso

Mejora Continua

| Proceso : | Mejora continua | | | | | | |
|---|--|--|--------------------|--|------------------------|-------------|--|
| Objetivo : | Incrementar la satisfacción de los clientes del proceso, elevando el nivel de resultados en los servicios en un 50% dentro del período de un año | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Numero de informes con recomendaciones por visitas | Visitas sin acciones correctivas VSO | Cantidad de informes en que se recomienda mejorar la gestión de la USM | Porcentaje | # de informes con acciones correctivas entre total de informes sin observaciones | Trimestral | Estadístico | Informe de Recomendaciones de Mejora-Revista de Gestión |
| Ejecución de acciones correctivas | Evaluación a USM EUSM | Número de horas tomadas para la corrección | Unidad | # de horas empleadas en la ejecución satisfactoria de la corrección | Trimestral | Estadístico | Informe sobre el estado de las unidades de salud militar sobre |
| Nivel de satisfacción de los Usuarios del Servicio Médico | Satisfacción de los Usuarios SDU | Nivel de satisfacción de los Usuarios con Servicios prestados por la | Porcentaje | Puntaje alcanzado entre el puntaje máximo | Trimestral | Estadístico | Informe de resultado de visitas |

Tabla 3.10 Indicadores de Gestión de B.1

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.2.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso

Mejora Continua

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: Mejora continua

SITUACIÓN: Actual

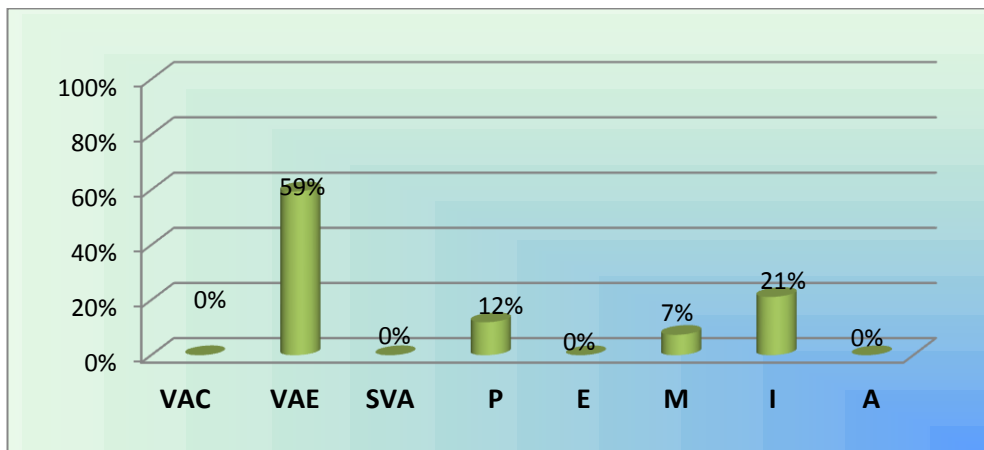
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | SVA | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|---|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Recibe disposiciones o propuesta de mejora | | 1 | | | | | | | 300 |
| 2 | Tramite lo solicitado | | | | 1 | | | | | 180 |
| 3 | Revisa disposiciones | | | | | | | 1 | | 90 |
| 4 | Prepara propuesta de auditoría de gestión | | | | 1 | | | | | 48 |
| 5 | Prepara cronograma de visitas a unidades de salud militar | | | | 1 | | | | | 180 |
| 6 | Conforma equipo de auditoría | | | | 1 | | | | | 180 |
| 7 | Distribuye cronograma a USM | | | | | | 1 | | | 360 |
| 8 | Prepara solicitud de viáticos y transporte | | | | 1 | | | | | 240 |
| 9 | Aprueba solicitud | | | | | | | 1 | | 300 |
| 10 | Realiza visitas de evaluación a unidades de salud militar | | 1 | | | | | | | 2400 |
| 11 | Analiza situación del auditado | | | | | | | 1 | | 90 |
| 12 | Registrar inconformidades y acciones correctivas | | | | 1 | | | | | 240 |
| 13 | Elabora reporte de hallazgos | | 1 | | | | | | | 270 |
| 14 | Reporte de Auditoría | | 1 | | | | | | | 240 |
| 15 | Archiva documentos | | | | | | | | 1 | 0,3 |
| 16 | Analiza propuesta de modificación, actualización o creación | | | | | | | 1 | | 90 |
| 17 | Coordina con el personal involucrado para recabar información | | | | | | | 1 | | 420 |
| 18 | Evalúa información | | | | | | | 1 | | 600 |
| 19 | Prepara propuesta de desarrollo | | 1 | | | | | | | 1800 |
| 20 | Conoce y aprueba propuesta | | | | | | | 1 | | 300 |
| 21 | Elabora modificaciones o actualizaciones a documentos | | 1 | | | | | | | 300 |
| 22 | Envía informe de modificaciones o actualización a documentos | | | | | | 1 | | | 300 |
| 23 | Archiva nuevos procesos | | | | | | | | 1 | 0,3 |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | | 8929 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | | 19 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 0 | 0 | 0% |
| VAE | Valor agregado empresa | 6 | 5310 | 59% |
| SVA | Sin valor agregado | 0 | 0 | 0% |
| P | Preparación | 6 | 1068 | 12% |
| E | Espera | 0 | 0 | 0% |
| M | Movimiento | 2 | 660 | 7% |
| I | Inspección | 7 | 1890 | 21% |
| A | Archivo | 2 | 0,6 | 0% |
| TT | Total | 23 | 8929 | 100% |
| VA | Valor agregado del proceso | | 59,47% | |
| IVA | Índice de valor agregado | | 40,53% | |

Tabla 3.11 Análisis de Valor Agregado del Subproceso B.1

3.6.2.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejora Continua

Figura 3.8 Gráfico Estadístico del Subproceso B.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.3 Análisis del Subprocesos Vigilancia Epidemiológica

3.6.3.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Vigilancia Epidemiológica

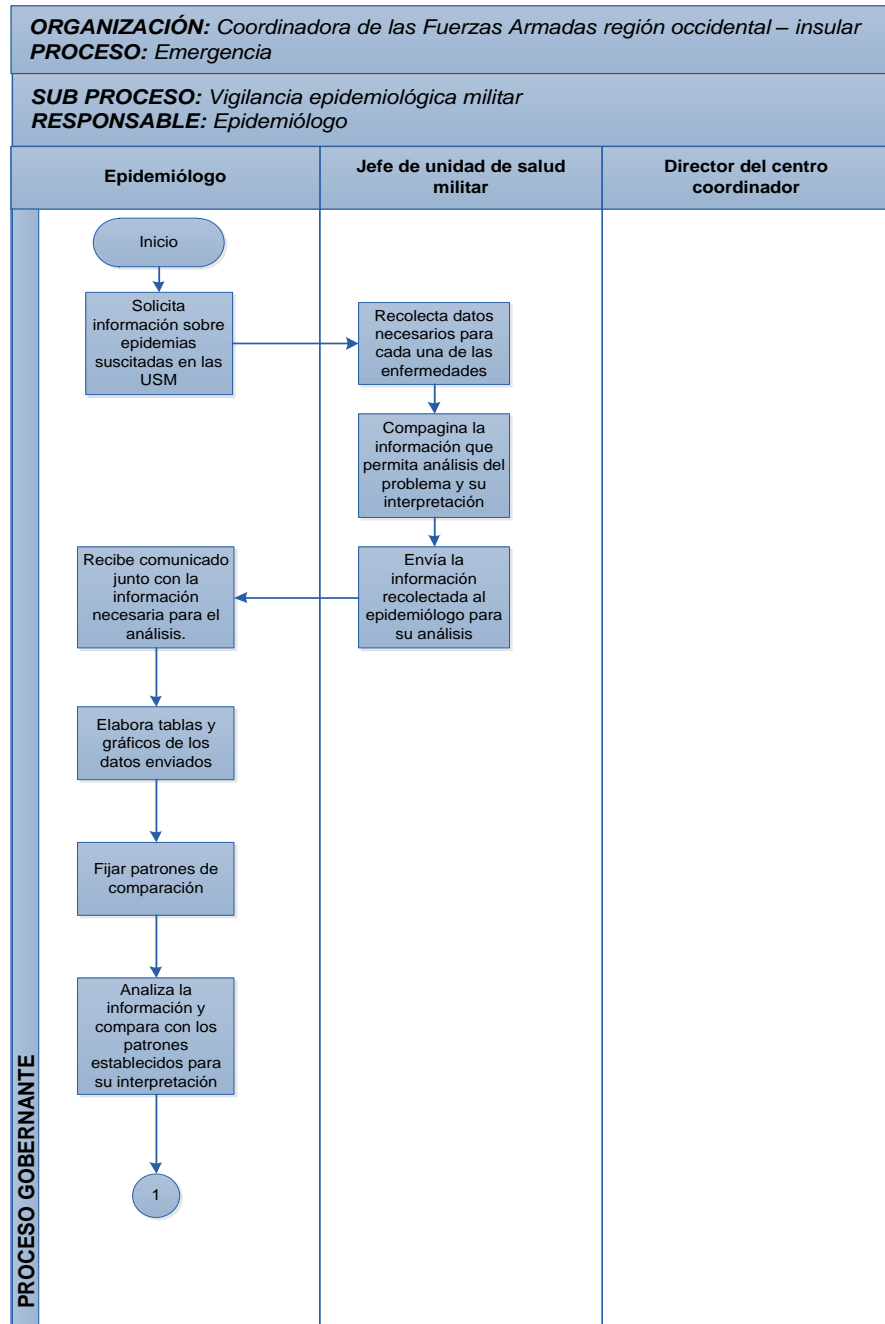


Figura 3.9 Diagrama de Flujo del Subproceso C.1

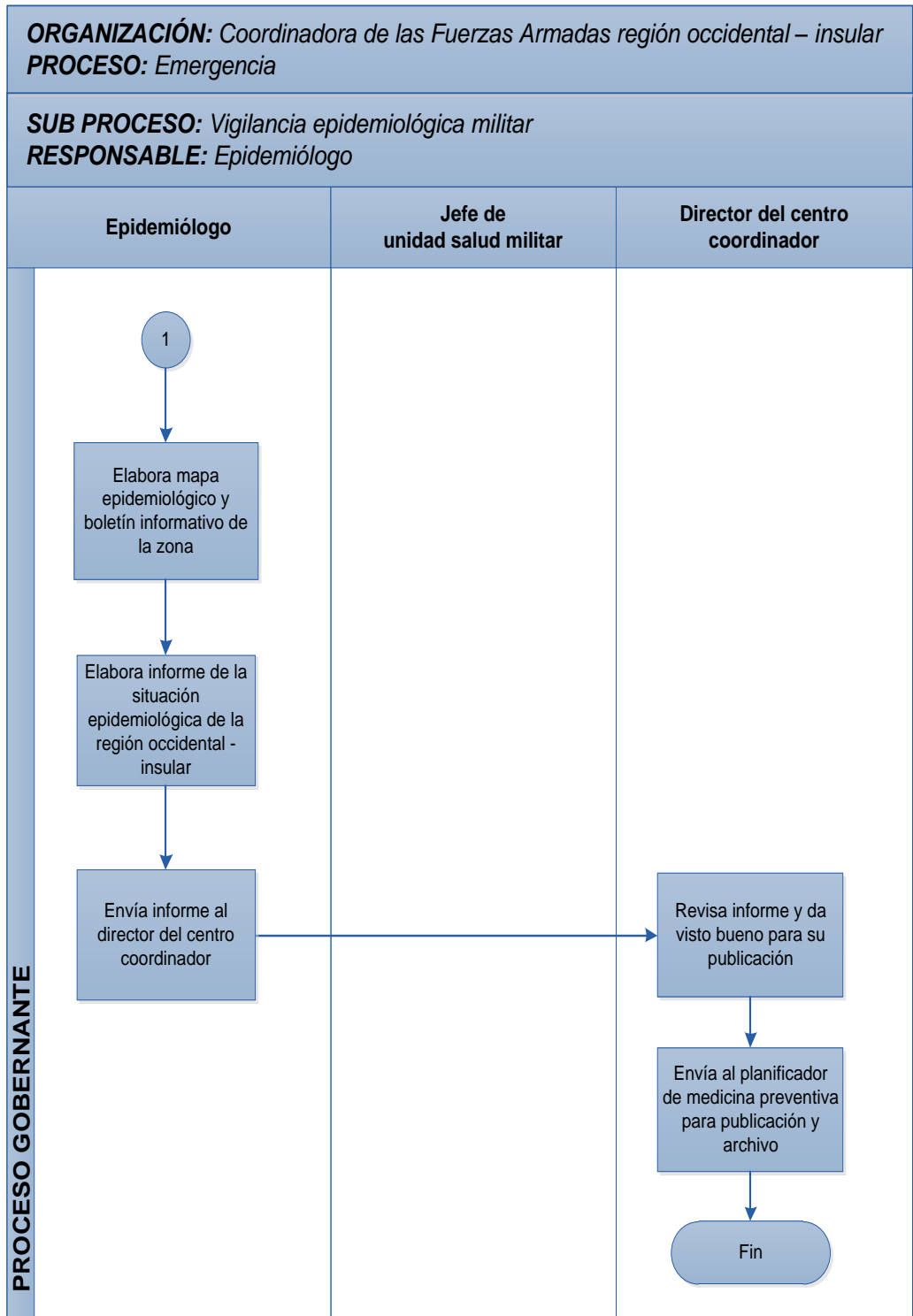


Figura 3.9.1 Diagrama de Flujo del Subproceso C.1

3.6.3.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Vigilancia Epidemiológica

Tabla 3.12 Indicadores de Gestión de C.1

| Proceso : | Emergencia | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|--|------------------------|-----------------------------|---|
| Subproceso : | Vigilancia epidemiológica | | | | | | |
| Objetivo : | Mantener a las unidades de salud militar informadas en un 80% de los brotes y epidemias suscitadas en el año. | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Productividad | Boletines generados BG | Mide la cantidad de Boletines generados en el año | Unidad | # de boletines generados en el año | Anual | Director Centro Coordinador | Archivo del Dpto. de Epidemiología |
| Eficacia del mapa epidemiológico realizado en la Región | Brotos y epidemias diagnosticadas BED | Mapa epidemiológico elaborado eficazmente puede diagnosticar brotes y epidemias | Porcentaje | # de casos notificados por brotes y epidemias detectados después de la publicación del boletín | Anual | Epidemiólogo | Informe y mapa epidemiológico de Brotes y Epidemias |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.3.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso

Vigilancia Epidemiológica Militar

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular
PROCESO: Emergencia
SUB PROCESO: Vigilancia Epidemiológica Militar
SITUACIÓN: Actual

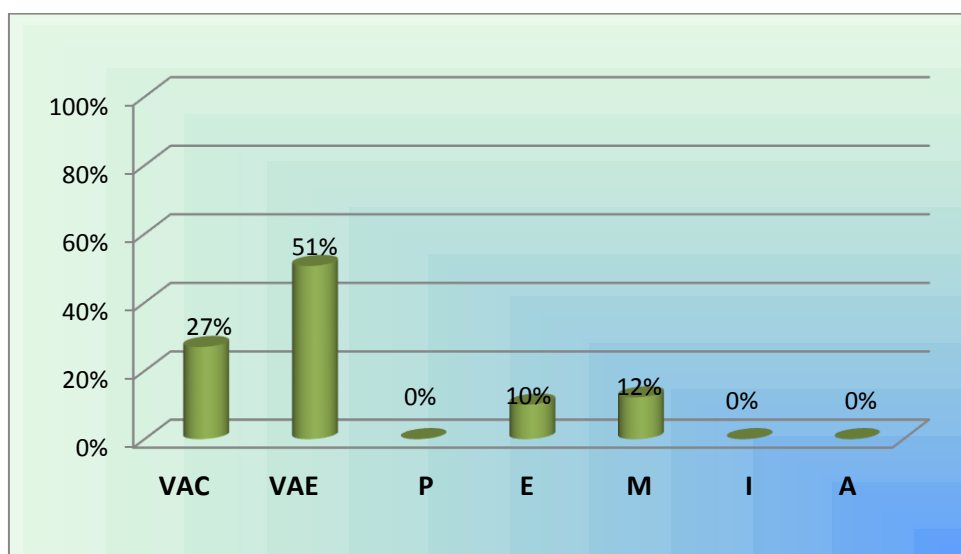
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| 1 | Solicita información sobre epidemias suscitadas en las USM. | | | | 1 | | | | 960 |
| 2 | Recolecta datos necesarios para cada una de las enfermedades. | | 1 | | | | | | 2400 |
| 3 | Compagina la información que permita análisis del problema y su interpretación. | | 1 | | | | | | 960 |
| 4 | Envía la información recolectada al epidemiólogo para su análisis. | | | | | 1 | | | 960 |
| 5 | Recibe comunicado junto con la información necesaria para el análisis. | | | | 1 | | | | 480 |
| 6 | Elabora tablas y gráficos de los datos enviados. | | 1 | | | | | | 1920 |
| 7 | Fijar patrones de comparación. | | 1 | | | | | | 960 |
| 8 | Analiza la información y compara con los patrones establecidos para su interpretación. | | 1 | | | | | | 960 |
| 9 | Elabora el mapa epidemiológico y boletín informativo de la zona. | 1 | | | | | | | 2400 |
| 10 | Elabora informe de la situación epidemiológica de la Región Occidental - Insular | 1 | | | | | | | 480 |
| 11 | Envía el informe al director del centro coordinador | | | | | 1 | | | 480 |
| 12 | Revisa informe y da visto bueno para su publicación | 1 | | | | | | | 960 |
| 13 | Envía al planificador de medicina preventiva para publicación y archivo. | | | | | 1 | | | 300 |
| | | 3 | 5 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 14220 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | 30 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 3 | 3840 | 27% |
| VAE | Valor agregado empresa | 5 | 7200 | 51% |
| P | Preparación | 0 | 0 | 0% |
| E | Espera | 2 | 1440 | 10% |
| M | Movimiento | 3 | 1740 | 12% |
| I | Inspección | 0 | 0 | 0% |
| A | Archivo | 0 | 0 | 0% |
| TT | Total | 13 | 14220 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 77,64% | |
| SVA | Sin Valor Agregado | | 22,36% | |

Tabla 3.13 Análisis de Valor Agregado del Subproceso B.3

3.6.3.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Vigilancia Epidemiológica

Figura 3.10 Gráfico Estadístico del Subproceso C.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.4 Análisis del Subprocesos Promoción y prevención

3.6.4.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Promoción y prevención

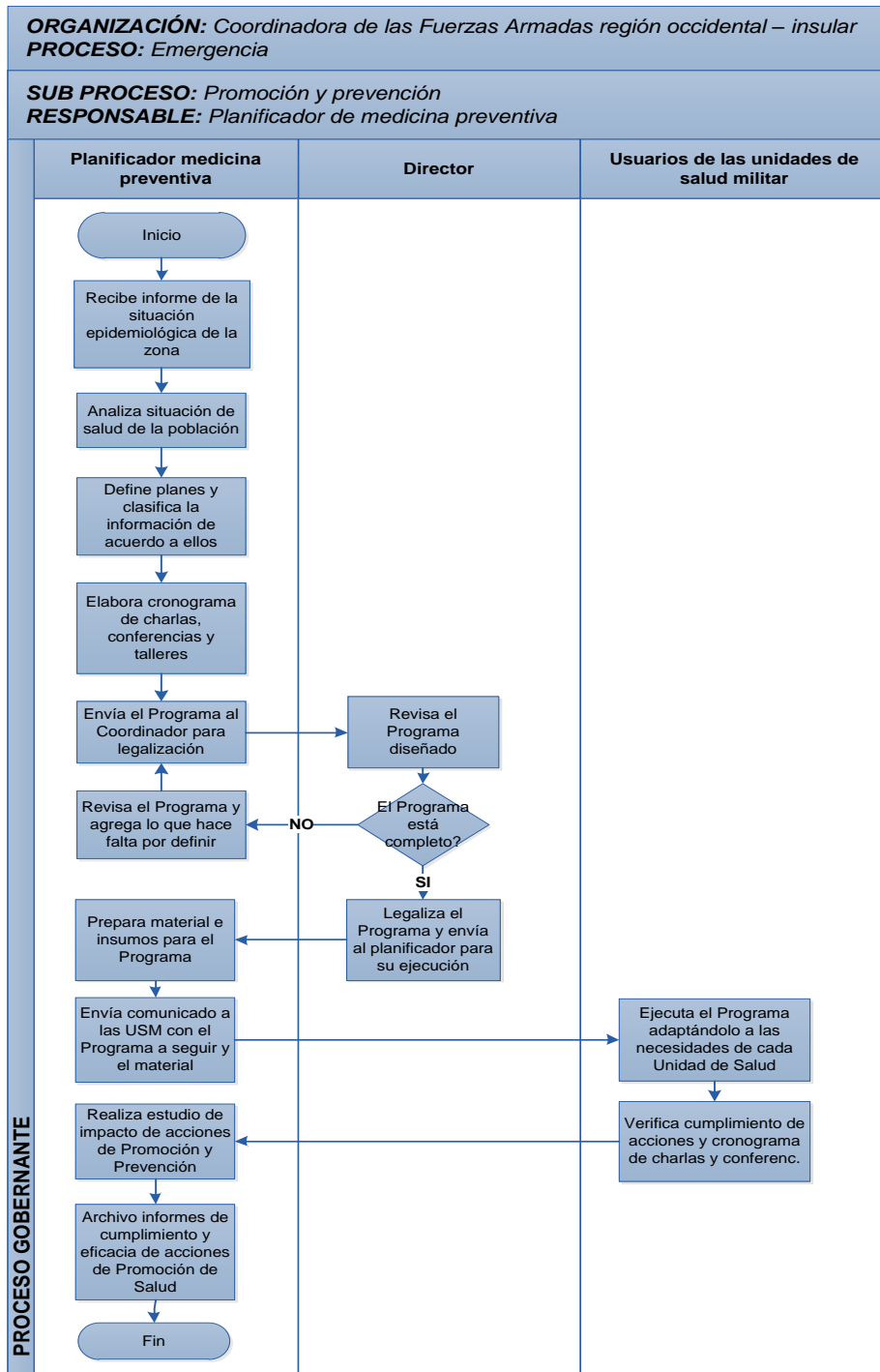


Figura 3.11 Diagrama de Flujo del Subproceso C.2

3.6.4.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Promoción y prevención

Tabla 3.14 Indicadores de Gestión de C.2

| Proceso : | Emergencia | | | | | | | |
|---|---|--|--------------------|--|------------------------|-------------------------------------|-------------------|--|
| Subproceso : | Promoción y prevención | | | | | | | |
| Objetivo : | Desarrollar el Programa de promoción y prevención en las Unidades de Salud Militar en un 90% por lo menos una vez en el año | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Objetivo a lograr | Fuente de información |
| Cumplimiento y Eficacia de acciones y cronograma del Programa | Cronograma de charlas, conferencias y talleres realizados CTR | El cronograma de charlas, conferencias y talleres se lo llevó a cabo en su totalidad | Porcentual | $(\# \text{ de charlas, conferencias y talleres no realizadas} / \# \text{ de charlas, conferencias y talleres elaboradas}) * 100$ | Anual | Planificador de medicina preventiva | 80% | Cronograma elaborado en el Dpto. de Planificación de medicina preventiva |
| Utilización de recursos | Material utilizado MU | Fue utilizado todo el material asignado al Programa de Promoción y Prevención | Porcentual | $(\text{Material utilizado} / \text{Material planificado}) * 100$ | Anual | Planificador de medicina preventiva | 95% | Cuadro de Bienes y Servicios anual |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.4.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso

Promoción y prevención

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: Emergencia

SUB PROCESO: Promoción y Prevención

SITUACIÓN: Actual

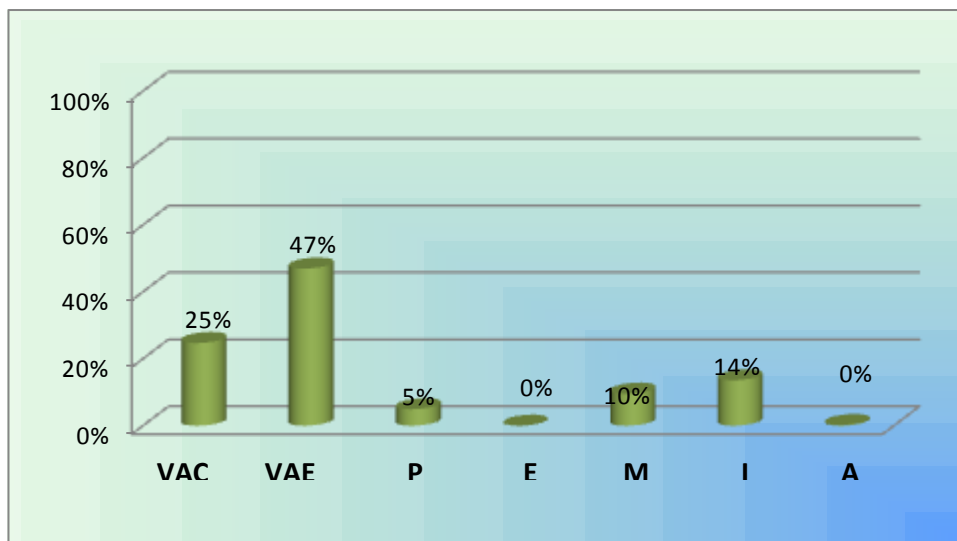
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|--|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Recibe informe de la situación epidemiológica de la zona | | | | | 1 | | | 30 |
| 2 | Analiza situación de salud de la población | | | | | | 1 | | 480 |
| 3 | Define planes y clasifica la información de acuerdo a ellos | | 1 | | | | | | 720 |
| 4 | Elabora Cronograma de charlas, conferencias y talleres. | | 1 | | | | | | 1440 |
| 5 | Envía el Programa al coordinador para legalización. | | | | | 1 | | | 240 |
| 6 | Revisa el Programa diseñado. | | | | | | 1 | | 240 |
| 7 | Revisa el Programa y agrega lo que hace falta por definir. | | | | | | 1 | | 120 |
| 8 | Legaliza el Programa y envía al planificador para su ejecución. | | | | | 1 | | | 180 |
| 9 | Prepara material e insumos para el programa | | | 1 | | | | | 480 |
| 10 | Envía comunicado a las USM con el programa a seguir y el material. | | | | | 1 | | | 480 |
| 11 | Ejecuta el programa adaptándolo a las necesidades de cada Unidad de Salud. | 1 | | | | | | | 2400 |
| 12 | Verifica cumplimiento de acciones y cronograma de charlas y conferencias. | | | | | | 1 | | 480 |
| 13 | Realiza estudio de impacto de acciones de Promoción y Prevención. | | 1 | | | | | | 2400 |
| 14 | Archivo de informes de cumplimiento y eficacia de acciones de Promoción de Salud | | | | | | | 1 | 20 |
| | | 1 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 1 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 9710 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | 20 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 1 | 2400 | 25% |
| VAE | Valor agregado empresa | 3 | 4560 | 47% |
| P | Preparación | 1 | 480 | 5% |
| E | Espera | 0 | 0 | 0% |
| M | Movimiento | 4 | 930 | 10% |
| I | Inspección | 4 | 1320 | 14% |
| A | Archivo | 1 | 20 | 0% |
| TT | Total | 14 | 9710 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 71,68% | |
| SVA | Sin Valor Agregado | | 28,32% | |

Tabla 3.15 Análisis de Valor Agregado del Subproceso C.2

3.6.4.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Promoción y prevención

Figura 3.12 Diagrama de Flujo del Subproceso Actual C.2



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.5 Análisis del Subprocesos Identificación y solución a requerimientos / necesidades

3.6.5.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Identificación y solución a requerimientos / necesidades

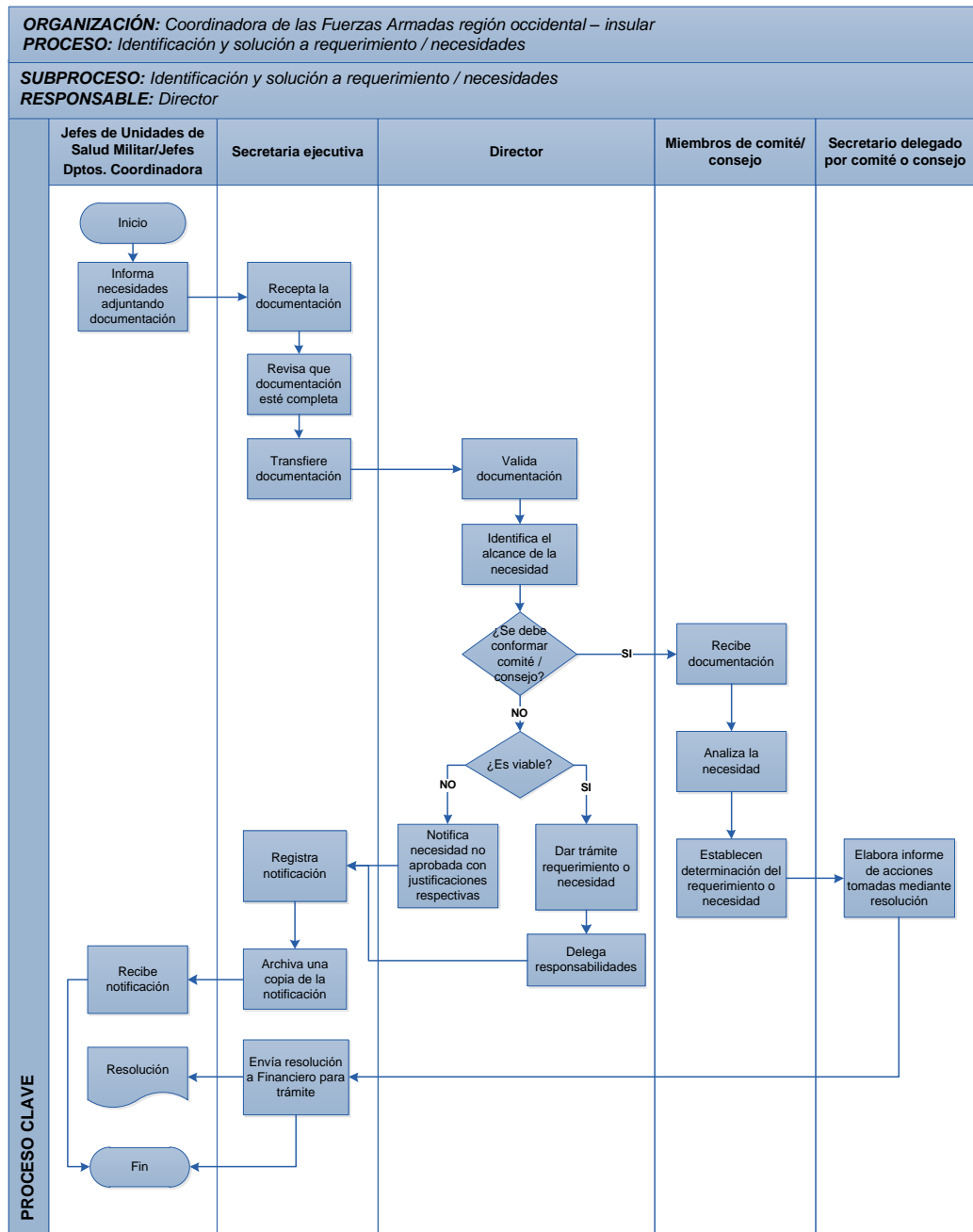


Figura 3.13 Diagrama de Flujo del Subproceso D.1

3.6.5.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Identificación y solución a requerimientos / necesidades

Tabla 3.16 Indicadores de Gestión de D.1

| Proceso : | Identificación y solución a requerimiento / necesidades | | | | | | |
|---------------------|--|---|--------------------|--|------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Subproceso : | Identificación y solución a requerimiento / necesidades | | | | | | |
| Objetivo : | Resolver en más del 80% de necesidades / requerimientos presentados en la coordinadora durante el año en curso | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Eficiencia | Necesidades aprobadas NA | Necesidades presentadas fueron aprobadas | Porcentual | $\frac{\text{Necesidades aprobadas}}{\text{Total de necesidades presentadas}}$ | Cada trimestre | Secretaría Ejecutiva | Resoluciones y notificaciones |
| Eficiencia | Necesidades resueltas NRES | Porcentaje de necesidades que fueron resueltas en consejo | Porcentual | $\frac{\text{Necesidades resueltas por consejo}}{\text{Total de necesidades}}$ | Cada trimestre | Secretaría Ejecutiva | Resoluciones y notificaciones |
| Eficiencia | Necesidades rechazadas NREC | Porcentaje de necesidades que fueron rechazadas | Porcentual | $\frac{\text{Necesidades rechazadas}}{\text{Total de necesidades}}$ | Cada trimestre | Secretaría Ejecutiva | Resoluciones y notificaciones |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.5.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso

Identificación y solución a requerimientos / necesidades

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: Identificación y solución a requerimientos / necesidades

SUB PROCESO: Identificación y solución a requerimientos / necesidades

SITUACIÓN: Actual

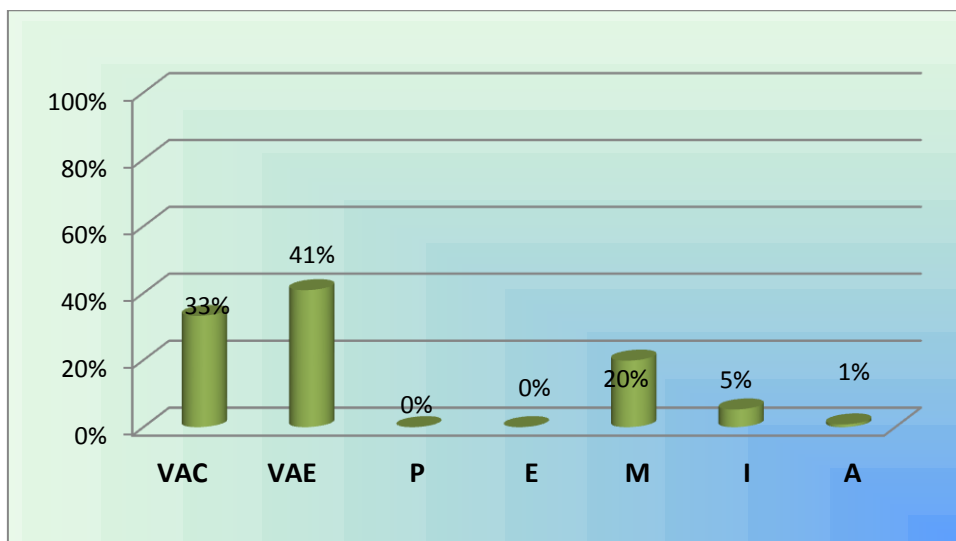
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| 1 | Informa necesidad requerida adjunta documentación pertinente | | 1 | | | | | | 30 |
| 2 | Recepta la documentación | 1 | | | | | | | 30 |
| 3 | Revisa que documentación esté completa | | | | | | 1 | | 10 |
| 4 | Transfiere documentación | | | | | 1 | | | 10 |
| 5 | Valida documentación | | | | | | 1 | | 120 |
| 6 | Identifica el alcance de la necesidad | 1 | | | | | | | 60 |
| 7 | Recibe documentación | 1 | | | | | | | 320 |
| 8 | Analiza la necesidad | 1 | | | | | | | 240 |
| 9 | Establecen determinación del requerimiento o necesidad | 1 | | | | | | | 60 |
| 10 | Elabora informe de acciones tomadas mediante resolución | 1 | | | | | | | 60 |
| 11 | Envía resolución a partes involucradas | | | | | 1 | | | 480 |
| 12 | Dar trámite requerimiento o necesidad | 1 | | | | | | | 20 |
| 13 | Delega responsabilidades | | 1 | | | | | | 20 |
| 14 | Notifica necesidad no aprobada con justificaciones respectivas | | 1 | | | | | | 960 |
| 15 | Registra notificación | 1 | | | | | | | 20 |
| 16 | Archiva una copia de la notificación | | | | | | | 1 | 20 |
| 17 | Recibe notificación | 1 | | | | | | | 10 |
| | | 9 | 3 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 2470 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | 5 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 9 | 820 | 33% |
| VAE | Valor agregado empresa | 3 | 1010 | 41% |
| P | Preparación | 0 | 0 | 0% |
| E | Espera | 0 | 0 | 0% |
| M | Movimiento | 2 | 490 | 20% |
| I | Inspección | 2 | 130 | 5% |
| A | Archivo | 1 | 20 | 1% |
| TT | Total | 17 | 2470 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 74,09% | |
| SVA | Sin Valor Agregado | | 25,91% | |

Tabla 3.17 Análisis de Valor Agregado del Subproceso D.1

**3.6.5.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor
Agregado del Subproceso Identificación y
solución a requerimientos / necesidades**

Figura 3.14 Diagrama de Flujo del Subproceso D.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.6 Análisis del Subprocesos Coordinación de recursos económicos

3.6.6.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Coordinación de recursos económicos

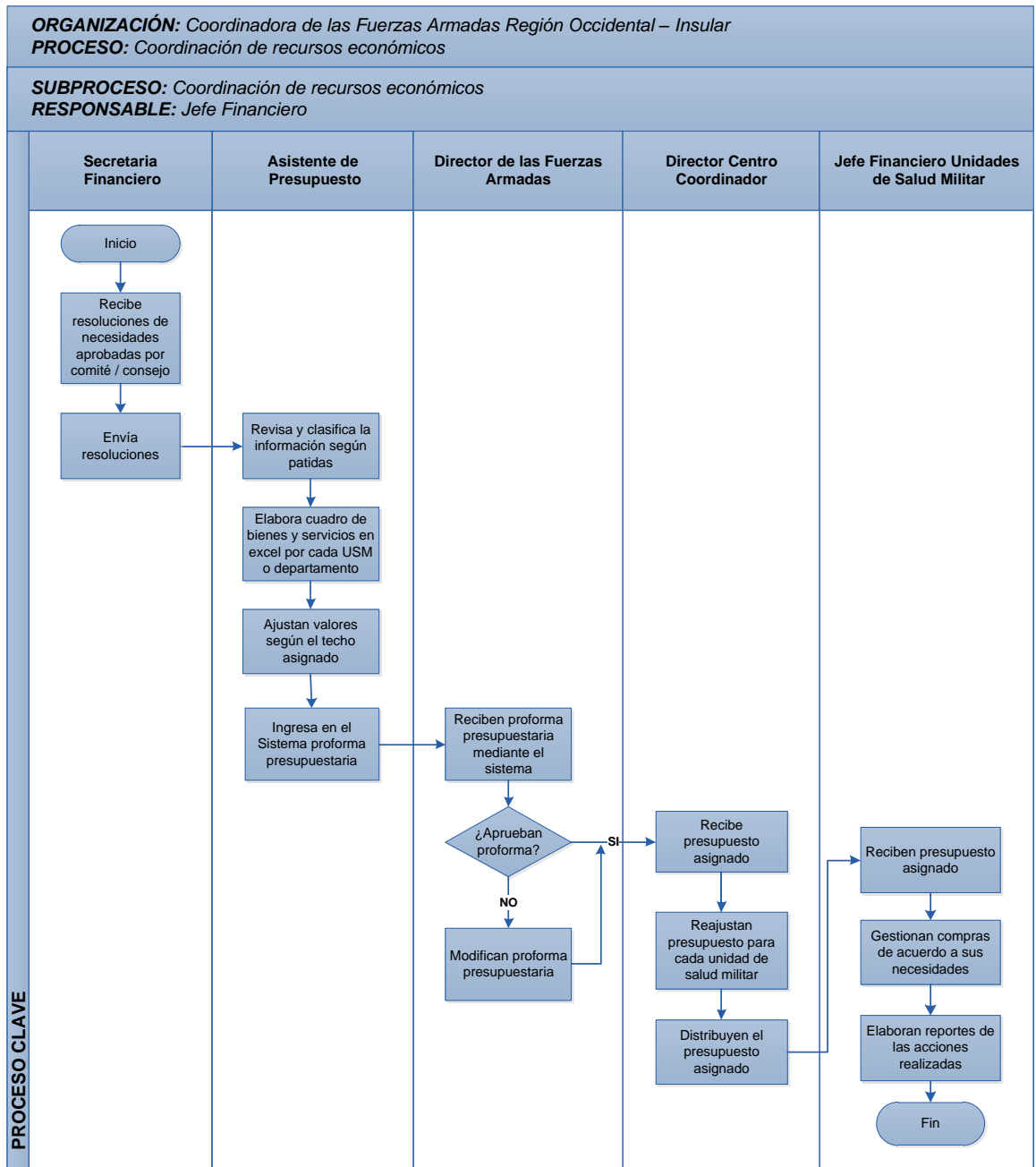


Figura 3.15 Diagrama de Flujo del Subproceso E.1

3.6.6.2 Indicadores de Gestión del Subproceso

Coordinación de recursos económicos

Tabla 3.18 Indicadores de Gestión de E.1

| Proceso : | Coordinación de recursos económicos | | | | | | |
|---------------------|---|---|--------------------|---|------------------------|-----------------|-----------------------|
| Subproceso : | Coordinación de recursos económicos | | | | | | |
| Objetivo : | Realizar una distribución uniforme del presupuesto asignado satisfaciendo en más del 70% a las necesidades de las Unidades de Salud Militar | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Disponibilidad | Monto no aprobado por DISAFA MNA | Nos indica la cantidad asignada que no aprobó nuestro rector superior | Unidad | Monto proforma presupuestaria - Presupuesto asignado | Anual | Jefe Financiero | Sistema ESIGEF |
| Cumplimiento | Porcentaje de presupuesto asignado PPA | Nos indica el porcentaje que DISAFA nos asigna | Porcentual | Presupuesto asignado / proforma presupuestaria | Anual | Jefe Financiero | Sistema ESIGEF |
| Uniformidad | Presupuesto distribuido PD | Nos indica que el presupuesto haya sido totalmente repartido | Porcentual | Sumatoria presupuesto asignado a las USM / presupuesto asignado a las USM | Anual | Jefe Financiero | Sistema ESIGEF |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.6.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso

Coordinación de recursos económicos

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular
PROCESO: Coordinación de recursos económicos
SUB PROCESO: Coordinación de recursos económicos
SITUACIÓN: Actual

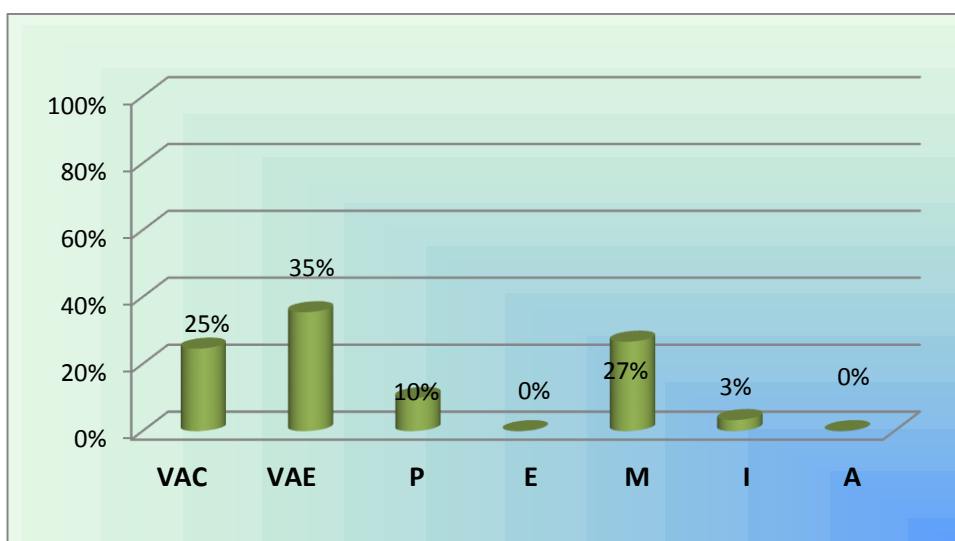
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|---|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Recibe resoluciones de necesidades aprobadas por comité / consejo | | 1 | | | | | | 20 |
| 2 | Envía resoluciones | | | | | 1 | | | 20 |
| 3 | Revisa y clasifica la información según partidas | | | | | | 1 | | 240 |
| 4 | Elabora cuadro de bienes y servicios en excel por cada unidad de salud militar o departamento | 1 | | | | | | | 160 |
| 5 | Ajustan valores según el techo asignado | | 1 | | | | | | 160 |
| 6 | Ingresa en el sistema proforma presupuestaria | 1 | | | | | | | 160 |
| 7 | Reciben proforma presupuestaria | | 1 | | | | | | 1440 |
| 8 | Modifican proformas presupuestarias | 1 | | | | | | | 480 |
| 9 | Recibe presupuesto asignado | 1 | | | | | | | 960 |
| 10 | Reajustan presupuesto para cada unidad de salud militar | | 1 | | | | | | 480 |
| 11 | Distribuyen el presupuesto asignado | | 1 | | | | | | 480 |
| 12 | Reciben presupuesto asignado | 1 | | | | | | | 30 |
| 13 | Gestionan compras de acuerdo a sus necesidades | | | | | 1 | | | 1920 |
| 14 | Elaboran reportes de las acciones realizadas | | | 1 | | | | | 720 |
| | | 5 | 5 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 6510 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | 14 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 5 | 1790 | 25% |
| VAE | Valor agregado empresa | 5 | 2580 | 35% |
| P | Preparación | 1 | 720 | 10% |
| E | Espera | 0 | 0 | 0% |
| M | Movimiento | 2 | 1940 | 27% |
| I | Inspección | 1 | 240 | 3% |
| A | Archivo | 0 | 0 | 0% |
| TT | Total | 14 | 7270 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 60,11% | |
| SVA | Sin Valor Agregado | | 39,89% | |

Tabla 3.19 Análisis de Valor Agregado del Subproceso E.1

3.6.6.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Coordinación de recursos económicos

Figura 3.16 Diagrama de Flujo del Subproceso E.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.7 Análisis del Subproceso Control

3.6.7.1 Diagrama de Flujo del Subproceso Control

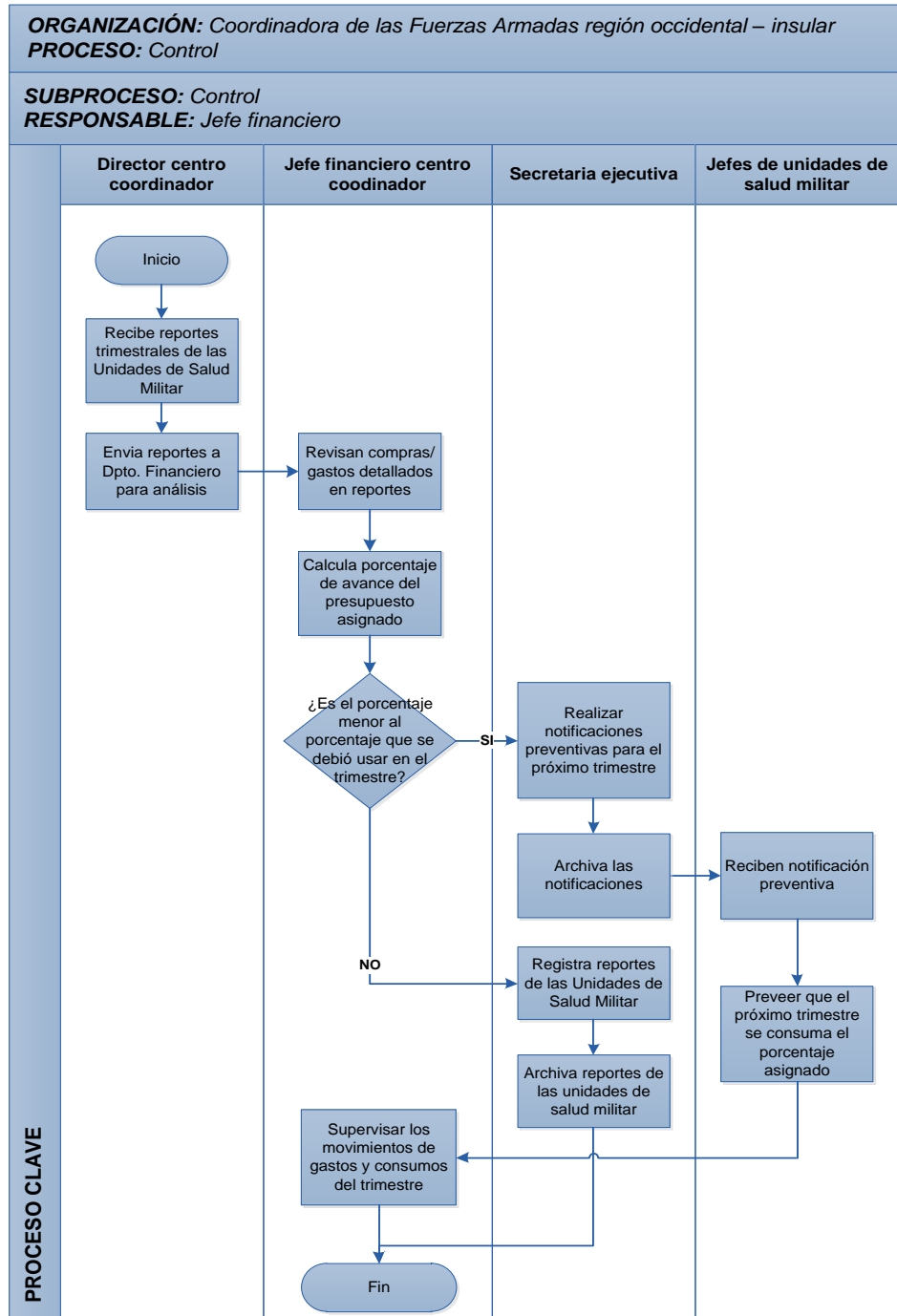


Figura 3.17 Diagrama de Flujo del Subproceso F.1

3.6.7.2 Indicadores de Gestión del Subproceso Control

Tabla 3.20 Indicadores de Gestión de F.1

| Proceso : | Control | | | | | | |
|---------------------|--|---|--------------------|---|------------------------|----------------------|------------------------------|
| Subproceso : | Control | | | | | | |
| Objetivo : | Verificar que las unidades de salud militar hallan empleado un 25% su presupuesto asignado por trimestre | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Consumo | Porcentaje de presupuesto consumido PPC | Nos indica el porcentaje consumido del presupuesto asignado | Porcentual | Monto consumido del presupuesto / presupuesto asignado | Cada trimestre | Jefe Financiero | Archivo Dpto. Financiero |
| Cumplimiento | Número de notificaciones preventivas NNP | Número de notificaciones preventivas que cada unidad de salud militar | Unidad | Sumatoria de notificaciones preventivas por unidad de salud militar | Cada trimestre | Secretaria Ejecutiva | Archivo Secretaria Ejecutiva |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.7.3 Análisis de Valor Agregado del Subproceso

Control

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular
PROCESO: Control
SUB PROCESO: Control
SITUACIÓN: Actual

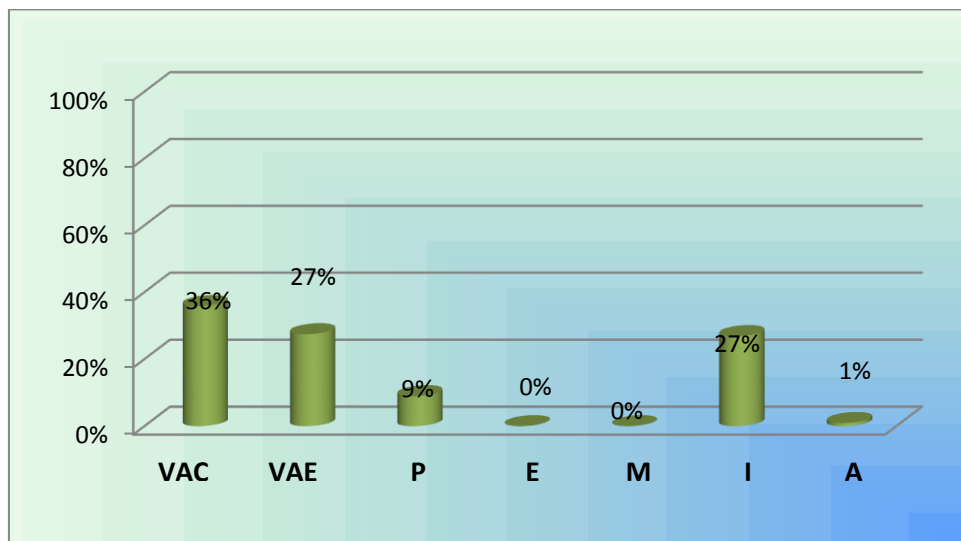
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| 1 | Recibe reportes trimestrales de las Unidades de Salud Militar | | 1 | | | | | | 960 |
| 2 | Envía reportes a Dpto. Financiero para análisis | | 1 | | | | | | 480 |
| 3 | Revisan compras/gastos detallados en reportes | | | | | | 1 | | 960 |
| 4 | Calcula porcentaje de avance del presupuesto asignado | | | 1 | | | | | 240 |
| 5 | Realizar notificaciones preventivas para el próximo trimestre | | | 1 | | | | | 240 |
| 6 | Archiva las notificaciones preventivas | | | | | | | 1 | 20 |
| 7 | Reciben notificación preventiva | 1 | | | | | | | 1440 |
| 8 | Prever que el próximo trimestre se consuma el porcentaje asignado | 1 | | | | | | | 480 |
| 9 | Supervisar los movimientos de gastos y consumos del trimestre | | | | | | 1 | | 480 |
| 10 | Registra reportes de las Unidades de Salud Militar | | 1 | | | | | | 30 |
| 11 | Archiva reportes de las unidades de salud militar | | | | | | | 1 | 30 |
| | | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 5360 |
| TOTAL DÍAS | | | | | | | | | 11 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 2 | 1920 | 36% |
| VAE | Valor agregado empresa | 3 | 1470 | 27% |
| P | Preparación | 2 | 480 | 9% |
| E | Espera | 0 | 0 | 0% |
| M | Movimiento | 0 | 0 | 0% |
| I | Inspección | 2 | 1440 | 27% |
| A | Archivo | 2 | 50 | 1% |
| TT | Total | 11 | 5360 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 63,25% | |
| SVA | Sin Valor Agregado | | 36,75% | |

Tabla 3.21 Análisis de Valor Agregado del Subproceso F.1

3.6.7.4 Gráfico Estadístico del Análisis de Valor Agregado del Subproceso Seguridad y Evaluación del Sistema de Sanidad

Figura 3.18 Gráfico Estadístico del Subproceso F.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.8 Análisis del subprocesos control y asistencia del personal

3.6.8.1 Diagrama de flujo del subproceso control y asistencia del personal

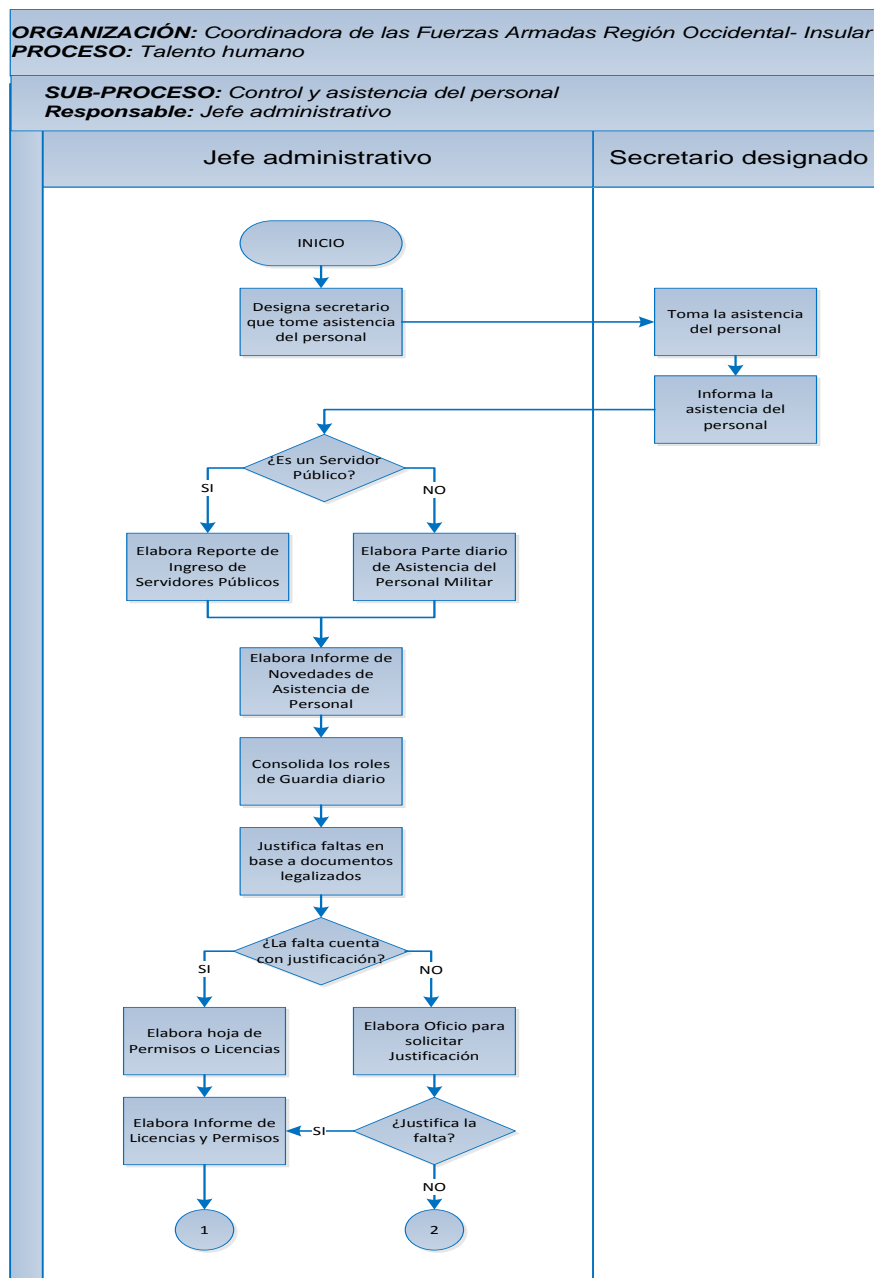


Figura 3.23 Diagrama de flujo del subproceso G.1

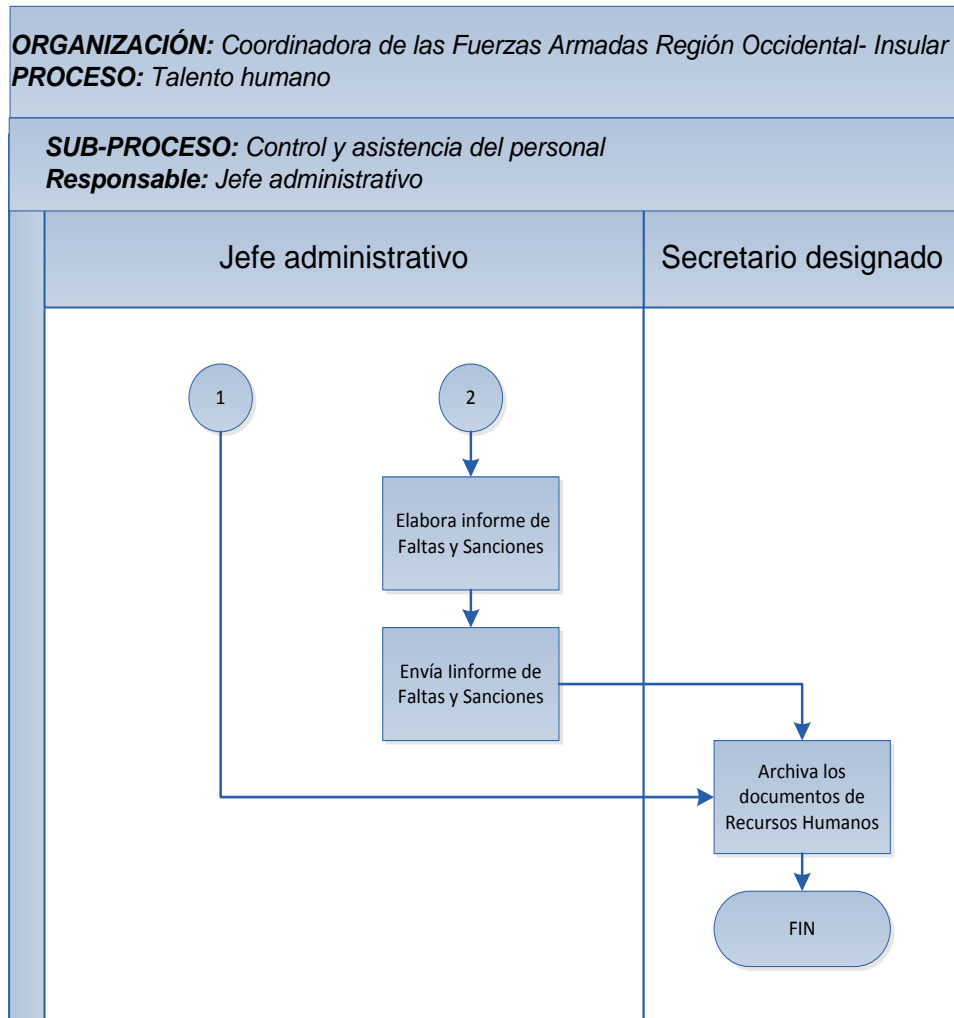


Figura 3.23.1 Diagrama de flujo del subproceso G.1

3.6.8.2 Indicadores de gestión del subproceso control y asistencia del personal

Tabla 3.26 Indicadores de gestión de G.1

| Proceso : | Talento humano | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|--------------------|--|------------------------|-------------|---------------------------------------|
| Subproceso : | Control y asistencia del personal | | | | | | |
| Objetivo : | Verificar que el personal de la Coordinadora tomen el 100% la cantidad de días de vacaciones que le corresponde anualmente | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de faltas | Tasa de faltas del personal TFP | Mide la cantidad de faltas | Meses | # de faltas del personal | 3 meses | Coordinador | Sistema documental de la Coordinadora |
| Número de horas con licencias tomadas | Tasa de avance de vacaciones TAV | Mide cuanto días se ha tomado de vacaciones | días | # de días de vacaciones tomados/ 30 días | 1 meses | Coordinador | Sistema documental de la Coordinadora |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.8.3 Análisis de valor agregado del subproceso control y asistencia del personal

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: Talento humano

SUB PROCESO: Control y asistencia del personal

SITUACIÓN: Actual

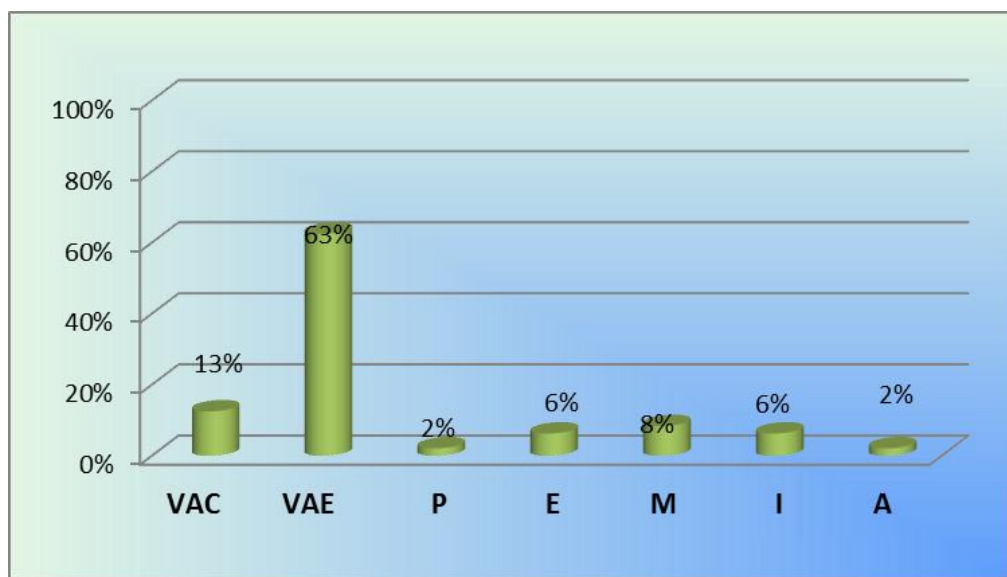
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | SVA | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|---|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Designa secretario que tome asistencia del personal | | | 1 | | | | | | 5 |
| 2 | Toma la asistencia del personal | | 1 | | | | | | | 30 |
| 3 | Informa la asistencia del personal | | | | | | 1 | | | 10 |
| 4 | Elabora Reporte de Ingreso de Servidores Públicos | | 1 | | | | | | | 15 |
| 5 | Elabora Parte diario de Asistencia del Personal Militar | | 1 | | | | | | | 15 |
| 6 | Elabora Informe de Novedades de Asistencia de Personal | | 1 | | | | | | | 20 |
| 7 | Consolida los roles de Guardia diario | | | | | | | 1 | | 15 |
| 8 | Justifica faltas en base a documentos legalizados | 1 | | | | | | | | 30 |
| 9 | Elabora hoja de permisos y licencias | | 1 | | | | | | | 10 |
| 10 | Elabora Oficio para solicitar Justificación | | | | | 1 | | | | 15 |
| 11 | Elabora Informe de Permiso y licencias | | 1 | | | | | | | 30 |
| 12 | Elabora Informe de Faltas y Sanciones | | 1 | | | | | | | 30 |
| 13 | Envía Informe de Faltas y Sanciones | | | | | | 1 | | | 10 |
| 14 | Archiva los documentos de Recursos Humanos | | | | | | | | 1 | 5 |
| | | 1 | 7 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | | 240 |
| TOTAL DIAS | | | | | | | | | | 1 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 1 | 30 | 13% |
| VAE | Valor agregado empresa | 7 | 150 | 63% |
| SVA | Sin valor agregado | 1 | 5 | 2% |
| P | Preparación | 0 | 0 | 0% |
| E | Espera | 1 | 15 | 6% |
| M | Movimiento | 2 | 20 | 8% |
| I | Inspección | 1 | 15 | 6% |
| A | Archivo | 1 | 5 | 2% |
| TT | Total | 14 | 240 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 180 | |
| IVA | Índice de valor agregado | | 75,00% | |

Tabla 3.27 Análisis de valor agregado del subproceso G.1

3.6.8.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso control y asistencia del personal

Figura 3.24 Gráfico estadístico del subproceso G.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.9 Análisis del subprocesos movimiento del personal

3.6.9.1 Diagrama de flujo del subproceso movimiento del personal

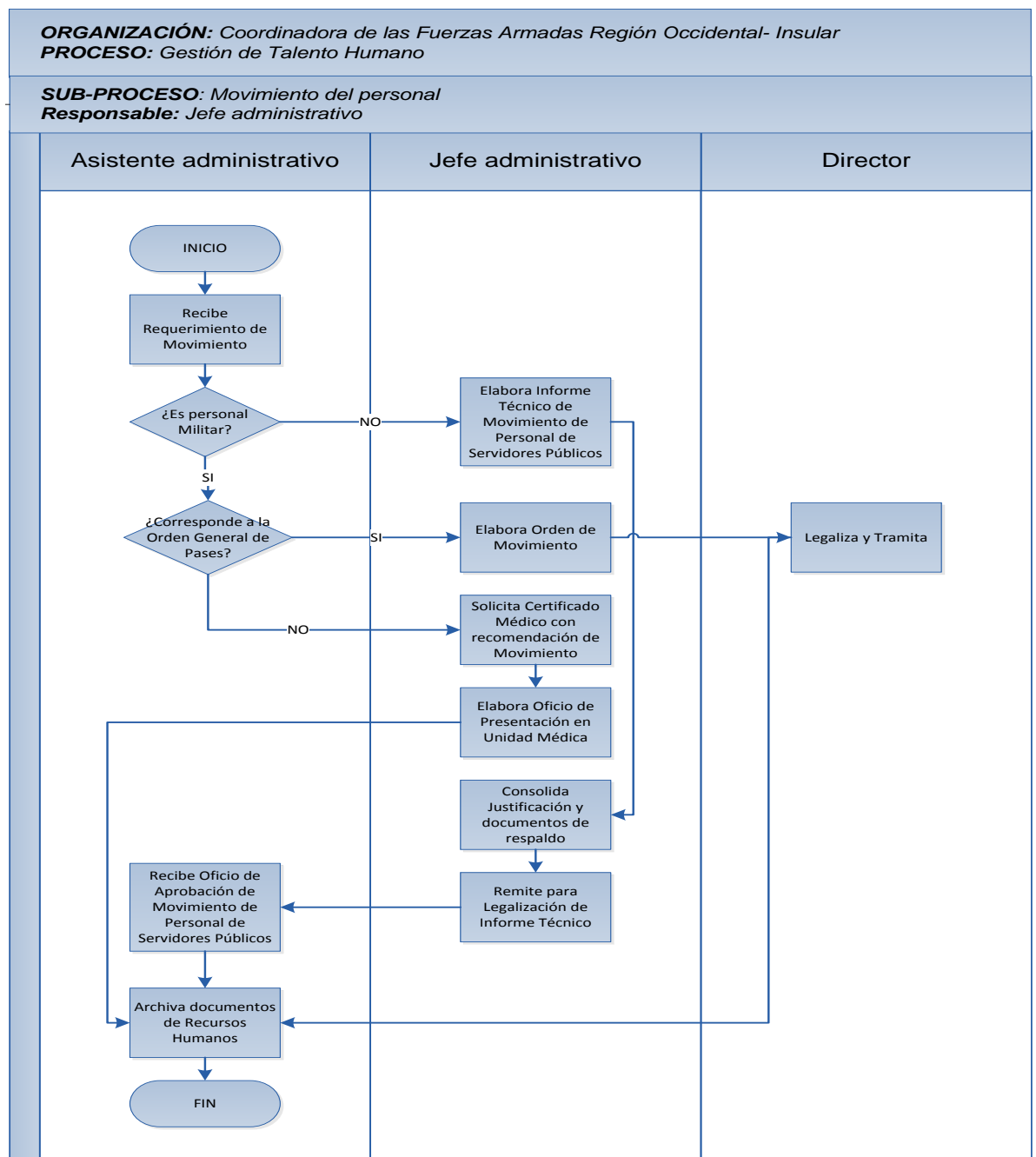


Figura 3.25 Diagrama de flujo del subproceso G.2

3.6.9.2 Indicadores de gestión del subproceso movimiento del personal

Tabla 3.28 Indicadores de gestión de G.2

| Proceso : | Talento humano | | | | | | |
|---|---|--|--------------------|---|------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| Subproceso : | Movimientos del personal | | | | | | |
| Objetivo : | Controlar en mas del 95% de los movimientos del personal de la Coordinadora | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Fórmula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de Personal Militar Movilizado | Tasa de Personal Militar movilizado TPMM | Mide cuanto de los movimientos del personal pertenecen a Personal Militar | días | # de Movimientos de Personal Militar/ # de Movimientos totales | 1 mes | Jefe Administrativo | Sistema documental de la Coordinadora |
| Número de Servidores Públicos Movilizados | Tasa de Servidores Públicos movilizado TSPM | Mide cuanto de los movimientos del personal pertenecen a Servidores Públicos | días | # de Movimientos de Servidores Públicos/ # de Movimientos totales | 1 mes | Jefe Administrativo | Sistema documental de la Coordinadora |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.9.3 Análisis de valor agregado del subproceso movimiento del personal

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: Talento humano

SUB PROCESO: Movimiento del personal

SITUACIÓN: Actual

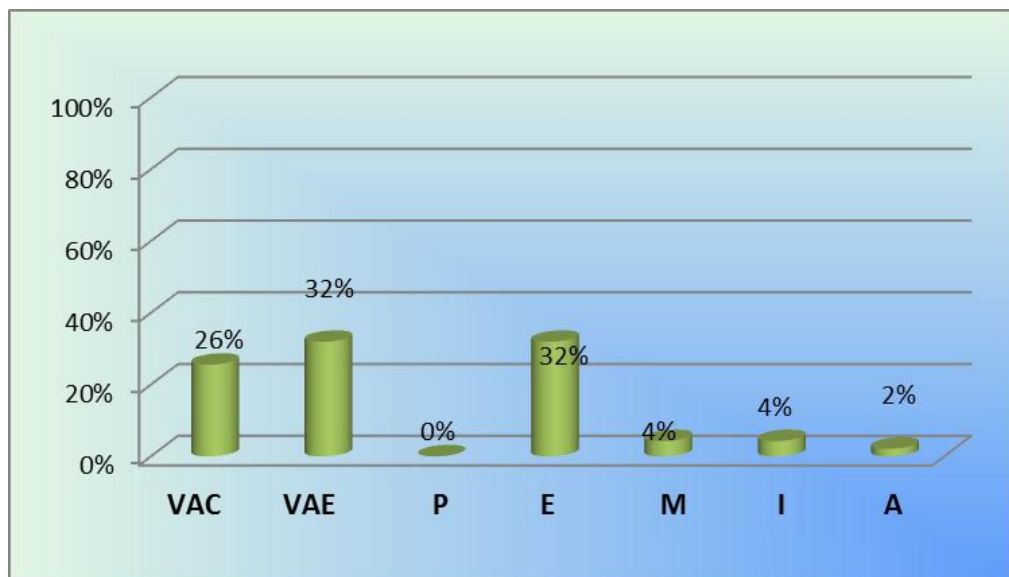
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|--|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Recibe requerimiento de movimiento | | | | 1 | | | | 15 |
| 2 | Elabora Informe Técnico de movimiento de Personal de Servidores Públicos | | 1 | | | | | | 30 |
| 3 | Elabora Orden de Movimiento | | 1 | | | | | | 15 |
| 4 | Legaliza y tramita | | | | 1 | | | | 30 |
| 5 | Solicita Certificado Médico con recomendación de movimiento | 1 | | | | | | | 60 |
| 6 | Elabora Oficio de presentación en Unidad médica | | 1 | | | | | | 30 |
| 7 | Consolida justificación y documentos de respaldo | | | | | | 1 | | 10 |
| 8 | Remite para Legalización de Informe Técnico | | | | | 1 | | | 10 |
| 9 | Recibe Oficio de Aprobación de Movimiento de Personal de Servidores Públicos | | | | 1 | | | | 30 |
| 10 | Archiva documentos de Recursos Humanos | | | | | | | 1 | 5 |
| | | 1 | 3 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 235 |
| TOTAL DIAS | | | | | | | | | 0 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 1 | 60 | 26% |
| VAE | Valor agregado empresa | 3 | 75 | 32% |
| P | Preparación | 0 | 0 | 0% |
| E | Espera | 3 | 75 | 32% |
| M | Movimiento | 1 | 10 | 4% |
| I | Inspección | 1 | 10 | 4% |
| A | Archivo | 1 | 5 | 2% |
| TT | Total | 10 | 235 | 100% |
| VA | Valor agregado del proceso | | 57,45% | |
| SVA | Sin valor agregado | | 42,55% | |

Tabla 3.29 Análisis de valor agregado del subproceso G.2

3.6.9.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso movimiento del personal.

Figura 3.26 Gráfico estadístico del subproceso G.2



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.10 Análisis del subprocesos de soporte informático

3.6.10.1 Diagrama de flujo del subproceso soporte informático

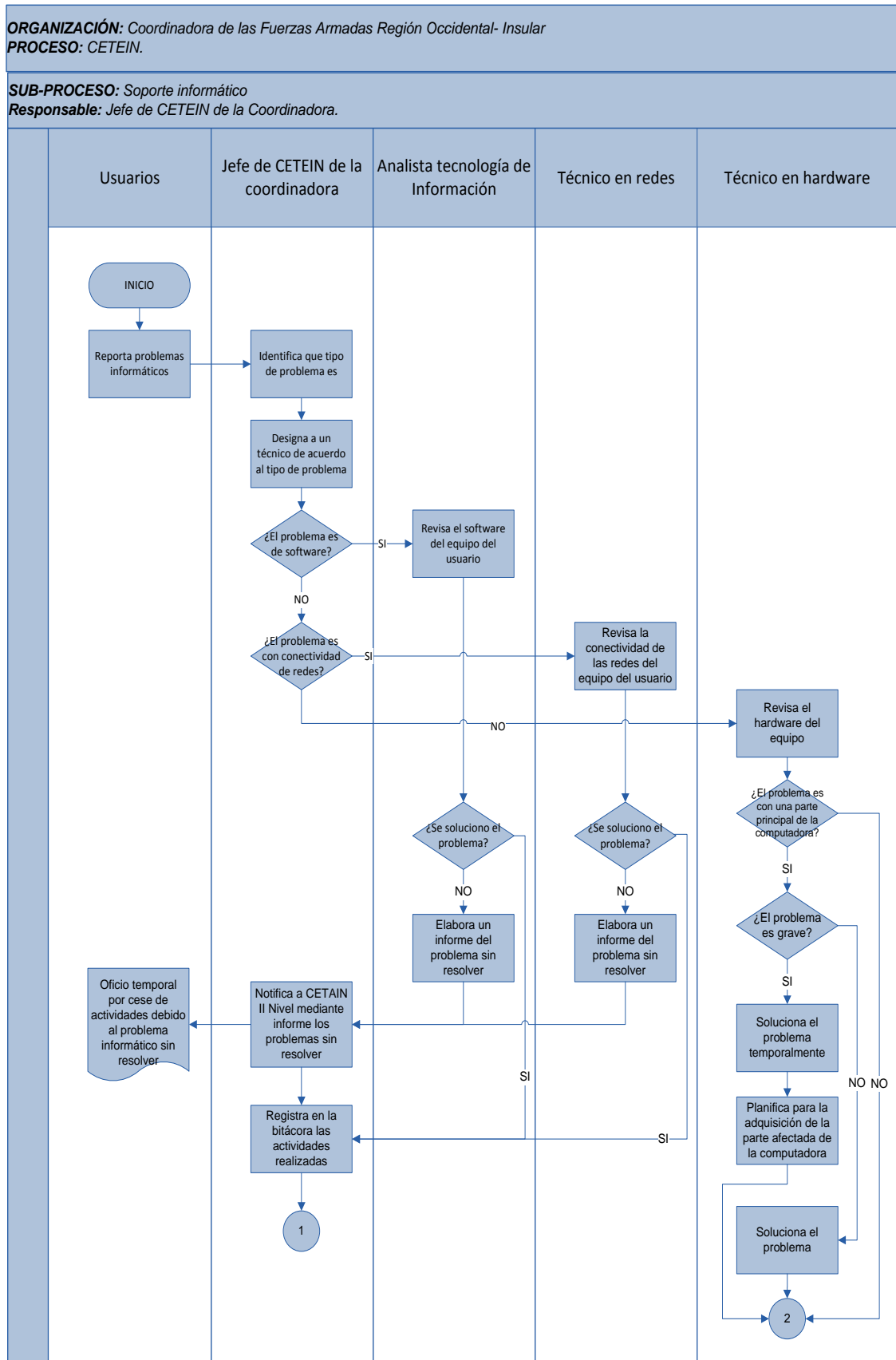


Figura 3.27 Diagrama de flujo del subproceso H.1

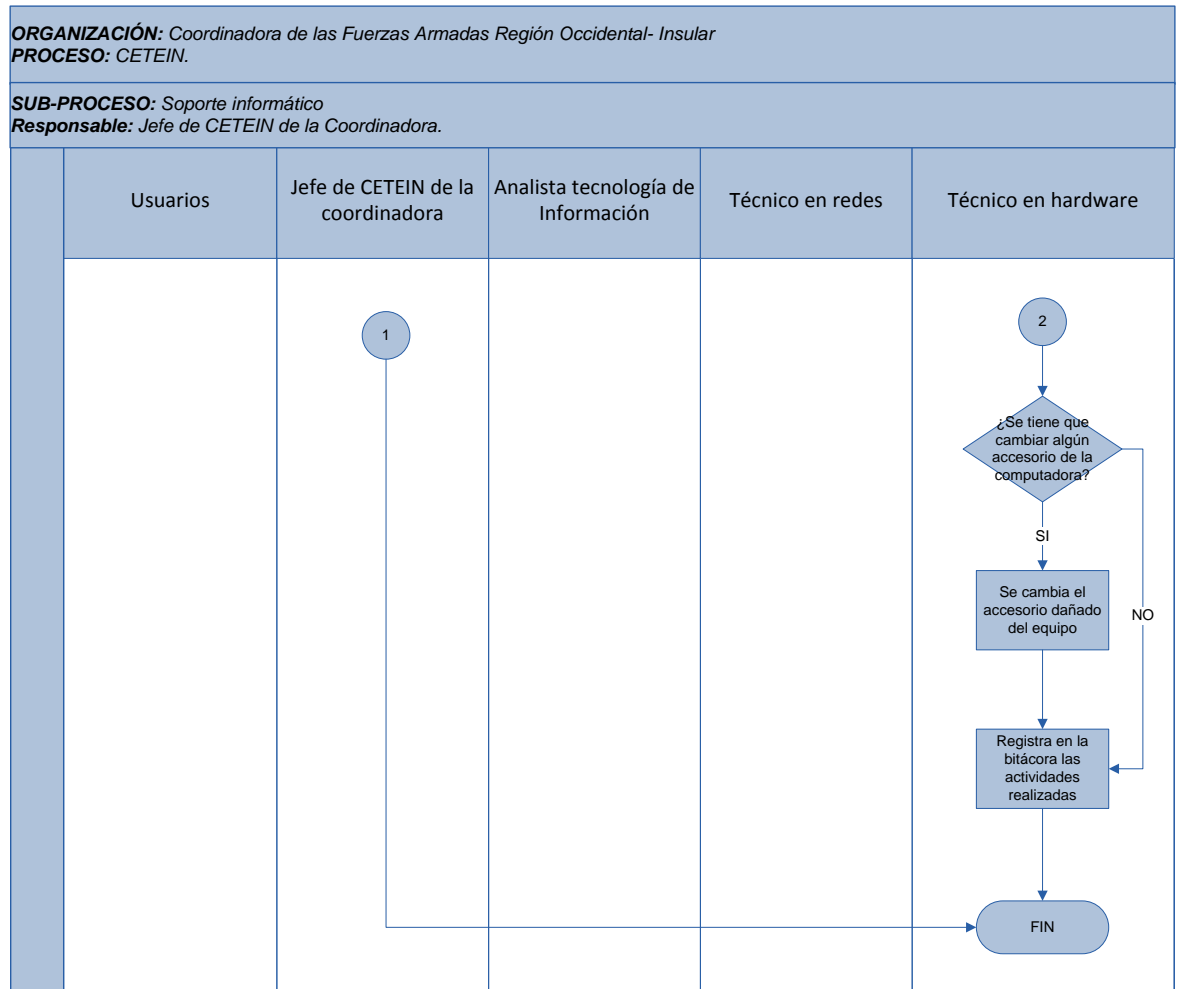


Figura 3.27.1 Diagrama de flujo del subproceso H.1

3.6.10.2 Indicadores de gestión del subproceso soporte informático

Tabla 3.30 Indicadores de gestión de H.1

| Proceso : | CETEIN | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|---|------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Subproceso : | Soporte Informático | | | | | | |
| Objetivo : | Tener la capacidad de solucionar problemas informáticos en un 80% dentro de la Coordinadora | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de problemas con software | Tasa de problemas con software TPS | Mide cuanto de los problemas informáticos han sido de software | meses | # de problemas con software/ # total de problemas informáticos | 3 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |
| Número de problemas con conectividad de redes | Tasa de problemas con conectividad de redes TPCR | Mide cuanto de los problemas informáticos han sido de conectividad de redes | meses | # de problemas con conectividad de redes/ # total de problemas informáticos | 3 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |
| Número de problemas con hardware | Tasa de problemas con hardware TPH | Mide cuanto de los problemas informáticos han sido de hardware | meses | # de problemas con hardware/ # total de problemas informáticos | 3 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.10.3 Análisis de valor agregado del subproceso soporte informático

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: CETEIN

SUB PROCESO: Soporte informático

SITUACIÓN: Actual

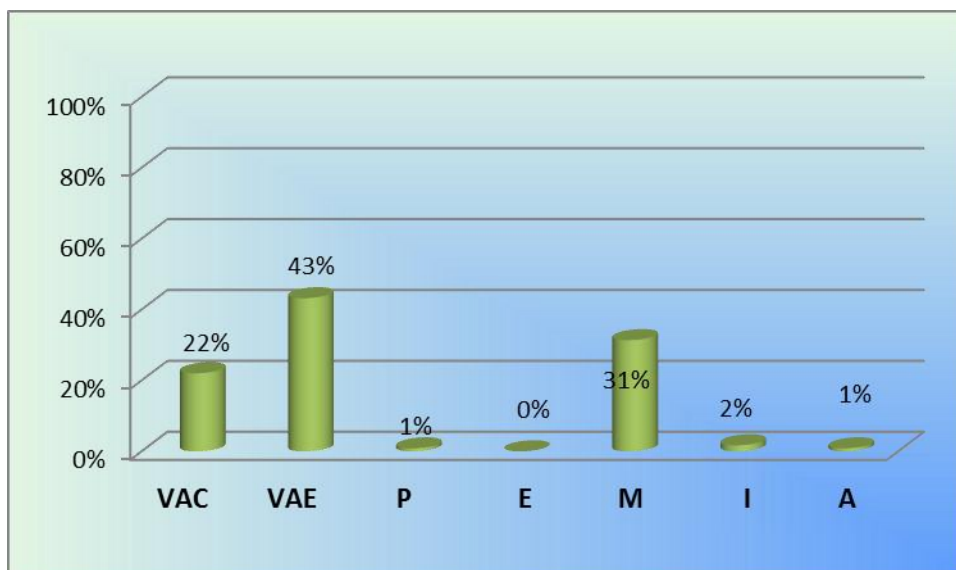
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|--|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Reporta problemas informáticos | | | | | 1 | | | 5 |
| 2 | Identifica que tipo de problema es | | | | | | 1 | | 10 |
| 3 | Designa a una técnico de acuerdo al tipo de problema | | | 1 | | | | | 5 |
| 4 | Revisa el software del equipo del usuario | 1 | | | | | | | 15 |
| 5 | Revisa la conectividad de las redes del equipo del usuario | 1 | | | | | | | 10 |
| 6 | Revisa el hardware del equipo | 1 | | | | | | | 15 |
| 7 | Elabora un Informe del problema sin resolver | | 1 | | | | | | 15 |
| 8 | Soluciona el problema temporalmente | 1 | | | | | | | 30 |
| 9 | Planifica para la adquisición de la parte afectada de la computadora | | 1 | | | | | | 240 |
| 10 | Soluciona el problema | 1 | | | | | | | 60 |
| 11 | Notifica a CETEIN II Nivel mediante Informe los problemas sin resolver | | | | | 1 | | | 180 |
| 12 | Registra en la bitácora las actividades realizadas | | | | | | | 1 | 5 |
| | | 5 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 590 |
| TOTAL DIAS | | | | | | | | | 1 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 5 | 130 | 22% |
| VAE | Valor agregado empresa | 2 | 255 | 43% |
| P | Preparación | 1 | 5 | 1% |
| E | Espera | 0 | 0 | 0% |
| M | Movimiento | 2 | 185 | 31% |
| I | Inspección | 1 | 10 | 2% |
| A | Archivo | 1 | 5 | 1% |
| TT | Total | 12 | 590 | 100% |
| VA | Valor agregado del proceso | | 65,25% | |
| SVA | Indice de valor agregado | | 34,75% | |

Tabla 3.31 Análisis de valor agregado del subproceso H.1

3.6.10.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso soporte informático

Figura 3.28 Gráfico estadístico del subproceso H.1



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.11 Análisis del subproceso mantenimiento preventivo

3.6.11.1 Diagrama de flujo del subproceso mantenimiento preventivo

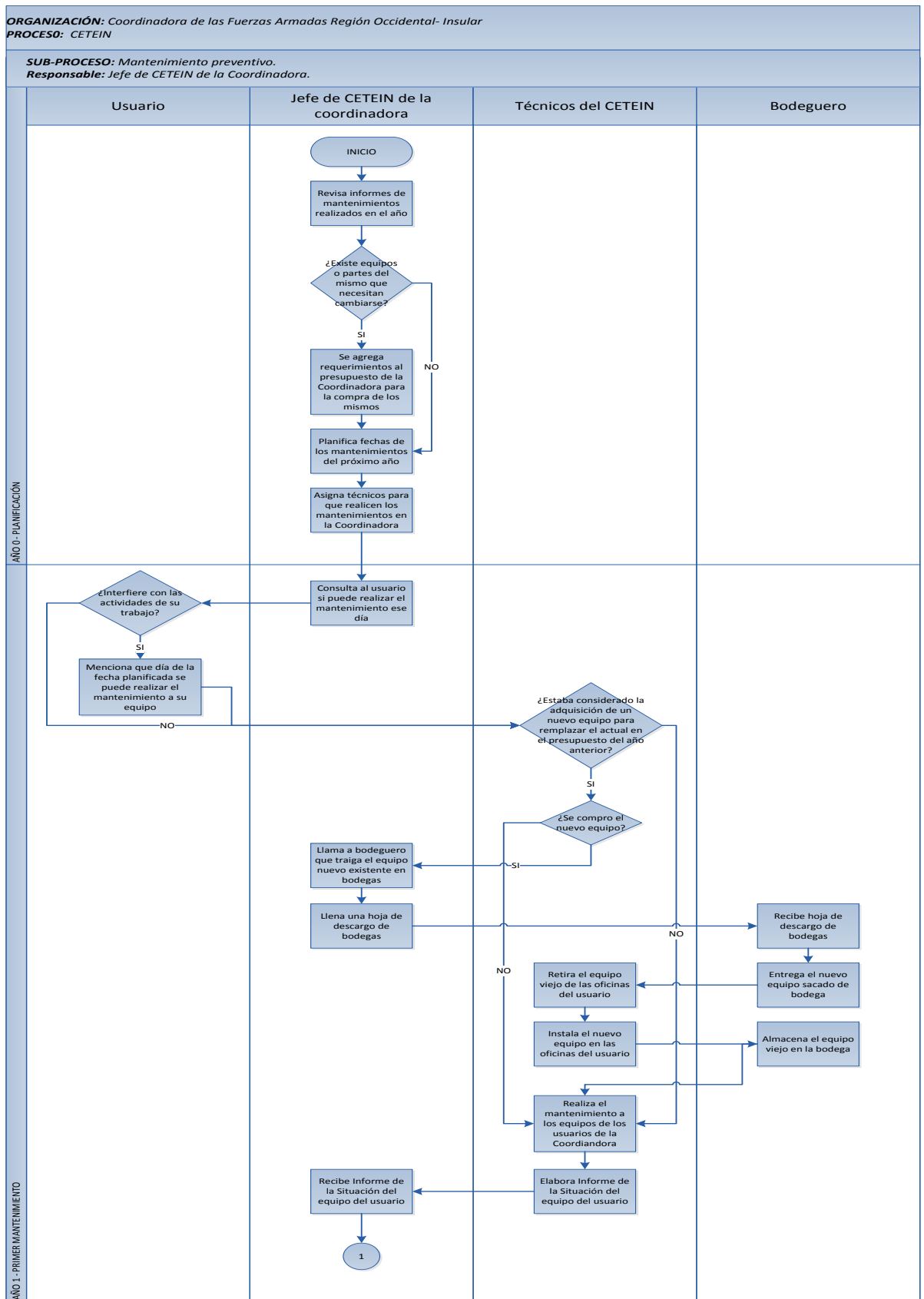


Figura 3.29 Diagrama de flujo del subproceso actual H.2

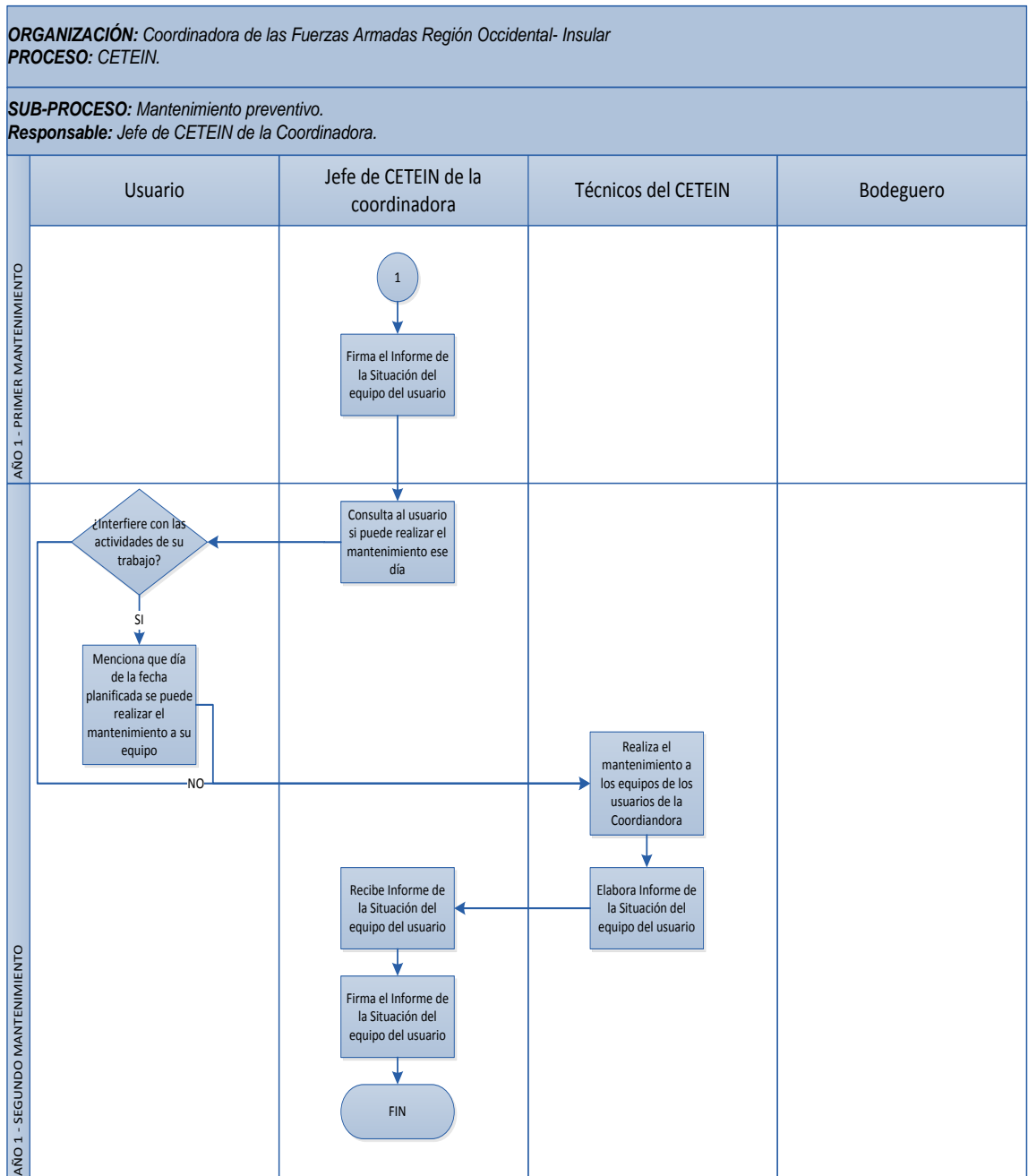


Figura 3.29.1 Diagrama de flujo del subproceso H.2

3.6.11.2 Indicadores de gestión del subproceso mantenimiento preventivo

Tabla 3.32 Indicadores de gestión de H.2

| Proceso : | CETEN | | | | | | |
|--|--|---|--------------------|---|------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| Subproceso : | Mantenimiento preventivo | | | | | | |
| Objetivo : | Poder identificar futuros problemas informáticos en mas del 90% para evitar la paralización de actividades dentro de la Coordinadora en el año | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de equipos cambiados | Tasa de equipos viejos cambiados TEVC | Mide cuantos equipos han sido cambiados durante el mantenimiento | meses | # de equipos viejos sacados de las oficinas de los usuarios | 6 meses | Jefe de CETEN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |
| Tiempo en que se demora en realizar un mantenimiento | Tasa de tiempo promedio de mantenimiento TTPM | Mide cuanto tiempo en promedio se demora en realizar un mantenimiento | horas | tiempo total en que se demora en hacer mantenimiento a todos los usuarios de la Coordinadora/# de Usuarios de la Coordinadora | 1 día | Jefe de CETEN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.11.3 Análisis de valor agregado del subproceso mantenimiento preventivo

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: CETEIN

SUB PROCESO: Mantenimiento preventivo

SITUACIÓN: Actual

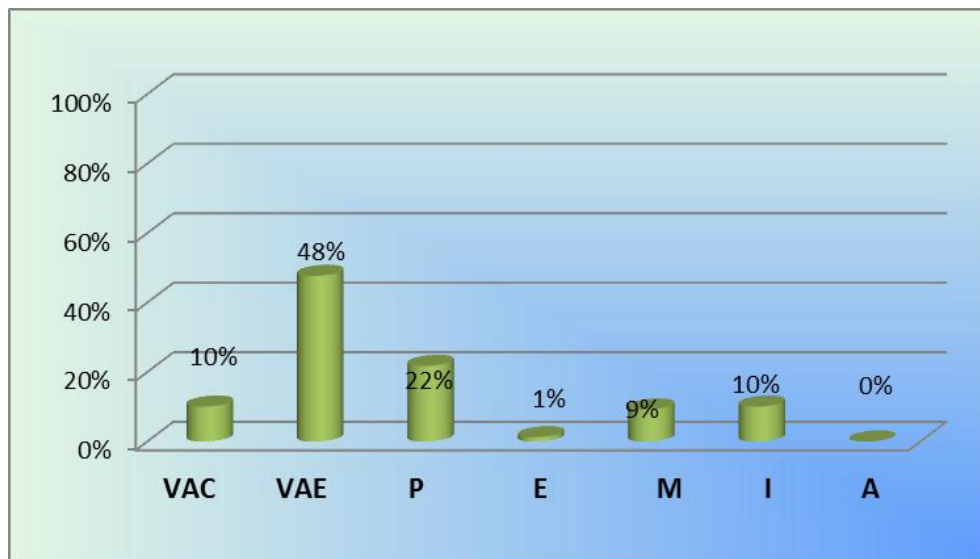
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|---|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Revisar informes de mantenimientos realizados en el año anterior | | | | | | 1 | | 120 |
| 2 | Se agrega requerimientos al presupuesto de la Coordinadora para la compra de los mismos | | 1 | | | | | | 300 |
| 3 | Planifica fechas de los mantenimientos del próximo año | | | 1 | | | | | 240 |
| 4 | Asigna técnicos para que realicen los mantenimientos en la Coordinadora | | | | | | | | 10 |
| 5 | Consulta al usuario si puede realizar el mantenimiento ese día | | | | 1 | | | | 10 |
| 6 | Menciona que día de la fecha planificada se puede realizar el | | | 1 | | | | | 5 |
| 7 | Llama a bodeguero que traiga el equipo nuevo existente en | | | | | 1 | | | 30 |
| 8 | Llena una hoja de descargo de bodegas | | | 1 | | | | | 5 |
| 9 | Recibe hoja de descargo de bodegas | | | | | | | | 5 |
| 10 | Entrega el nuevo equipo sacado de bodegas | | | | | 1 | | | 30 |
| 11 | Retira el equipo viejo de las oficinas del usuario | | | | | 1 | | | 15 |
| 12 | Instala el nuevo equipo en las oficinas del usuario | | 1 | | | | | | 30 |
| 13 | Almacena el equipo viejo en la bodega | | | | | 1 | | | 30 |
| 14 | Realiza el mantenimiento a los equipos del usuario de la | 1 | | | | | | | 120 |
| 15 | Elabora Informe e la Situación del equipo del usuario | | | | | | | | |
| 16 | Recibe Informe de la situación de equipo del usuario | | | | | 1 | | | 5 |
| 17 | Firma el Informe de la Situación del equipo del usuario | | | | | | 1 | | 3 |
| 18 | Consulta al usuario si puede realizar el mantenimiento ese día | | | 1 | | | | | 5 |
| 19 | Menciona que día de la fecha planificada se puede realizar el mantenimiento a su equipo | | | | 1 | | | | 5 |
| 20 | Realiza el mantenimiento a los equipos de los usuarios de la Coordinadora | 1 | | | | | | | 45 |
| 21 | Elabora Informe de la Situación del equipo del usuario | | 1 | | | | | | 30 |
| 22 | Recibe Informe de la Situación del equipo del usuario | | 1 | | | | | | 240 |
| 23 | Firma el Informe de la Situación del equipo del usuario | | | | 1 | | | | 5 |
| | | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 0 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | 1288 |
| TOTAL DIAS | | | | | | | | | 3 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 2 | 120 | 10% |
| VAE | Valor agregado empresa | 4 | 570 | 48% |
| P | Preparación | 4 | 250 | 21% |
| E | Espera | 3 | 15 | 1% |
| M | Movimiento | 5 | 105 | 9% |
| I | Inspección | 2 | 120 | 10% |
| A | Archivo | 0 | 0 | 0% |
| TT | Total | 20 | 1180 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 58,47% | |
| SVA | Sin Valor Agregado | | 41,53% | |

Tabla 3.33 Análisis de Valor Agregado del Subproceso H.2

3.6.11.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso mantenimiento preventivo

Figura 3.30 Gráfico estadístico del subproceso H.2



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.12 Análisis del subproceso sistema documental

0

3.6.12.1 Diagrama de flujo del subproceso sistema documental

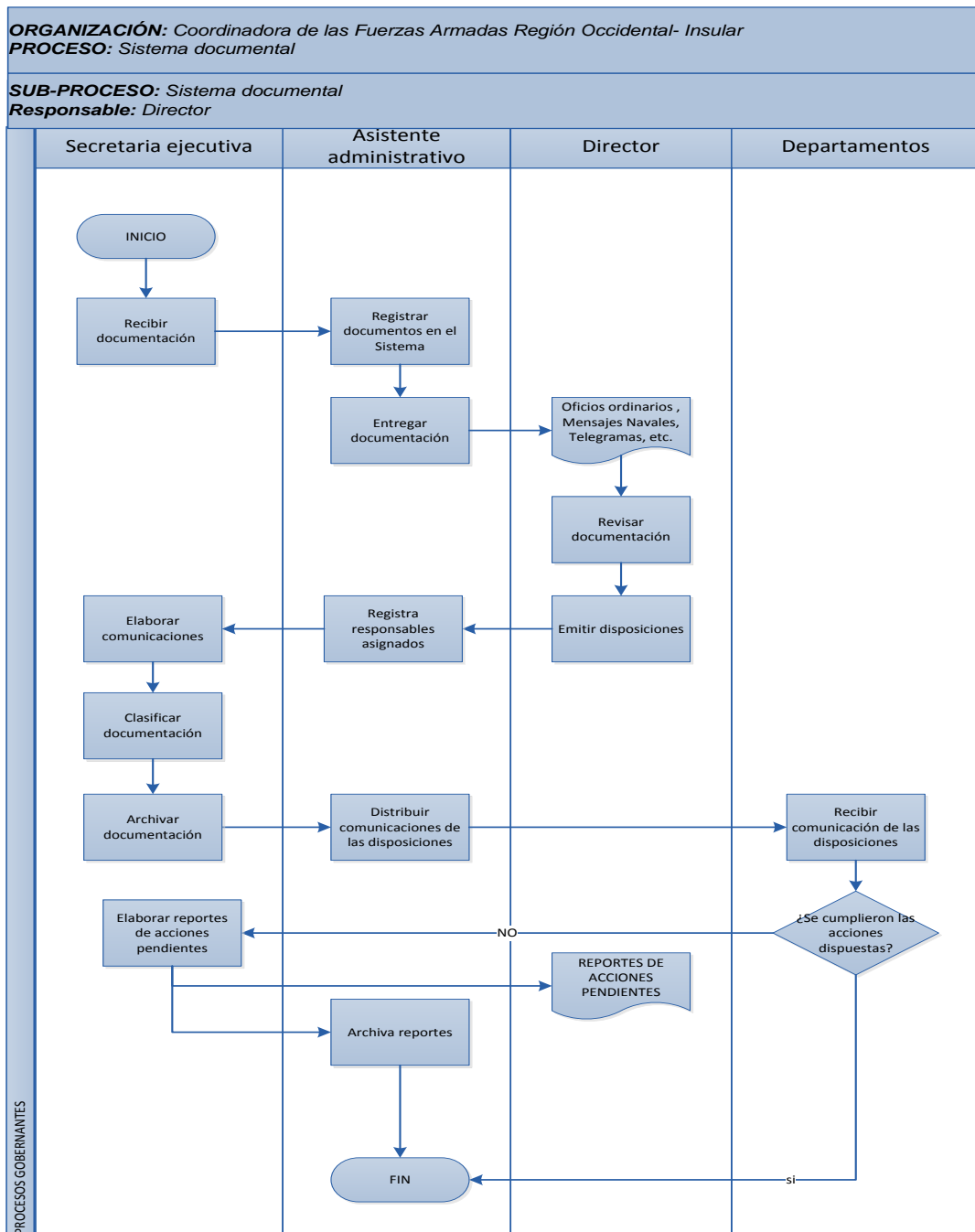


Figura 3.31 Diagrama de flujo del subproceso I.1

3.6.12.2 Indicadores de gestión del subproceso sistema documental

Tabla 3.34 Indicadores de gestión de I.1

| Proceso : | Sistema documental | | | | | | |
|---|--|---|--------------------|--|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Subproceso : | Sistema documental | | | | | | |
| Objetivo : | Tener más del 90% del total de documentos que llegan a la Coordinadora registrados en el Sistema | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de documentos registrados en el Sistema | Tasa de documentos registrados TDR | Mide cuantos de los documentos que llegan a la Coordinadora han sido registrados en el Sistema | semanas | $\frac{\# \text{ de documentos registrados en el Sistema}}{\# \text{ de documentos que llegan a la Coordinadora}}$ | 4 semanas | Coordinador, Secretaria Ejecutiva | Sistema documental de la Coordinadora |
| Número de documentos asignados responsables registrados en el sistema | Tasa de documentos con responsables registrados TDRR | Mide cuantos de los documentos que llegan a la Coordinadora tienen responsables asignados y que se han registrado en el sistema | semanas | $\frac{\# \text{ de documentos con responsable registrados en el Sistema}}{\# \text{ de documentos que llegan a la Coordinadora}}$ | 4 semanas | Coordinador, Secretaria Ejecutiva | Sistema documental de la Coordinadora |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.12.3 Análisis de valor agregado del subproceso sistema documental

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental - Insular

PROCESO: Sistema documental

SUB PROCESO: Sistema documental

SITUACIÓN: Actual

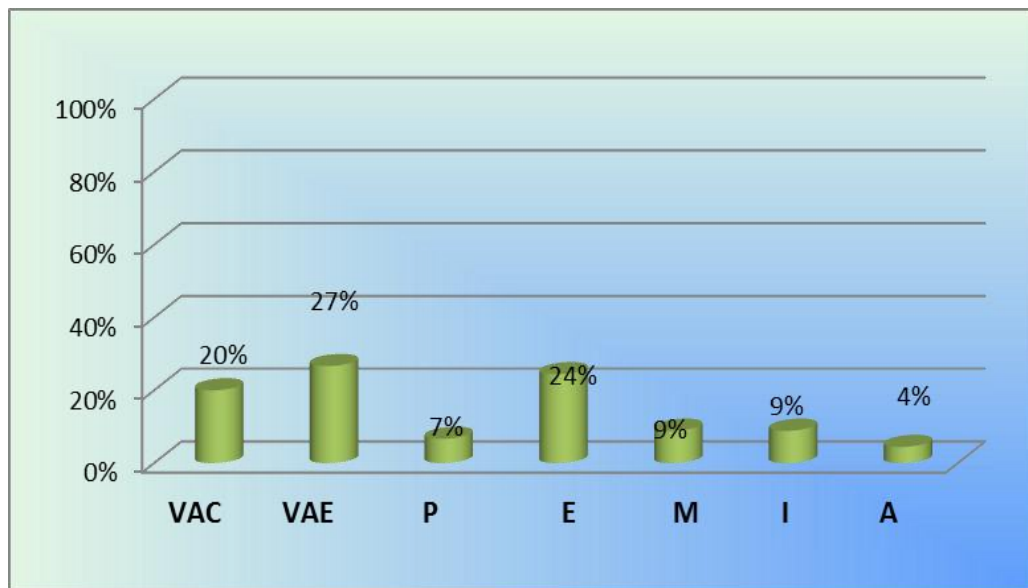
| No. | ACTIVIDAD | VAC | VAE | SVA | P | E | M | I | A | TIEMPO EFECTIVO |
|----------------------|---|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|-----------------|
| 1 | Recibir documentación | | | | | 1 | | | | 10 |
| 2 | Registrar documentos en el Sistema | | 1 | | | | | | | 15 |
| 3 | Entregar documentación | | | | | | 1 | | | 10 |
| 4 | Revisar documentación | | | | | | | 1 | | 20 |
| 5 | Emitir disposiciones | | | | | 1 | | | | 15 |
| 6 | Registra responsables asignados | | 1 | | | | | | | 15 |
| 7 | Elaborar comunicaciones | 1 | | | | | | | | 45 |
| 8 | Clasificar documentación | | | | 1 | | | | | 15 |
| 9 | Archiva documentación | | | | | | | | 1 | 5 |
| 10 | Distribuir comunicaciones de las disposiciones | | | | | | 1 | | | 10 |
| 11 | Recibir las comunicaciones de las disposiciones | | | | | 1 | | | | 30 |
| 12 | Elaborar reportes de acciones pendientes | | 1 | | | | | | | 30 |
| 13 | Archivar reportes | | | | | | | | 1 | 5 |
| | | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | |
| TOTAL MINUTOS | | | | | | | | | | 225 |
| TOTAL DIAS | | | | | | | | | | 0 |

| | COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES | SITUACIÓN ACTUAL | | |
|-----|----------------------------|------------------|--------|------|
| | | No. | TIEMPO | % |
| VAC | Valor agregado cliente | 1 | 45 | 23% |
| VAE | Valor agregado empresa | 3 | 60 | 30% |
| SVA | Sin valor agregado | 0 | 0 | 0% |
| P | Preparación | 1 | 15 | 8% |
| E | Espera | 3 | 50 | 25% |
| M | Movimiento | 2 | 20 | 10% |
| I | Inspección | 1 | 10 | 5% |
| A | Archivo | 2 | | 0% |
| TT | Total | 13 | 200 | 100% |
| VA | Valor Agregado del proceso | | 105 | |
| IVA | Índice de valor agregado | | 52,50% | |

Tabla 3.35 Análisis de valor agregado del subproceso I.1

3.6.12.4 Gráfico estadístico del análisis de valor agregado del subproceso sistema documental

Figura 3.32 Gráfico estadístico del subproceso I.1



Fuente: CSOFA

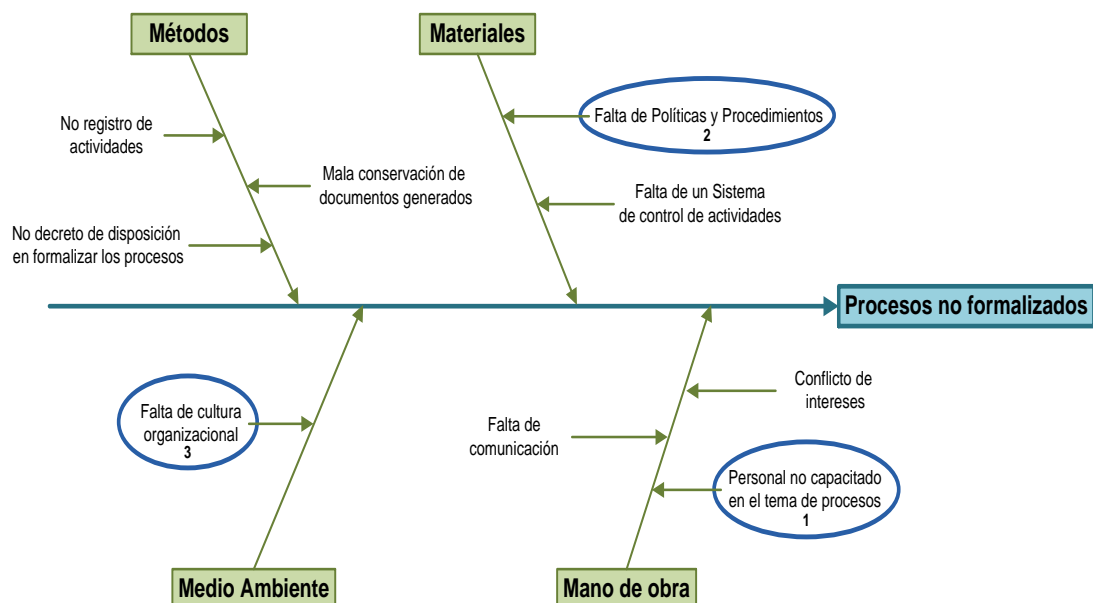
Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

3.6.13 Aplicación de la técnica 5W 1H para el análisis de la causas

Como recordamos la Institución no tenía como tal procesos y mucho menos formalizados, entonces al hacer el levantamiento de información nos basamos en los Procesos de la Institución la cual se está haciendo la transición y que después de mucho tiempo de haber sido

fundada tampoco tenían procesos formalizados, es por esta razón que encontramos este problema como uno de los primeros en analizar por ser uno de los pilares fundamentales del sistema de gestión por procesos que desarrollamos. A continuación analizamos el problema encontrado mediante el diagrama de causa – efecto:

Figura 3.33 Diagrama de causa - efecto



Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

Una vez analizadas las causas que generan el problema de los procesos no formalizados escogemos las tres causas principales o de mayor peso la cual aplicando la metodología de 5W y 1H plantearemos posibles soluciones. A continuación se presenta el desarrollo de la misma

Tabla 3.36 Causa número uno: Falta de personal capacitado en la gestión por procesos

| QUÉ? | | | QUIÉN? | DÓNDE? | CUÁNDO? | | | | | | | | | | | | CÓMO? | CON QUÉ? | |
|---------|---|--|--|---------------------------------------|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|-------------------------|--------------------------------------|-------------|
| # CAUSA | CAUSA | ACTIVIDAD SECUENCIAL | RESPONSABLE | ÁREA | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | | INSTRUMENTOS DE TRABAJO | RECURSOS | |
| | | | | | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | | | |
| 1 | Falta de personal capacitado en la Gestión por Procesos | 1. Buscar propuestas de seminarios o cursos a realizarse | Jefe de Planificación | Departamento Planificación | | | | | | | | | | | | | | Publicidad en Internet | Tecnológico |
| | | 2. Presentar propuestas | Jefe de Planificación | Departamento de Orga. Y Talento Huma. | | | | | | | | | | | | | | Comunicado de petición | Material |
| | | 3. Escoger el Seminario o curso | Jefe de Talento Humano | Departamento de Orga. Y Talento Huma. | | | | | | | | | | | | | | Documentos adjuntos a las Propuestas | Material |
| | | 4. Solicitar capacitaciones a la DIPER | Jefe de Talento Humano | Departamento Planificación | | | | | | | | | | | | | | Telegrama | Material |
| | | 5. Seleccionar personal a capacitar | Jefe de Planificación | Departamento Planificación | | | | | | | | | | | | | | Entrevista a interesados | Humano |
| | | 6. Enviar Personal al Seminario (Dependiendo fecha) | Personal seleccionado de Planificación | Departamento Planificación | | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Monetario |
| | | 7. Elaborar un Reporte de Evaluación de Resultados | Personal seleccionado de Planificación | Departamento de Orga. Y Talento Huma. | | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano |
| | | 8. Plasmar lo aprendido en el Seminario | Personal seleccionado de Planificación | Todas | | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

Tabla 3.37 Causa número dos: Falta de políticas y procedimientos

| QUÉ? | | | QUIÉN? | DÓNDE? | CUÁNDO? | | | | | | | | | | | | CÓMO? | CON QUÉ? |
|---------|-------------------------------------|--|-----------------------------|---|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--|-----------------------------|
| # CAUSA | CAUSA | ACTIVIDAD SECUENCIAL | RESPONSABLE | ÁREA | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | | INSTRUMENTOS DE TRABAJO | RECURSOS |
| | | | | | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | | |
| 2 | Falta de Políticas y Procedimientos | 1. Elaborar un Cronograma de Actividades | Jefe de Talento Humano | Departamento de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Programa Excel | Tecnológicos |
| | | 2. Organizar grupos de trabajo | Jefes de cada Departamento | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Reunión | Humano y material |
| | | 3. Recopilar información por Departamento | Asistente de Talento Humano | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Cuaderno para apuntes, Dispositivo de almacenaje | Materiales del Departamento |
| | | 4. Elaborar un borrador | Asistente de Talento Humano | Departamento de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Programa Word | Tecnológicos |
| | | 5. Revisar la información que sea coherente | Asistente de Talento Humano | Departamento de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano y material |
| | | 6. Socialización y retroalimentación del Primer Borrador | Jefes de cada Departamento | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano y material |
| | | 7. Corregir las falencias | Asistente de Talento Humano | Departamento de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Material |
| | | 8. Documentar las Políticas y Procedimientos | Asistente de Talento Humano | Departamento de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Programa Word o un Software | Tecnológicos |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

Tabla 3.38 Causa número tres: falta de cultura organizacional

| QUÉ? | | | QUIÉN? | DÓNDE? | CUÁNDO? | | | | | | | | | | | | CÓMO? | CON QUÉ? |
|-----------------------------|---------------------------------|--|---|--|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|--|----------|--|------------------------------|
| # CAUSA | CAUSA | ACTIVIDAD SECUENCIAL | RESPONSABLE | ÁREA | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | | INSTRUMENTOS DE TRABAJO | RECURSOS |
| | | | | | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | | |
| 3 | Falta de Cultura Organizacional | 1. Recopilar información | Asistente de Dirección y Talento Humano | Dirección y Dpto. de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Cuaderno para apuntes, Dispositivo de almacenaje | Materiales del Departamento |
| | | 2. Evaluación de la información recopilada y ver posibles soluciones | Director del Centro Coordinador | Dirección del Centro Coordinador | | | | | | | | | | | | | Cumplimiento de Objetivos Estratégicos | Humano |
| | | 3. Elaborar un Cronograma de Actividades | Director del Centro Coordinador | Dirección del Centro Coordinador | | | | | | | | | | | | | Programa Excel | Tecnológicos |
| | | 4. Socialización de la Visión, Misión, Valores y Objetivos de la Institución | Jefes de cada Departamentos | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano y material |
| | | 5. Comunicación de Políticas y Procedimientos | Jefes de cada Departamentos | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano y material |
| | | 5. Planificar una Integración de todo el Centro Coordinador | Jefes de cada Departamentos | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Humano, material y monetario |
| | | 6. Desarrollar un Programa de incentivos por Departamento | Jefes de cada Departamentos | Todos los Departamentos | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Material y monetario |
| | | 7. Desarrollar un Programa de Inducción para nuevos empleados | Jefe de Talento Humano | Departamento de Organización y Talento Humano | | | | | | | | | | | | | Hacer seguimiento | Material y monetario |
| 8. Evaluación de Resultados | Director del Centro Coordinador | Dirección del Centro Coordinador | | | | | | | | | | | | | Cumplimiento de Objetivos del análisis | Material | | |

Fuente: CSOFA

Elaborado por: Andrea Lazo – Ericka Mendieta – Daysie Guerrero

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Después de haber culminado este estudio aplicando diferentes técnicas y herramientas se ha concluido lo siguiente:

- Al plantear los lineamientos estratégicos se ha encontrado que el Centro Coordinador no tenía Objetivos Institucionales establecidos, ni una misión que los represente de modo que carecía de una directriz clara.

- Al momento de realizar una previa indagación se pudo percibir que no poseía procesos formalizados lo que causaba que en el

instante de adaptar ciertas actividades a los procesos de la Coordinadora, estos no se iban a ajustar, por lo tanto era necesario el desarrollo de un Sistema de Gestión que inicialmente surgió mediante entrevistas con los usuarios de la antigua DIRSAN, consultas a expertos en el tema y una exhaustiva investigación en diferentes medios logrando recopilar información para dicho sistema.

- No estaban definidos si los procesos eran gobernantes, claves o de apoyo nos vimos en la exigencia de desarrollar una cadena de valor y un mapa de proceso que ayude a identificar estos.
- La forma en que desarrollaban sus actividades era de manera funcional lo que ocasionaba mayor complejidad en su control.
- No priorizaban su atención y recursos a aquellos procesos que generan más valor a la Coordinadora de Sanidad.
- Al realizar el Análisis del Valor Agregado se pudo identificar las actividades que agregan valor al cliente, a la empresa y las que no agregan valor de modo que concluimos que no existe duplicación de información en el desarrollo de los flujos de actividades propuestos por lo tanto el modelo proporcionará excelentes resultados.

- La Institución carecía de una herramienta para medir el desempeño de las actividades realizadas por los usuarios, de modo que no existía un control adecuado.
- Las técnicas aplicadas no permitían un seguimiento efectivo para mantener una mejora continua.
- Se encuentra ciertos problemas que están retrasando la organización de la Coordinadora y que están fuera de su alcance, pero a su vez encontramos problemas en los que sí puede tomar medidas de control.
- La organización no contaba con una guía documentada de las actividades a realizar, no reconocían cuál era el producto final de cada proceso, ni la forma ordenada de llegar a ello.

4.2 RECOMENDACIONES

- Conservar actualizados los objetivos institucionales y una misión que los represente con el fin de tener una directriz clara que guíe a los usuarios del Sistema de Sanidad, adaptándose a los cambios de la organización.

- Formalizar los procesos para que estos se integren a la situación real que vive la Coordinadora de Sanidad
- Mantener definidos si los procesos son gobernantes, claves o de apoyo mediante la Cadena de Valor y el Mapa de proceso.
- Actualizar el mapa de procesos a medida de cómo vayan dándose las disposiciones de Entes Superiores Inmediatos.
- Conservar la metodología de llevar sus actividades por procesos y no de forma funcional como lo estaban haciendo antes ya que esto no permite mantener un control adecuado.
- Mantener una cultura organizacional de registro de las actividades realizadas a diario y archivo de los documentos emitidos y recibidos.
- Promover el trabajo en equipo y mejora de la comunicación mediante talleres, cursos y capacitaciones tanto a los servidores públicos como el personal militar.
- Dedicar más tiempo a las actividades que agregan valor a la empresa y al cliente, reduciendo el tiempo de las actividades innecesarias y que no aportan ningún valor a la empresa.

- Hacer uso de los indicadores planteados manteniéndolos actualizados, respetar la frecuencia de medición propuesta y establecer una constante vigilancia del para el cumplimiento de éstos.
- Aplicar eficazmente el Proyecto Propuesto, maximizando todas las herramientas en él mencionadas.
- Establecer las medidas de control necesarias para aquellos problemas cuyas soluciones están al alcance de la Coordinadora.
- Ajustar el Manual de Procesos planteado a los movimientos realizados por la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Directiva No. 05-DISAFA-2011 Implementación de la Nueva Organización del Sistema de Sanidad de las Fuerzas Armadas.
2. Instructivo DISAFA de Mayo 2011.
3. FRANCÉS Antonio, *Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral, Primera Edición, 2006.*
4. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso- Sanidad de las Fuerzas Armadas de Junio del 2011
5. Orgánico del Centro Coordinador Occidental – Insular de Noviembre 2011
6. Diseño de Flujos Sanidad Militar Occidental Militar por el Departamento de Planificación DIRSAN Versión 2
7. Modelo de Mapa de Proceso a Noviembre 2011.
8. Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos Documento de Gestión por Procesos: Servicios de Calidad de la Atención Sanitaria. Sescam.
9. BELTRÁN SANZ Jaime, CARMONA CALVO Miguel, CARRASCO PÉREZ Remigio, RIVAS ZAPATA

Miguel, TEJEDOR PANCHON Fernando, *Guía para una Gestión basada en Procesos*, Imprenta Berekintza, impresión, maquetación y diseño.

10. Ministerio de Fomento, Capitulo 4: La Gestión por Procesos, Edición mayo 2005.
11. ALFONSO DURÁN Freddy, *Ingeniería de Métodos*, Guayaquil – Ecuador, 2007.
12. Alcaldía Mayor de Bogotá, Enfoque por Procesos – V8: **Formulación del Plan maestro de movilidad para Bogotá.**
13. FUNDIBEQ, Diagrama de Causa – Efecto.
14. <http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/>
15. <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>
16. <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/el-enfoque-de-procesos-presentation>
17. http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_procesos_de_negocio
18. <http://www.e-visualreport.com/gestionprocesos.html#bookmark3>

ANEXOS

**ANEXO A.- ORGÁNICO DE LA COORDINADORA DE SANIDAD
DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA ZONA
OCCIDENTAL-INSULAR**

| | | | | |
|---|------------|-------|-----|-------|
| 1.- ORGANICO DE LA JEFATURA CENTRO COORDINADOR DE SANIDAD "OCCIDENTAL E INSULAR" | | | | |
| 1. DIRECTOR | CPNV | N | CSM | |
| 2.- SECCION APOYO ADMINISTRATIVO | | | | |
| 2. SECRETARIA EJECUTIVA 1 | SP | CC | | |
| 3. ASISTENTE ADMINISTRATIVO | CBOP | T | E | AG |
| 4. ASISTENTE ADMINISTRATIVO | CBOP | N | SRV | AD |
| 5. ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SGOS | T | S | AD |
| 6. ANALISTA DE PLANIFICACIÓN 3 | SP | CC | | |
| 7. ANALISTA DE PRESUPUESTO 3 | SP | T/N/A | | |
| 8. ANALISTA DE CONTABILIDAD 2 | SP | T/N/A | | |
| 9. BODEGUERO SERVICIOS VARIOS (PARTES Y REPUESTOS, SANEAMIENTO AMBIENTAL) | SP | T/N/A | | |
| 10. BODEGUERO DE FARMACIA | SP | T/N/A | | |
| 11. BODEGUERO DE SUMINISTROS DE OFICINA | SP | T/N/A | | |
| 12. INFORMÁTICO 1 | CPCB/MAYO | T/N/A | ESP | IG-IF |
| 13. ESTADÍSTICO 1 | SP | N | | |
| 14. CONDUCTOR | CBOP | T | S | TRP |
| 15. MENSAJERO DE ASUNTOS MILITARES | SP | CC | | |
| 3.- SECCION DE PLANIFICACION | | | | |
| 16. OFICIAL PLANIFICADOR | CPNV/CRNL | T/N/A | CSM | SND |
| 17. OFICIAL PLANIFICADOR | CPNV/CRNL | T/N/A | CSM | SND |
| 18- OFICIAL PLANIFICADOR DE MEDICINA PREVENTIVA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL | CPCB/MAYO | T/N/A | CSM | SND |
| 19- OFICIAL PLANIFICADOR DE MEDICINA PREVENTIVA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL | CPCB/MAYO | T/N/A | CSM | SND |
| 20. EPIDEMIOLOGO | SP | T/N/A | | |
| 21. EDUCADOR PARA LA SALUD | SP | T/N/A | | |
| 4.- SECCION DE ORGANIZACIÓN | | | | |
| 22. OFICIAL DE ORGANIZACION | CPNV/CRNL | T/N/A | ESP | AD |
| 23. OFICIAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO | CPNV/CRNL | T/N/A | ESP | AD |
| 24. OFICIAL DE RECURSOS HUMANOS | TNFG/TNNT | T/N/A | SRV | AB |
| 5.- SECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION | | | | |
| 25. OFICIAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION | CPFGE/TCRN | T/N/A | ESP | SND |
| 26. OFICIAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION | CPFGE/TCRN | T/N/A | ESP | SND |

**ANEXO B.- MANUAL DE PROCESOS DE LA COORDINADORA
DE SANIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA
ZONA OCCIDENTAL-INSULAR**

2012

MANUAL DE PROCESOS

Coordinadora de Sanidad de las Fuerzas
Armadas del Ecuador

Zona Occidental-Insular

07/05/2012



IDENTIFICACION

Nombre de la empresa:

Coordinadora de Sanidad de la zona Occidental-Insular de las Fuerzas Armadas

Manual de: *Procesos*

Lugar y fecha de elaboración:

Ecuador, Guayaquil.

Mayo, 2012

Numero de revisión: *1ª*

Responsables de su elaboración:

Daysie Guerrero Flores

Andrea Lazo Arias

Ericka Mendieta Tumbaco

INDICE

| | |
|---|----|
| OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS | 3 |
| ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS..... | 3 |
| DEFINICIÓN DE TÉRMINOS..... | 4 |
| DIAGRAMA GENERAL DE PROCESOS | 6 |
| MAPA DE PROCESOS DE LA COORDINADORA DE SANIDAD..... | 7 |
| PROCESOS GOBERNANTES de la Coordinadora de Sanidad..... | 8 |
| PROCESOS CLAVES de la Coordinadora de Sanidad | 43 |
| PROCESOS DE APOYO de la Coordinadora de Sanidad | 66 |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 3 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS

El presente Manual de Procesos tiene como objetivos:

- Mostrar a los miembros de la empresa la estructura organizacional de una forma sencilla y de fácil entendimiento.
- Documentar los Procesos existentes, con el fin de darlos a conocer a todo el personal de la Organización.
- Reflejar los resultados del Diseño del Sistema de Gestión por Procesos de la Empresa.

ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS

Este Manual de Procesos abarca los Procesos Gobernantes, Procesos Claves y Procesos de Apoyo de la Coordinadora de Sanidad de la Zona Occidental-Insular de las Fuerzas Armadas.

Se detallan mediante diagramas de flujos cada uno de los procesos antes mencionado, las actividades que se realizan, sus funciones y los responsables de dichas actividades. También se plantean Indicadores de Gestión por cada uno de estos procesos que ayudará a evaluarlos y a mantener una mejora continua.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 4 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- ✚ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✚ **Subproceso:** Es el resultado de la disgregación a un nivel inferior de un proceso particular, es decir son partes bien definidas de un proceso.
- ✚ **Actividades:** Las actividades son el grupo de tareas y que forman un procedimiento a seguir para agilizar la gestión del proceso.
- ✚ **Mapa de Procesos:** Es un diagrama que muestra de manera visual los procesos que conforma el sistema de gestión de la empresa, la relación que hay entre la organización y la partes interesadas, la calidad del mapa de procesos dependerá de la cantidad de información que proporcione, es decir que estén todos los procesos recogidos en este.
- ✚ **Inputs o entrada:** “Insumo” que responde al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor (interno o externo).
- ✚ **Recursos y estructuras:** Para transformar el insumo de la entrada.
- ✚ **Outputs o salida:** Producto que representa algo de valor para el cliente interno o externo.
- ✚ **Controles:** Sistema de medidas y control.
- ✚ **Límites:** (Condiciones de frontera) y conexiones con otros procesos claros y definidos.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 5 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

✚ **Indicador:** Es una variable que establece una relación entre dos o más datos significativos de dominios semejantes o diversos y que proporciona información sobre el estado en que se encuentra un sistema.

✚ **Mejora Continua:** Es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora.

✚ **Procesos Gobernantes:** Son los destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización. Afectan a la organización en su totalidad.

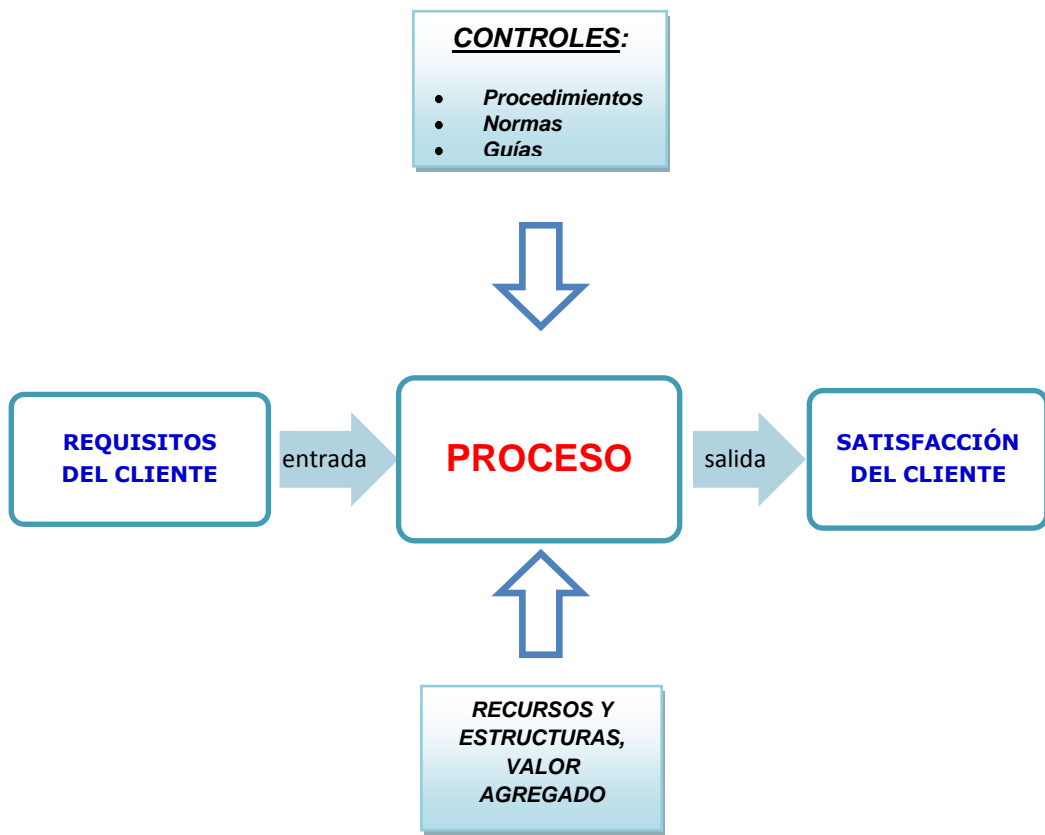
✚ **Procesos Claves:** Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio, denominados también operativos, propios de la actividad de la empresa.

✚ **Procesos de apoyo o de soporte:** Son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 6 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

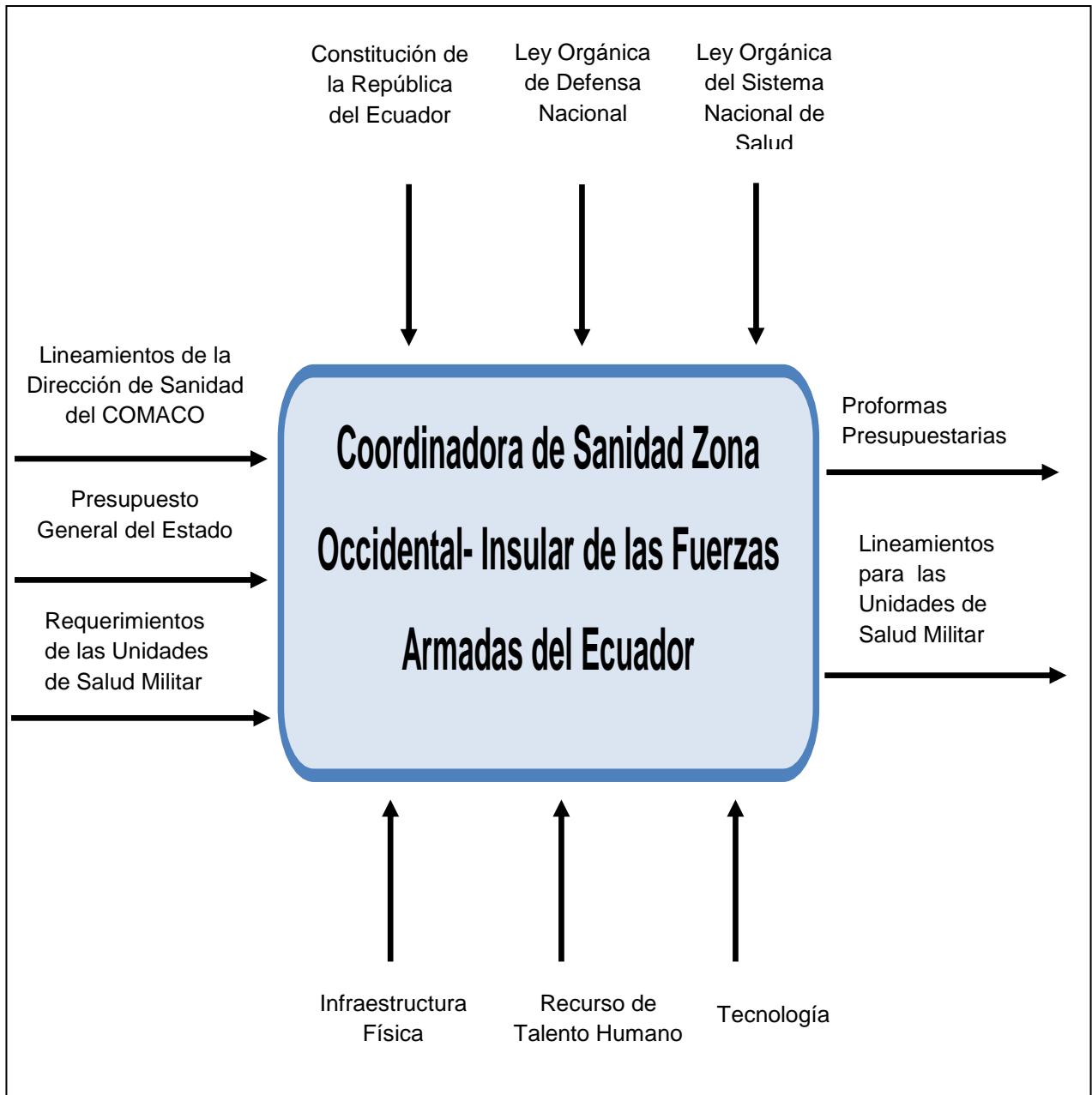
Diagrama General de Procesos



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 7 | De | 105 |
| Manual de Procesos | Sustituye a | | | |
| | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Mapa de Procesos de la Coordinadora de Sanidad



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 8 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

PROCESOS GOBERNANTES de la Coordinadora de Sanidad

Proceso:

A. Planificación Estratégica

Subproceso:

A.1 Planificación Estratégica

Planificación estratégica tiene como función determinar las metas de la Organización durante un periodo determinado, precisando claramente los valores de la institución, analizando su interior y su entorno, señalando las estrategias y proyectos para alcanzar dichos objetivos a largo o mediano plazo.

Entradas del subproceso de planificación estratégica

Notificación o comunicación, Plan Operativo Anual

Salidas del subproceso de planificación estratégica

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|---|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 9 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Plan Operativo Anual del siguiente año.

Recursos del subproceso planificación estratégica

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y Bodegas.

Tecnología de hardware y software.- Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento humano.- Asistente Administrativo, Director del Centro Coordinador, Jefe de Planificación, Analista de Planificación, Miembros del Consejo.

Controles del subproceso planificación estratégica

Lineamientos del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 10 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

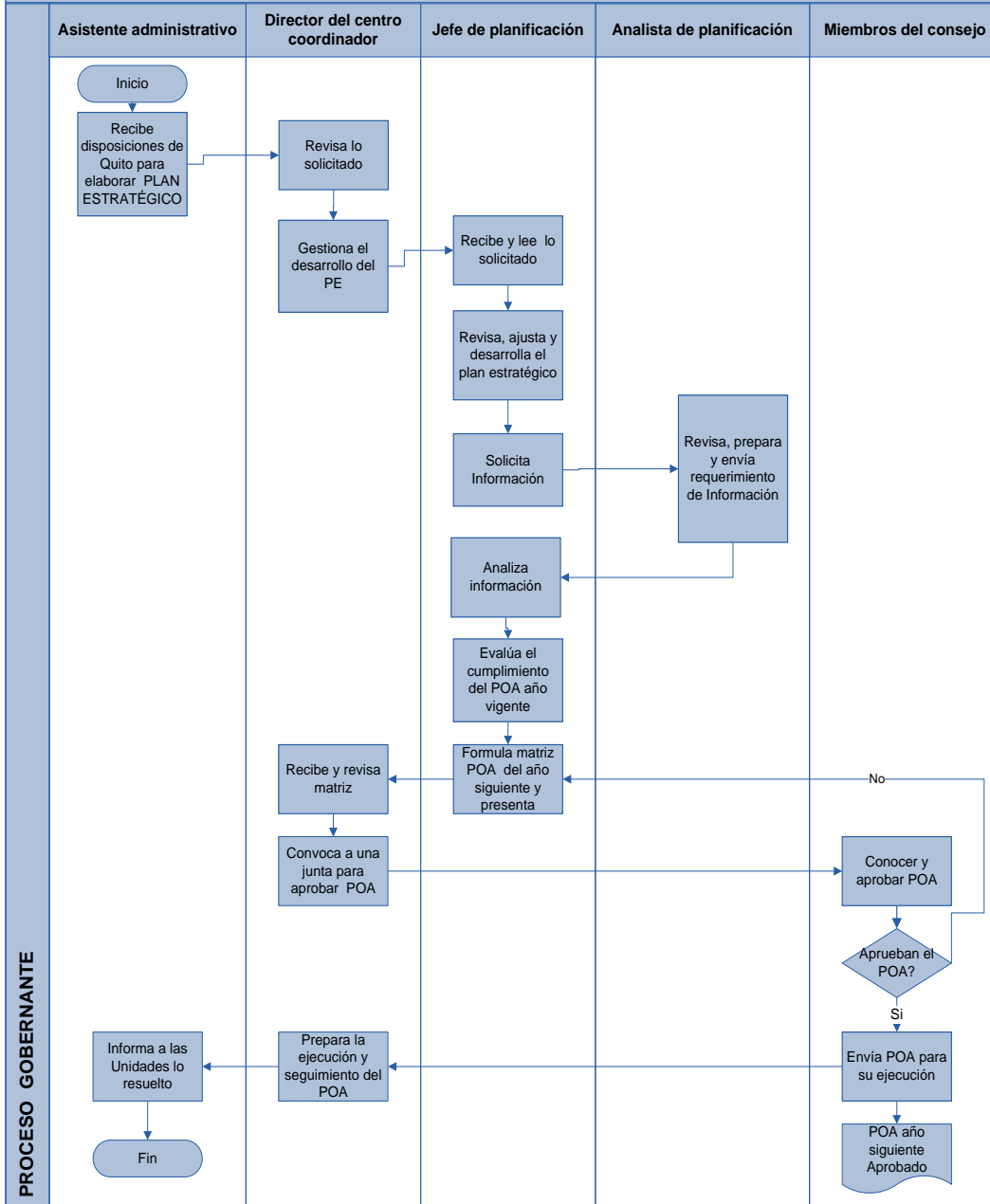
DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 11 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental – InsulAr

PROCESO: Planificación estratégica
RESPONSABLE: Jefe de Planificación



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 12 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN

ESTRATÉGICA

| Proceso : | Planificación estratégica | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|--|------------------------|---------------------------|---|
| Objetivo : | Procurar el cumplimiento de los objetivos planteados en el POA en un 80% en el periodo de un año. | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Objetivos contenidos en el POA cumplidos satisfactoriamente | Objetivos Cumplidos en el POA OCP | Cumplimientos de los objetivos contenidos en el POA | Porcentaje | $\frac{\text{Puntaje Alcanzado}}{\text{Puntaje Máximo}} \cdot 100$ | Trimestral | Jefe de Planificación | Matriz POA del año vigente |
| Número de proyectos cumplidos efectivamente que aportan al POA | Proyectos cumplidos efectivamente PCE | Número de proyectos cumplidos efectivamente | Porcentaje | $\frac{\# \text{ proyectos cumplidos entre el total de proyectos en ejecución}}{\text{total de proyectos en ejecución}}$ | Semestral | Analista de Planificación | SIF-Avances de Proyectos - Reporte de Proyectos mensuales |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN

ESTRATÉGICA

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|----------------------|-----------|--|---------------------------------|
| 1 | Recibe disposiciones | Actividad | Recibe disposiciones de Quito para elaborar PLAN ESTRATÉGICO | Asistente administrativa |
| 2 | Revisa lo solicitado | Actividad | Revisa la disposición, y analiza para proceder su desarrollo | Director del centro coordinador |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 13 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|---|---------------------------------|
| 3 | Gestiona el desarrollo del PE | Actividad | Para elaborar el PE se requiere de un trabajo en conjunto con planificación y otras áreas. | Director del centro coordinador |
| 4 | Recibe y lee lo solicitado | Actividad | Analiza lo solicitado para poder continuar con su desarrollo | Jefe de planificación |
| 5 | Revisa, ajusta y desarrolla el plan estratégico | Actividad | Empieza a examinar y a desarrollar | Jefe de planificación |
| 6 | Solicita Información | Actividad | Para elaborar el PE se requiere de información de otras áreas y Dptos., que debe ser clasificada y consolidada. | Jefe de planificación |
| 7 | Revisa, prepara y envía requerimiento de Información | Actividad | Empieza a armar la información | Analista de planificación |
| 8 | Analiza información | Actividad | Recibe la información solicitada y procede a analizar | Jefe de planificación |
| 9 | Evalúa el cumplimiento del POA año vigente | Actividad | Dentro de la Información solicitada, recibe el POA del año y evalúa | Jefe de planificación |
| 10 | Formula matriz POA del año siguiente y presenta | Actividad | Elabora una matriz como guía para las actividades y objetivos a cumplir | Jefe de planificación |
| 11 | Recibe y revisa matriz | Actividad | Examina la matriz POA | Director del centro |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | | |
|---|--|-------------|----|----|-------------|
| <p align="center">"Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador"</p> | | Fecha | | | |
| | | Página | 14 | De | 105 |
| | | Sustituye a | | | |
| <p align="center">Manual de Procesos</p> | | Página | | De | |
| | | De fecha | | | coordinador |
| | | | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|--|---------------------------------|
| 12 | Convoca a una junta para aprobar POA | Actividad | Convoca a una reunión de Consejo donde estudiaran la orden del día | Director del centro coordinador |
| 13 | Conocen y aprueban POA | Actividad | Estudian la Propuesta para aprobarlo o para enviar a una revisión | Miembros del consejo |
| 14 | Envía POA para su ejecución | Actividad | Una vez aprobado el POA por los miembros del consejo se lo envía | Miembros del consejo |
| 15 | Prepara la ejecución y seguimiento del POA | Actividad | Recibe POA aprobado; direcciona y ejecuta y realiza seguimiento | Director del centro coordinador |
| 16 | Informa a las unidades lo resuelto | Actividad | Hace público lo resuelto en el consejo | Asistente administrativo |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 15 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------------|--------------------------------|---------|
| PROCESO: | | Planificación | | | CODIGO: | A.1 |
| OBJETIVO: | | Procurar el cumplimiento de los objetivos planteados en el POA en un 80% en el periodo de un año. | | | | |
| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| Analista de planificación Jefe de planificación | Jefes de las Unidades de Salud Militar | Notificaciones, disposiciones o comunicaciones Plan Operativa Anual periodo anterior | El Asistente Administrativo recibe la disposición de desarrollar el Plan Estratégico del siguiente periodo, pasa al Director del Centro Coordinador para que de trámite, luego pasa al Jefe de Planificación, Este solicita información al Analista de Planificación sobre el POA vigente . El Jefe de Planificación evalúa el cumplimiento del POA y formula Matriz POA del siguiente año, presenta propuesta a los Miembros del Comité. Una vez aprobado informan a las Unidades interesadas. | POA para el siguiente año | Director del Centro Cordinador | DISAFA |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| <p align="center">“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</p> | Fecha | | | |
| | Página | 16 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <p align="center">Manual de Procesos</p> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

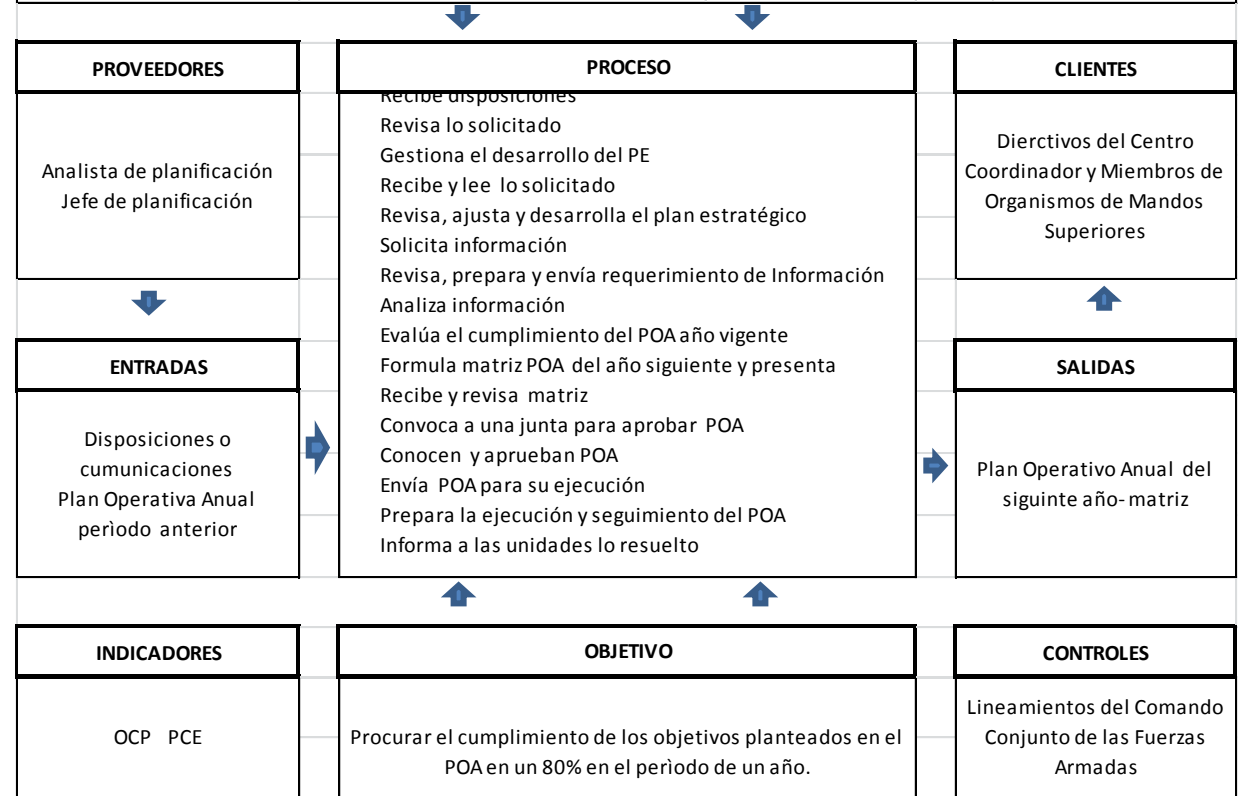
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 17 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

| | |
|--|--------------------------------|
| <i>“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</i> | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO |
|--|--------------------------------|

| | | | |
|-----------------------|---|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Planificación estratégica | CODIFICACIÓN | A.1 |
| | | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este subproceso empieza con la recepción de disposiciones para realizar el plan estratégico y termina con lo solicitado, la matriz del Plan Operativo Anual del siguiente año | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|---|
| FÍSICOS | Computadora, infocus impresora, fax, papel, telegrama, archivadores. | ECONÓMICOS | Presupuesto general del estado |
| TÉCNICOS | Red de internet | RRHH | Asistente administrativo, Director del centro coordinador, Jefe de planificación, Analista de |



Proceso

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 18 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

B. Mejora Continua

Proceso

B.1 Mejora Continua

En este Subproceso se pretende mejorar los Procesos del Centro Coordinador a través de lineamientos y documentos orientados al desarrollo institucional

Entradas del Subproceso de Mejora Continua

- Recibe disposiciones de Mejora.
- Información pertinente de las Unidades de Salud Militar.
- Auditorias de periodos anteriores.
- Revista de gestión.
- Quejas, reclamos, encuestas.

Salidas del Proceso de Mejora Continua

- Informe aprobado de modificaciones o actualización a documentos
- Informe con recomendaciones de Visitas.
- Auditoría y hallazgos de Auditoria

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 19 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Recursos del Subproceso Mejora Continua

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y Bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Asistente Administrativo, Director del Centro Coordinador, Jefe de Planificación, Analista de Planificación, Miembros de las Unidades de Salud Militar, Jefe Financiero.

Controles del Subproceso Mejora Continua

-Modificaciones o actualizaciones.

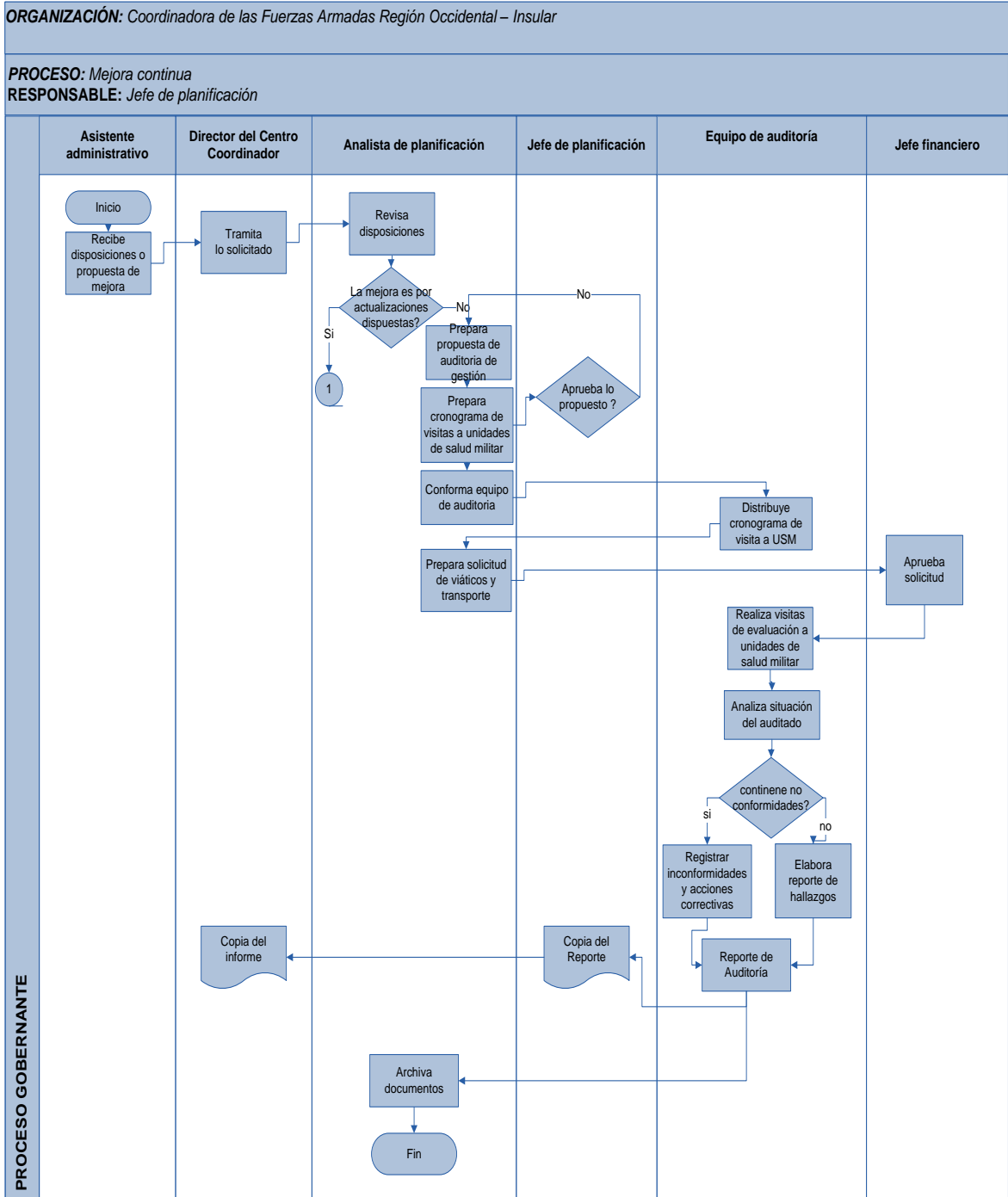
-Hallazgos de auditoría

-Contraloría General del Estado

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 20 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



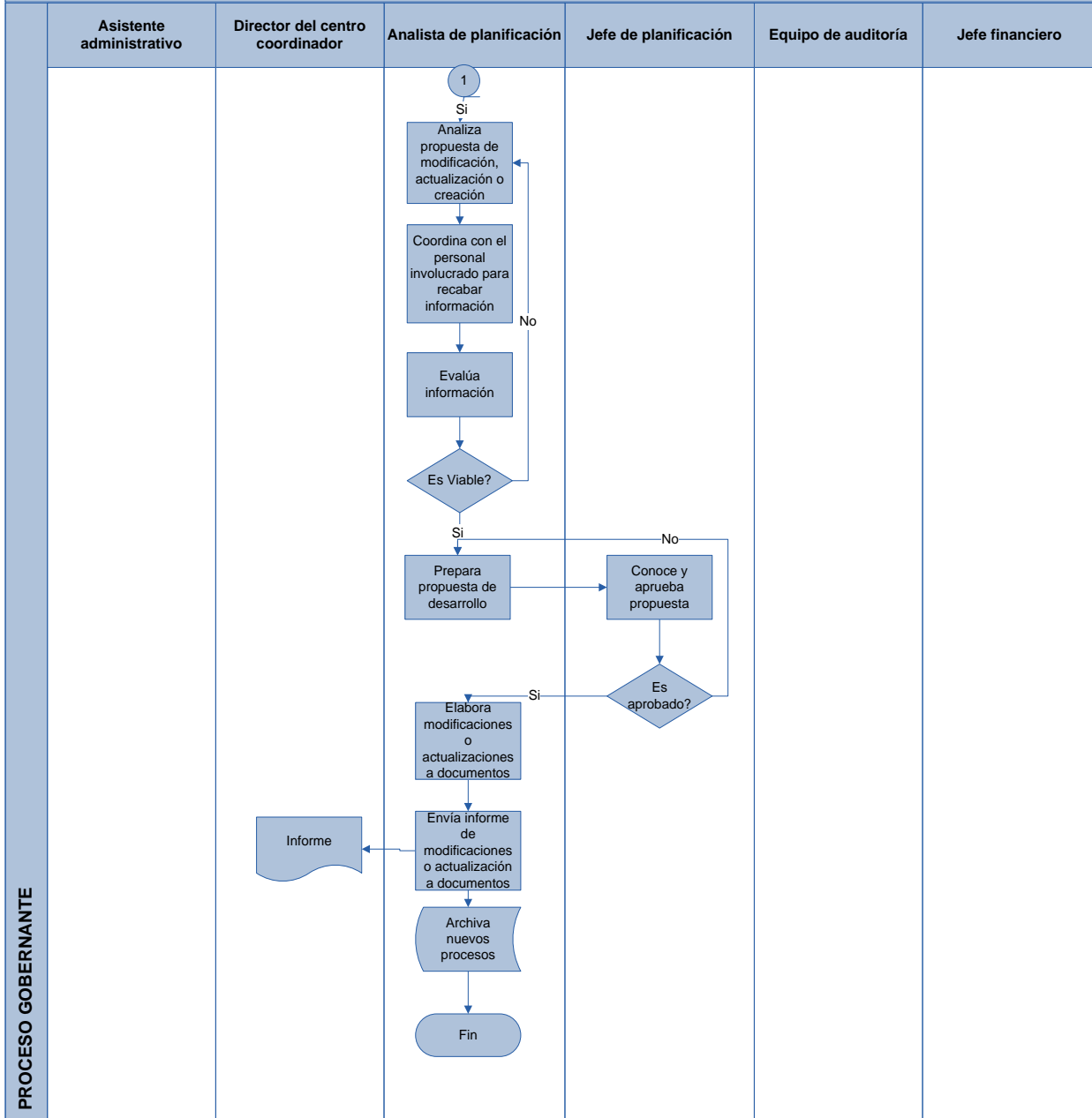
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|----------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 21 | De | 105 |
| Sustituye a | | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental – Insular

PROCESO: Mejora continua

RESPONSABLE: Jefe de planificación



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 22 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO MEJORA CONTINUA

| Proceso : | Mejora continua | | | | | | |
|---|--|--|--------------------|--|------------------------|-------------|--|
| Objetivo : | Incrementar la satisfacción de los clientes del proceso, elevando el nivel de resultados en los servicios en un 50% dentro del periodo de un año | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Numero de informes con recomendaciones por visitas | Visitas sin acciones correctivas VSO | Cantidad de informes en que se recomienda mejorar la gestión de la USM | Porcentaje | # de informes con acciones correctivas entre total de informes sin observaciones | Trimestral | Estadístico | Informe de Recomendaciones de Mejora-Revista de Gestión |
| Ejecución de acciones correctivas | Evaluación a USM EUSM | Número de horas tomadas para la corrección | Unidad | # de horas empleadas en la ejecución satisfactoria de la corrección | Trimestral | Estadístico | Informe sobre el estado de las unidades de salud militar sobre |
| Nivel de satisfacción de los Usuarios del Servicio Médico | Satisfacción de los Usuarios SDU | Nivel de satisfacción de los Usuarios con Servicios prestados por la | Porcentaje | Puntaje alcanzado entre el puntaje máximo | Trimestral | Estadístico | Informe de resultado de visitas |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 23 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESO MEJORA CONTINUA

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|-----------------------------|
| 1 | Recibe disposiciones o propuesta de mejora | Actividad | Disposiciones enviadas por: Externos.- a. DISAFA.- Órgano Rector de la Sanidad Militar b. DIGREH.- Órgano responsable del personal de la Fuerza Naval y Relator de fondos destinados al sostenimiento Administrativo | Asistente administrativos |
| 2 | Tramita lo solicitado | Actividad | Direcciona lo requerido | Director Centro Coordinador |
| 3 | Revisa disposiciones | Actividad | Analiza lo requerido para proceder al desarrollo | Analista de planificación |
| 4 | Prepara propuesta de auditoría de gestión | Actividad | De no ser una actualización dispuesta se prepara para una auditoria a las Unidades de salud militar. | Analista de planificación |
| 5 | Prepara cronograma de visitas a unidades de salud militar | Actividad | Una vez aprobada la propuesta coordina los días para realizar las visitas | Analista de planificación |
| 6 | Conforma equipo de auditoría. | Actividad | Establece las personas que se encargaran de la auditoria | Analista de planificación |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 24 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|--|---------------------------|
| 7 | Distribuye cronograma de visita a USM | Actividad | Una vez do identificado al equipo auditor, se encargan de repartir su cronograma a las distintas unidades de salud militar | Equipo de auditoria |
| 8 | Prepara solicitud de viáticos y transporte | Actividad | Se empieza a gestionar ellos viáticos y transporte del equipo auditor durante los días de trabajo | Analista de planificación |
| 9 | Aprueba solicitud | Actividad | La solicitud es presentada a Financiero y este la aprueba e inmediatamente se hace pública la respuesta. | Jefe financiero |
| 10 | Realiza visitas a las unidades de salud militar | Actividad | Prepara las inspecciones programadas | Equipo de auditoría |
| 11 | Analiza situación del auditado | Actividad | Examina la Unidad y discuten lo que se presentara en el informe | Equipo de auditoría |
| 12 | Registrar inconformidades y acciones correctivas | Actividad | Si contiene no conformidades se realiza este registro y se propone acciones a tomar | Equipo de auditoría |
| 13 | Elabora reporte de hallazgos | Actividad | De no ser una no conformidad se desarrolla el reporte de lo encontrado | Equipo de auditoría |
| 14 | Reporte de Auditoría | Actividad | Una vez que se identifica el tipo de problemas se emite el reporte de auditoría | Equipo de auditoría |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| <p align="center">“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</p> | Fecha | | | |
| | Página | 25 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <p align="center">Manual de Procesos</p> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 26 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|---------------------------|
| 15 | Archiva documentos | Actividad | Luego del envío de las respectivas copias del reporte se procede al archivo | Analista de planificación |
| 16 | Analiza propuesta de modificación, actualización o creación | Actividad | Si la notificación enviada al Director del Centro Coordinador se trata de una actualización o modificación de documentos se estudia el caso | Analista de Planificación |
| 17 | Coordina con el personal involucrado para recabar información | Actividad | Una vez presentada la notificación se coordina con los que estarán afectados por el nuevo cambio o modificación | Analista de planificación |
| 18 | Evalúa información | Actividad | En equipo estudian lo dispuesto | Analista de planificación |
| 19 | Prepara propuesta de desarrollo | Actividad | Si es viable preparan una propuesta caso contrario vuelven a estudiar la disposición y la acogen | Analista de planificación |
| 20 | Conoce y aprueba propuesta | Actividad | Aprueba la propuesta desarrollada en interno que surge de una notificación externa, de no considerarla apropiada no la aprueba y la reenvía con ajustes | Jefe de planificación |
| 21 | Elabora modificaciones o actualizaciones a documentos | Actividad | Se disponen a desarrollar los cambios aprobados | Analista de planificación |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 27 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|--|---------------------------|
| 22 | Envía informe de modificaciones o actualización a documentos | Actividad | Informa de la modificaciones a los interesados | Analista de planificación |
| 23 | Archivar nuevos procesos | Actividad | Una vez legalizado el documento se procede a guardarlo | Analista de planificación |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|------------------|--|----------------|-----|
| PROCESO: | Mejora continua | CODIGO: | B.1 |
| OBJETIVO: | Incrementar la satisfacción de los clientes del proceso, elevando el nivel de resultados en los servicios en un 50% dentro del período de un año | | |

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|-----------|---|--|---|---|---------------------------------|---------|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| | Usuarios de las unidades de salud militar | Información pertinente de las Unidades de Salud Militar. Auditorías de periodos anteriores. Revista de gestión. Quejas, reclamos, encuestas | El Asistente Administrativo recibe disposiciones que pueden ser para Actualizar documentos o Mejoras a las Unidades de Salud Militar a través de una auditoría de gestión. Esta notificación es remitida al Director del Centro Coordinador para que tramite. Pasa al Analista de Planificación y prepara propuesta de auditoría de gestión, Prepara cronograma de visitas a unidades de salud militar y envía a su aprobación. luego de su aprobación conforma el equipo de auditoría y este envía cronograma de visita a las unidades de salud militar. Inmediatamente el analista de planificación prepara solicitud e viatico y transporte y envía para su aprobación a financiero. Luego realiza visitas de evaluación a unidades de salud militar, se prepara para hacer el informe el equipo auditor pero previamente analiza la situación y la discuten, registrar inconformidades y acciones correctivas y reporte de hallazgos. Después elabora el informe de auditoría. Considerando que sea una modificación o actualización de procesos después del notificado se | Informe aprobado de modificaciones o actualización a documentos informe con recomendaciones de Visitas. Auditoría y hallazgos de Auditoría | Director del Centro Coordinador | |

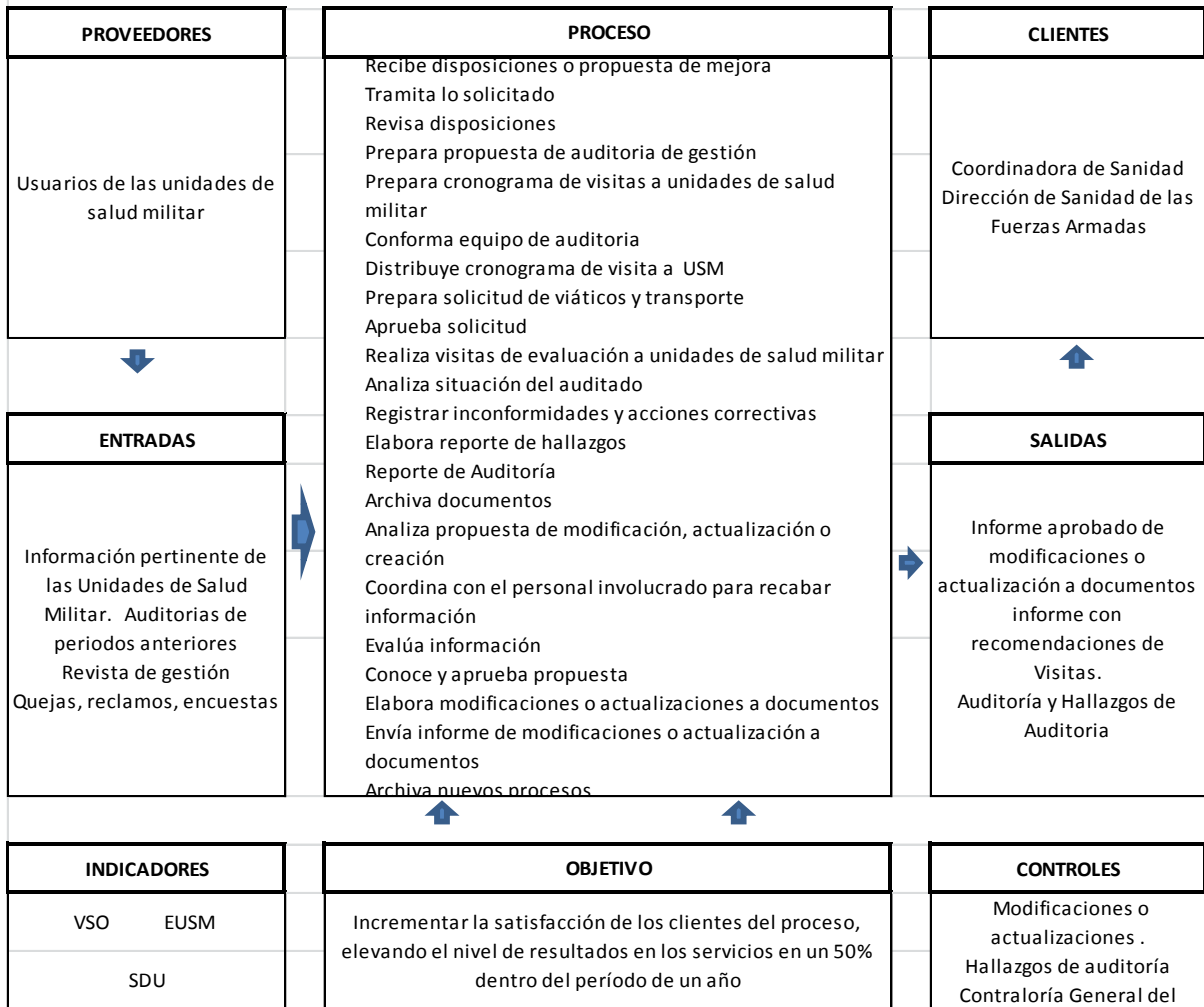
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 28 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| | |
|--|--------------------------------|
| <i>“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</i> | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO |
|--|--------------------------------|

| | | | |
|-----------------------|--|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Mejora continua | CODIFICACIÓN | B.1 |
| | | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este Subproceso empieza con el comunicado de mejoras para realizar modificaciones, actualizaciones o revisiones de procesos a las Unidades de Salud Militar del Centro Coordinador | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|---|-------------------|---|
| FÍSICOS | Computadora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores, Vehiculos | ECONÓMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Sistema de Comunicación | RRHH | Asistente administrativo, Director del Centro Coordinador, Jefe de planificación, Analista de |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 29 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

C. Emergencia

Subproceso:

C.1 Vigilancia epidemiológica

Este es un proceso necesario que la Coordinadora tiene que planificar por lo menos 4 veces al año en las Unidades de Saludo Militar, puesto que siempre están saliendo enfermedades y se encarga de recolectar información sobre epidemias originadas en las Unidades de Salud Militar para así desarrollar y elaborar un estudio epidemiológico de la Región Occidental - Insular y tomar decisiones necesarias para el control.

Entradas del Subproceso Vigilancia epidemiológica

Datos, información sobre epidemias y brotes de enfermedades suscitadas en los últimos meses en cada Unidad de Salud Militar.

Salidas del Subproceso Vigilancia epidemiológica

Un mapa epidemiológico, un informe con recomendaciones y un Boletín de los brotes de enfermedades más comunes en la Zona Región Occidental – Insular.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 30 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Recursos del Subproceso Vigilancia epidemiológica

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Epidemiólogo, jefe de las unidades de salud militar, director del Centro Coordinador.

Controles del Subproceso Vigilancia epidemiológica

Boletines anteriores

Ministerio de Salud Pública

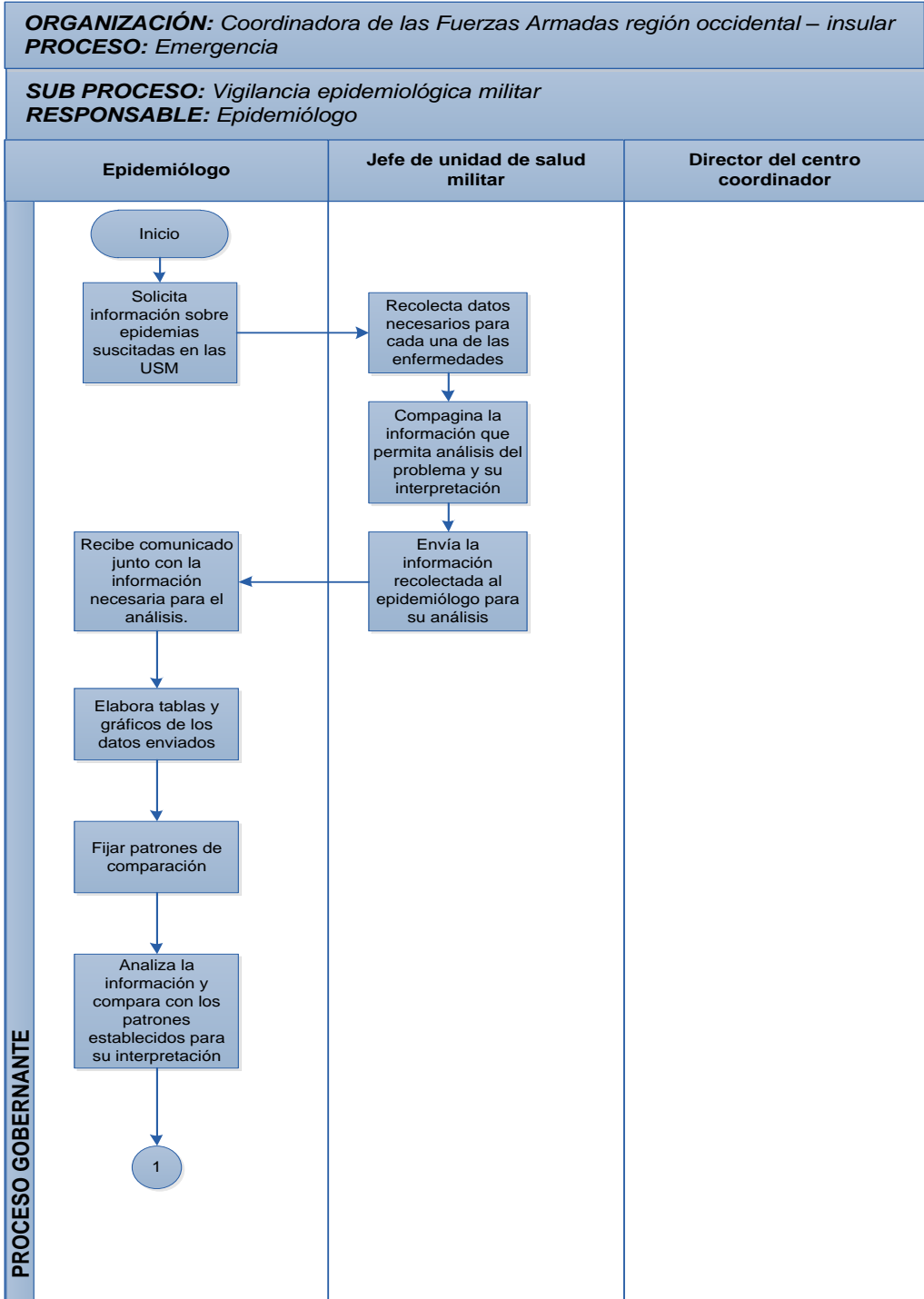
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 31 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

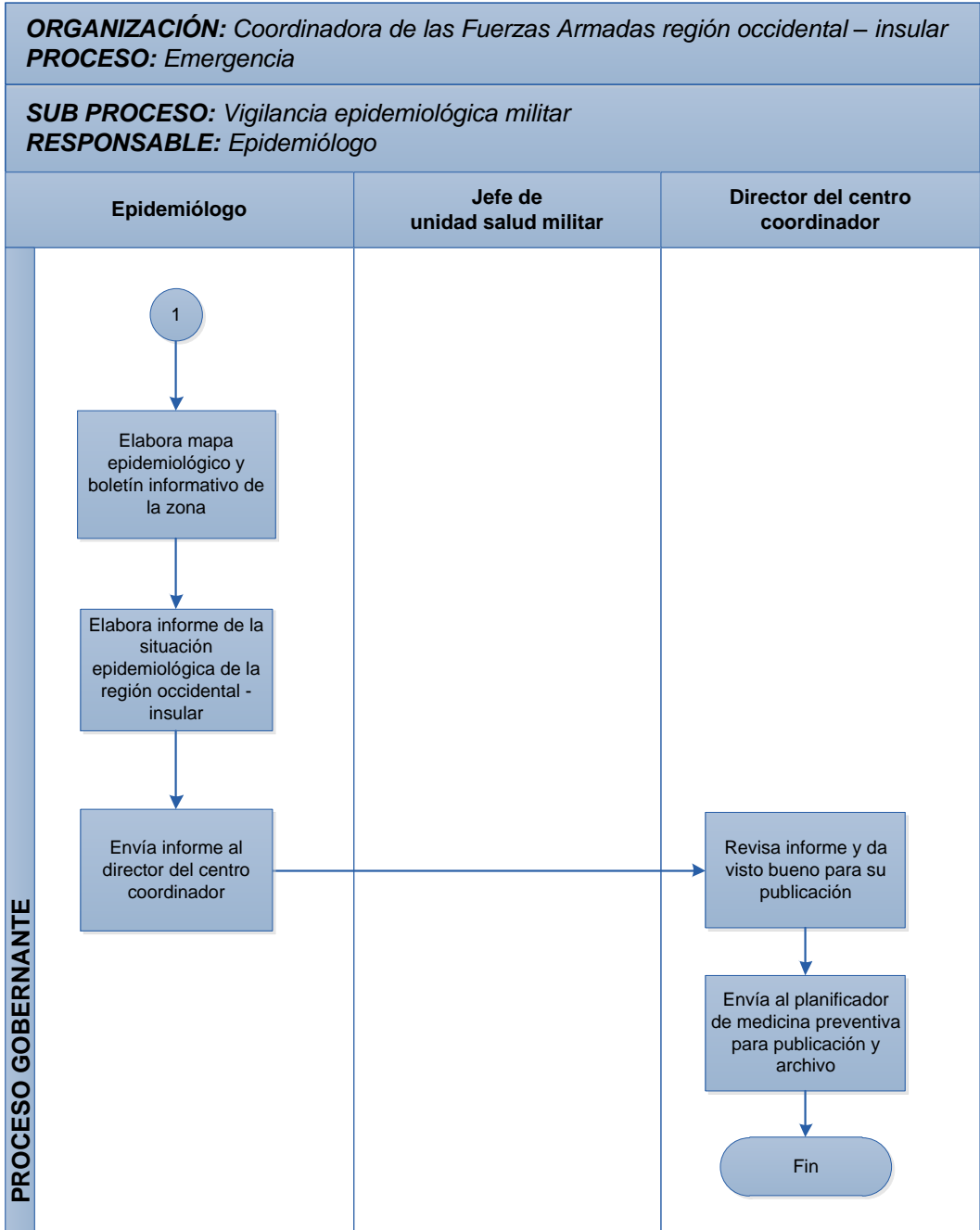
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 32 | De | 105 |
| Manual de Procesos | Sustituye a | | | |
| | Página | | De | |
| | De fecha | | | |



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 33 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 34 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO VIGILANCIA

EPIDEMIOLOGICA

| Proceso : | Emergencia | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|--|------------------------|-----------------------------|---|
| Subproceso : | Vigilancia epidemiológica | | | | | | |
| Objetivo : | Mantener a las unidades de salud militar informadas en un 80% de los brotes y epidemias suscitadas en el año. | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Productividad | Boletines generados BG | Mide la cantidad de Boletines generados en el año | Unidad | # de boletines generados en el año | Anual | Director Centro Coordinador | Archivo del Dpto. de Epidemiología |
| Eficacia del mapa epidemiológico realizado en la Región | Brotos y epidemias diagnosticadas BED | Mapa epidemiológico elaborado eficazmente puede diagnosticar brotes y epidemias | Porcentaje | # de casos notificados por brotes y epidemias detectados después de la publicación del boletín | Anual | Epidemiólogo | Informe y mapa epidemiológico de Brotes y Epidemias |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 35 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VIGILANCIA

EPIDEMIOLOGÍA

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|---|------------------------------|
| 1 | Solicita información sobre epidemias suscitadas en las USM. | Actividad | Epidemiólogo necesita información para realizar su estudio por eso la solicita | Epidemiólogo |
| 2 | Recolecta datos necesarios para cada una de las enfermedades. | Actividad | Los Jefes de cada Unidad de Salud atendiendo al pedido del epidemiólogo recolecta información | Jefe Unidad de Salud Militar |
| 3 | Compagina la información que permita análisis del problema y su interpretación. | Actividad | Compara la información recibida | Jefe Unidad de Salud Militar |
| 4 | Envía la información recolectada al epidemiólogo para su análisis. | Actividad | Una vez recolectada la información los jefes la envían | Jefe Unidad de Salud Militar |
| 5 | Recibe comunicado junto con la información necesaria para el análisis. | Actividad | El Epidemiólogo recibe la información recolectada | Epidemiólogo |
| 6 | Elabora tablas y gráficos de los datos enviados. | Actividad | Ya completa la información se puede elaborar tablas y gráficos estadísticos | Epidemiólogo |
| 7 | Fijar patrones de comparación. | Actividad | Es necesario fijar patrones de seguridad | Epidemiólogo |
| 8 | Analiza la información y compara con los patrones establecidos para su interpretación. | Actividad | Para poder dar respuestas efectivas estudia y analiza el caso comparando información con patrones ya establecidos | Epidemiólogo |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 36 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|--|---------------------------------|
| 9 | Elabora el mapa epidemiológico y boletín informativo de la zona. | Actividad | Con los resultados obtenidos anteriormente elabora el mapa y boletín | Epidemiólogo |
| 10 | Elabora informe de la situación epidemiológica de la Región Occidental - Insular | Actividad | También elabora un Informe redactando los brotes y epidemias | Epidemiólogo |
| 11 | Envía el informe al director del centro coordinador | Actividad | Todo lo que es realizado para poder publicarlo tiene que ser autorizado por el Director | Epidemiólogo |
| 12 | Revisa informe y da visto bueno para su publicación. | Actividad | El Director tiene que darse su tiempo en el análisis de todo el estudio realizado para su legalización | Director del Centro Coordinador |
| 13 | Envía al planificador de medicina preventiva para publicación y archivo | Actividad | Una vez legalizado se envía al Planificador para dar trámite al proceso siguiente | Director del Centro Coordinador |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 37 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Emergencia **CODIGO:** C
SUBPROCESO: Vigilancia Epidemiológica **CODIGO:** C.1
OBJETIVO: Mantener a las unidades de salud militar informadas en un 80% de los brotes y epidemias suscitadas en el año.

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|-----------|---|---|--|--|-------------------------------------|---|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| | Usuarios de las Unidades de Salud Militar | Información, datos sobre epidemias generadas en las USM | Con la información recibida de parte de las USM elaboran tablas y gráficos para un mayor análisis, fijan patrones de comparación y analizan la información con la cual elaboran un mapa epidemiológico y un informe de brotes y epidemias que lo mandan al Planificador de Medicina Preventiva para su trámite | Mapa Epidemiológico de la Zona Boletín de Brotes y Epidemias Informe de Brotes y Epidemias | Planificador de Medicina Preventiva | Usuarios de las Unidades de Salud Militar |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

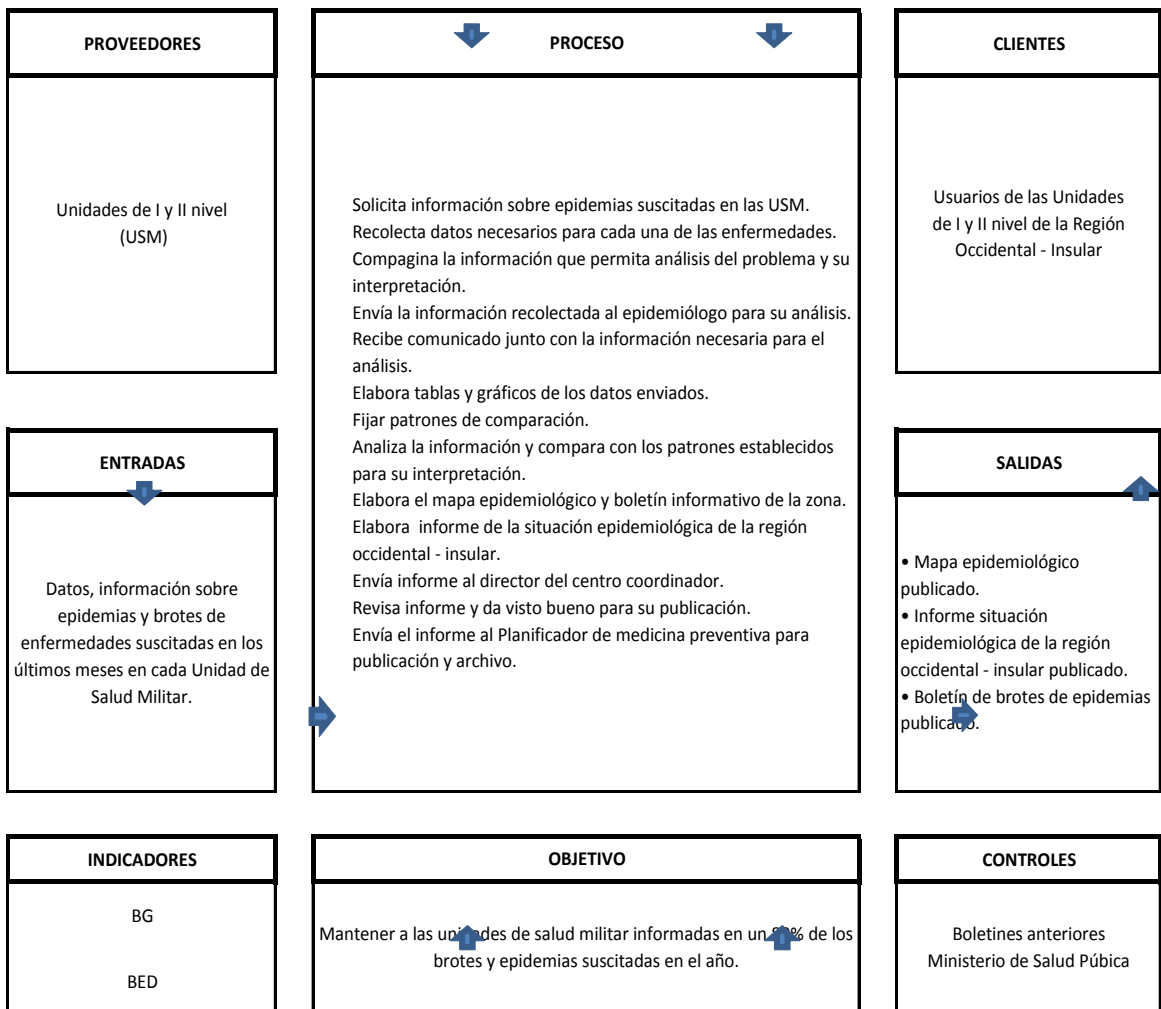
| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 38 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Emergencia | CODIFICACIÓN | C.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Vigilancia Epidemiológica | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este subproceso empieza con la recolección de datos de enfermedades en las USM y termina con la publicación de un boletín y emisión de un informe con lo encontrado y analizado. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--------------------------------|-------------------|---|
| FISICOS | Computadora, impresora, papel. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Internet. | RRHH | Epidemiólogo, Coordinadores USM, Director |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 39 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

C. Emergencia

Subproceso:

C.2 Promoción y prevención

El proceso de promoción de la salud y prevención de enfermedades tiene como función desarrollar y realizar programas para las unidades de salud militar que tiene a su cargo.

Entradas del Subproceso de promoción y prevención

Informe de la situación epidemiológica de la zona

Salidas del Subproceso de promoción y prevención

- Cronograma de charlas, conferencias y talleres.
- Informe de cumplimiento y eficacia del programa de promoción y prevención.

Recursos del Subproceso de promoción y prevención

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 40 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Planificador de medicina preventiva, Director del Centro Coordinador, Miembros de las Unidades de Salud Militar.

Controles del Subproceso Vigilancia epidemiológica

Constitución de la República del Ecuador

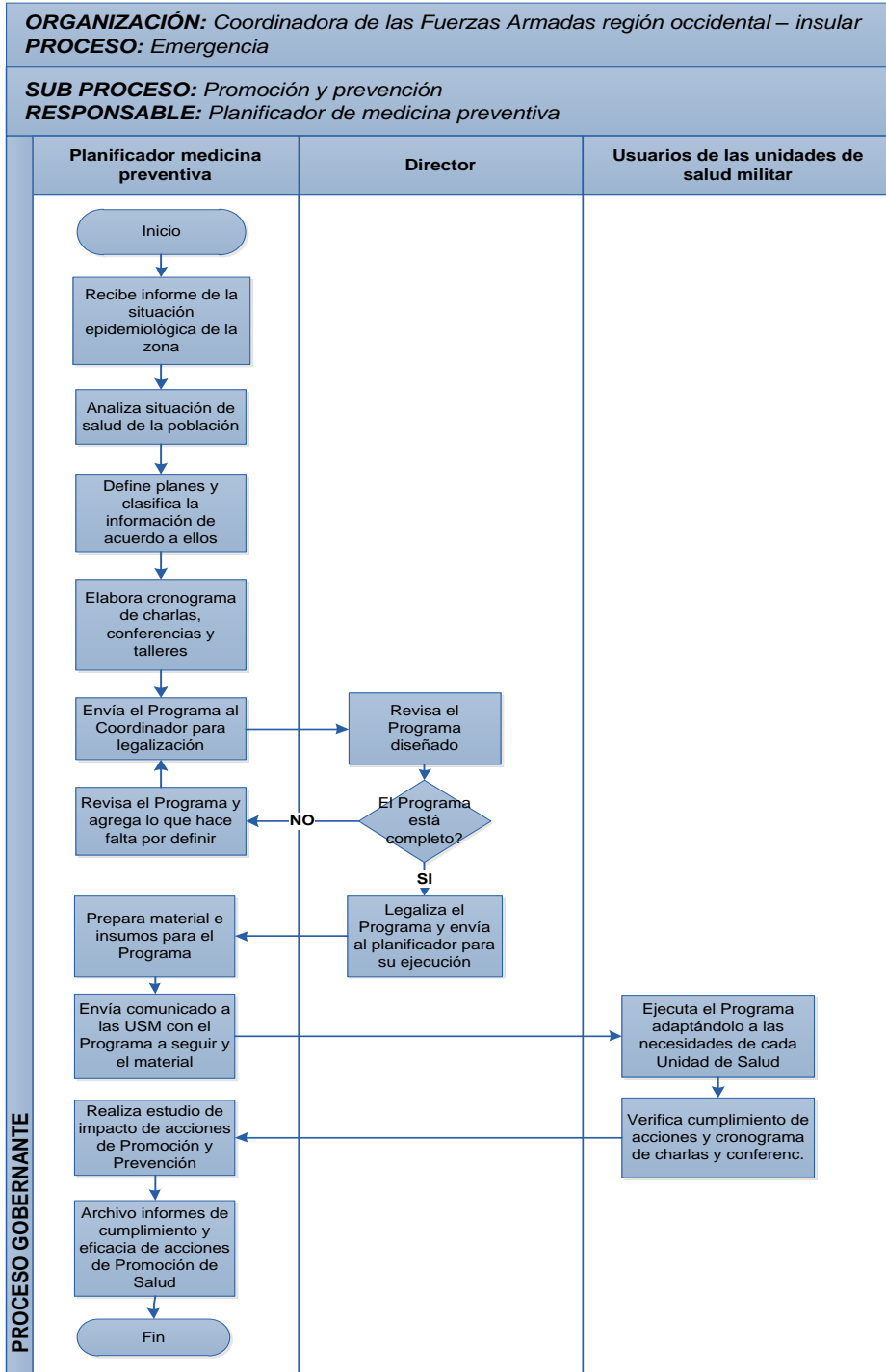
Ley Orgánica de Defensa Nacional

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 41 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 42 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO PROMOCIÓN Y

PREVENCIÓN

| Proceso : | Emergencia | | | | | | | |
|---|---|--|--------------------|--|------------------------|-------------------------------------|-------------------|--|
| Subproceso : | Promoción y prevención | | | | | | | |
| Objetivo : | Desarrollar el Programa de promoción y prevención en las Unidades de Salud Militar en un 90% por lo menos una vez en el año | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Objetivo a lograr | Fuente de información |
| Cumplimiento y Eficacia de acciones y cronograma del Programa | Cronograma de charlas, conferencias y talleres realizados CTR | El cronograma de charlas, conferencias y talleres se lo llevó a cabo en su totalidad | Porcentual | (# de charlas, conferencias y talleres no realizadas / # de charlas, conferencias y talleres elaboradas) * 100 | Anual | Planificador de medicina preventiva | 80% | Cronograma elaborado en el Dpto. de Planificación de medicina preventiva |
| Utilización de recursos | Material utilizado MU | Fue utilizado todo el material asignado al Programa de Promoción y Prevención | Porcentual | (Material utilizado / Material planificado) * 100 | Anual | Planificador de medicina preventiva | 95% | Cuadro de Bienes y Servicios anual |

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 43 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PROMOCIÓN Y

PREVENCIÓN

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|-------------------------------------|
| 1 | Recibe informe de la situación epidemiológica de la zona | Actividad | El Planificador de medicina preventiva recibe informes sobre los brotes de epidemias suscitadas en las USM | Planificador de medicina preventiva |
| 2 | Analiza situación de salud de la población | Actividad | Para esto necesita analizar, revisar, evaluar los informes recibidos | Planificador de medicina preventiva |
| 3 | Define planes y clasifica la información de acuerdo a ellos | Actividad | Una vez revisados los informes y sus recomendaciones elabora el Programa a seguir | Planificador de medicina preventiva |
| 4 | Elabora Cronograma de charlas, conferencias y talleres. | Actividad | Además de un Programa elabora un cronograma de charlas, conferencias y talleres a realizar | Planificador de medicina preventiva |
| 5 | Envía el Programa al Coordinador para legalización. | Actividad | El Programa necesita ser revisado y el visto bueno del Director | Planificador de medicina preventiva |
| 6 | Revisa el Programa diseñado. | Actividad | El Director revisa cautelosamente el Programa sin cometer errores. | Director del Centro Coordinador |
| 7 | Revisa el Programa y agrega lo que hace falta por definir. | Actividad | Revisa detenidamente el Programa de modo que completa algo que algo que haga falta | Planificador de medicina preventiva |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 44 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|--|---------------------------------------|
| 8 | Legaliza el Programa y envía al planificador para su ejecución. | Actividad | Una vez completo firma el Programa dando el visto bueno y está listo para su ejecución | Director del Centro Coordinador |
| 9 | Prepara el material e insumos para el Programa | Actividad | Alista todo el material a ser utilizado en el Programa de Promoción y Prevención | Planificador de medicina preventiva |
| 10 | Envía comunicado a las USM con el Programa a seguir y el material. | Actividad | Ya listo el Programa y el material se lo envía a las USM con un comunicado | Planificador de medicina preventiva |
| 11 | Ejecuta el Programa adaptándolo a las necesidades de cada Unidad de Salud | Actividad | Las USM son diferentes entre ellas es por eso que el Programa tienen que adaptarlo a sus necesidades | Miembros de Unidades de Salud Militar |
| 12 | Verifica cumplimiento de acciones y cronograma de charlas y conferencias. | Actividad | Se cumplió el Programa y el cronograma de charlas a cabalidad | Miembros de Unidades de Salud Militar |
| 13 | Realiza estudio de impacto de acciones de Promoción y Prevención. | Actividad | Cuan efectivo fue el Programa de Promoción y Prevención desarrollado | Planificador de medicina preventiva |
| 14 | Archivo de informes de cumplimiento y eficacia de acciones de promoción de salud | Actividad | El informe de cumplimiento y eficacia es archivado para futuros estudios | Planificador de medicina preventiva |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 45 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Emergencia **CODIGO:** C
SUBPROCESO: Promoción y Prevención **CODIGO:** C.2
OBJETIVO: Desarrollar el Programa de promoción y prevención en las Unidades de Salud Militar en un 90% por lo menos una vez en el año

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|-----------|---------|---------------------------------|---|--|---------|--|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| C.1 | | Informes de brotes de epidemias | Al recibir los informes de salud y brotes de epidemias los analizan de modo que se encuentre información con la cual se elaboren Planes y Programas de Promoción y Prevención llevada a cabo a través de charlas, conferencias y talleres. Es por eso que se elabora un cronograma, después de ello lo envían las USM donde lo ejecutan adaptándolo a sus necesidades, terminada la operación realizan un estudio de impacto del Programa y se elabora un informe de cumplimiento y eficacia. | Programa de Promoción y Prevención: Cronograma de charlas, conferencias y talleres. Informe de cumplimiento y eficacia del Programa. | | Usuarios de las Unidades de I y II Nivel |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

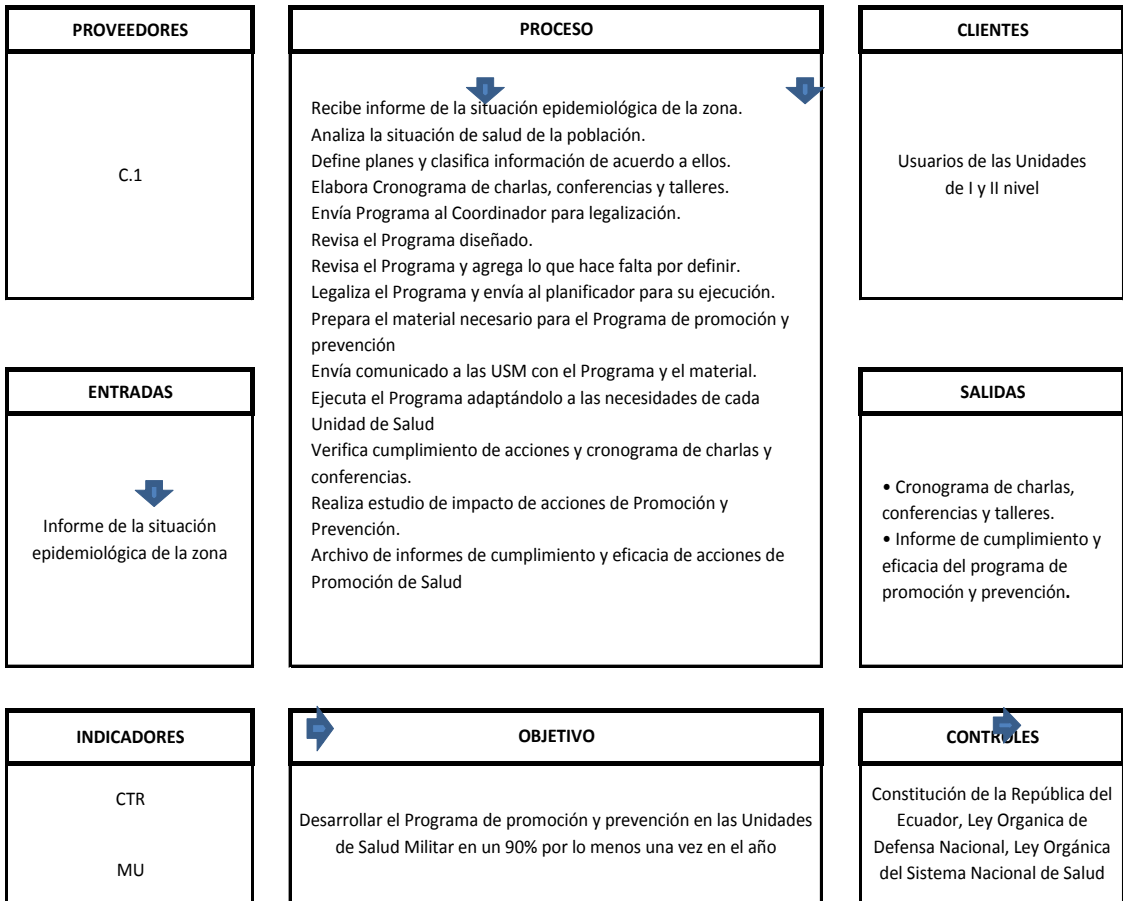
| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 46 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Emergencia | CODIFICACIÓN | C.2 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Promoción y Prevención | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este Subproceso empieza con la Recepción de informes de brotes de epidemias y demás información relevantes a la salud y termina con el archivo de informes de cumplimiento y eficacia | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|--|
| FISICOS | Computadora, impresora, fax, papel, archivadores, material necesario para las charlas. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Internet | RRHH | Planificador de medicina preventiva, Director, Unidades de Salud Militar |



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 47 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

PROCESOS CLAVES de la Coordinadora de Sanidad

Proceso:

D. Identificación y solución a requerimientos / necesidades

Subproceso:

D.1 Identificación y solución a requerimientos / necesidades

El proceso identificación y solución a requerimientos / necesidades tiene como función identificar todas aquellas necesidades que pudiesen existir dentro del Centro Coordinador, así como también de las unidades de salud militar bajo su alcance, y atender todos aquellos requerimientos de los usuarios del Sistema de Salud.

Entradas del Subproceso de Identificación y solución a requerimientos / necesidades

Requerimientos / necesidades documentadas por parte de las unidades de salud militar

Salidas del Subproceso de Identificación y solución a requerimientos / necesidades

Resoluciones de comité / consejo y notificaciones.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 48 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Recursos del Subproceso de Identificación y solución a requerimientos / necesidades

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Jefes de unidades de salud militar / Jefes dptos. Coordinadora, secretaria ejecutiva, director, miembros de comités/consejos, secretario delegado por comités/consejos

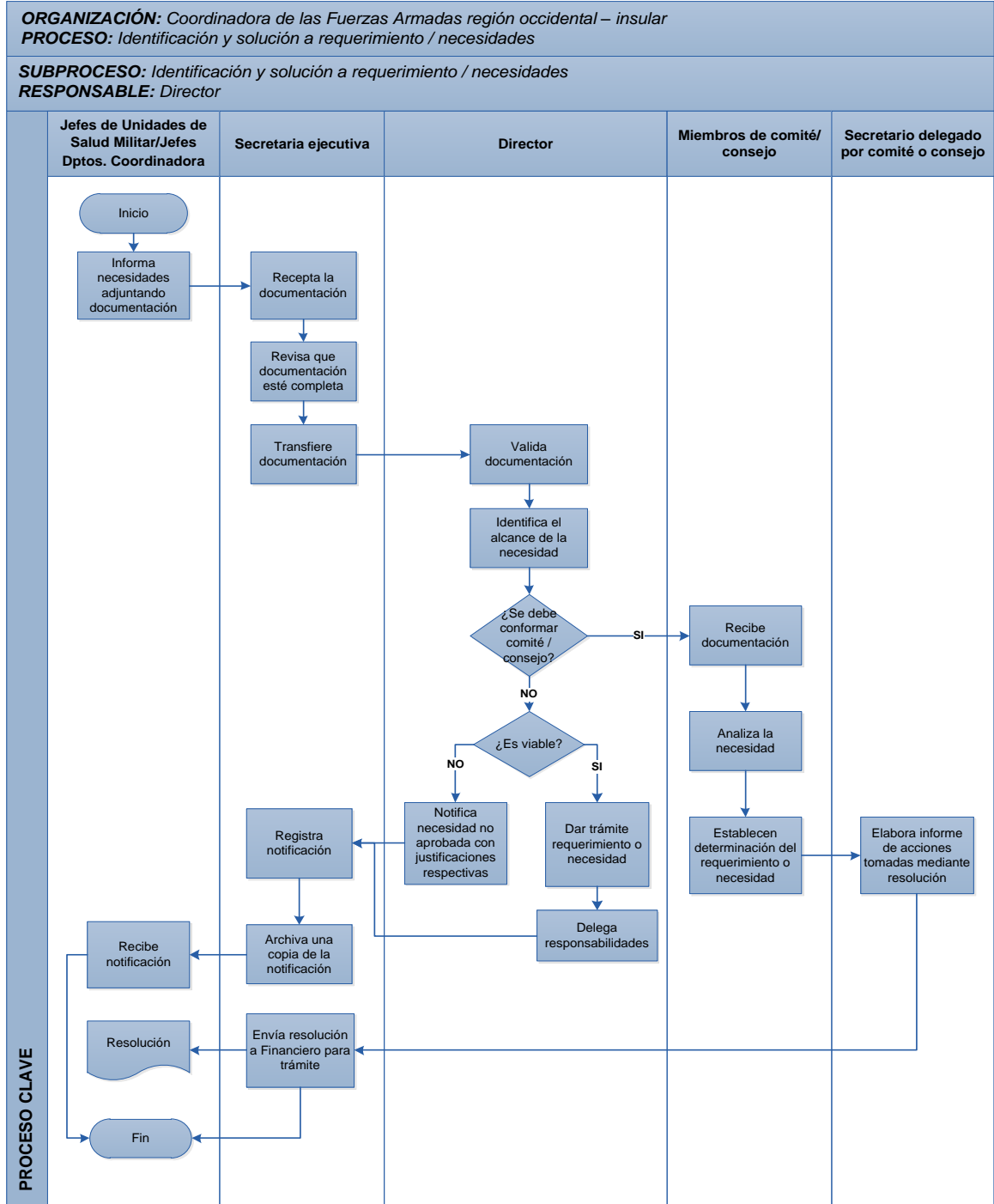
Controles del Subproceso de Identificación y solución a requerimientos / necesidades

Plan Operativo Anual de la DISAFA y Disposiciones y resoluciones que emitiera la DISAFA

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 49 | De | 105 |
| Manual de Procesos | Sustituye a | | | |
| | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 50 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

**INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO IDENTIFICACIÓN Y
SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS / NECESIDADES**

| Proceso : | Identificación y solución a requerimiento / necesidades | | | | | | |
|---------------------|--|---|--------------------|--|------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Subproceso : | Identificación y solución a requerimiento / necesidades | | | | | | |
| Objetivo : | Resolver en más del 80% de necesidades / requerimientos presentados en la coordinadora durante el año en curso | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Eficiencia | Necesidades aprobadas NA | Necesidades presentadas fueron aprobadas | Porcentual | $\frac{\text{Necesidades aprobadas}}{\text{Total de necesidades presentadas}}$ | Cada trimestre | Secretaria Ejecutiva | Resoluciones y notificaciones |
| Eficiencia | Necesidades resueltas NRES | Porcentaje de necesidades que fueron resueltas en consejo | Porcentual | $\frac{\text{Necesidades resueltas por consejo}}{\text{Total de necesidades}}$ | Cada trimestre | Secretaria Ejecutiva | Resoluciones y notificaciones |
| Eficiencia | Necesidades rechazadas NREC | Porcentaje de necesidades que fueron rechazadas | Porcentual | $\frac{\text{Necesidades rechazadas}}{\text{Total de necesidades}}$ | Cada trimestre | Secretaria Ejecutiva | Resoluciones y notificaciones |

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 51 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO IDENTIFICACIÓN Y SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS / NECESIDADES

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|--|
| 1 | Informa necesidades adjuntando documentación pertinente | Actividad | Cada unidad de salud militar presenta sus necesidades y la documentación soporte que ayude al trámite de esta. | Jefes de Unidades de Salud Militar / Jefes dptos. coordinadora |
| 2 | Recepta la documentación | Actividad | La documentación es presentada para aprobación y debe estar completa | Secretaria ejecutiva |
| 3 | Revisa que documentación esté completa | Actividad | La documentación debe ser legible y completa | Secretaria ejecutiva |
| 4 | Transfiere documentación | Actividad | Envía la documentación | Secretaria ejecutiva |
| 5 | Valida documentación | Actividad | Verifica si la información esté bien no solo de formato sino fondo | Director |
| 6 | Identifica el alcance de la necesidad | Actividad | Va identificando el tipo de necesidad presentada | Director |
| 7 | Recibe documentación | Actividad | Los miembros de comité / consejo se reúnen y revisan la documentación | Miembros de comité / consejo |
| 8 | Analiza la necesidad | Actividad | Analizan las necesidades de cada unidad de salud militar y departamentos | Miembros de comité / consejo |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 52 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|---|--|
| 9 | Establecen determinación del requerimiento o necesidad | Actividad | Una vez revisada y analizada establecen determinaciones para las necesidades | Miembros de comité / consejo |
| 10 | Elabora informe de acciones tomadas mediante resolución | Actividad | Se elabora una resolución en donde está anotado todo cuanto se discutió, aprobó, negó a cerca de las necesidades | Secretario delegado por comité o consejo |
| 11 | Envía resolución a Financiero para trámite | Actividad | Se envía a Financiero para la elaboración de la proforma presupuestaria | Secretaria ejecutiva |
| 12 | Dar trámite requerimiento o necesidad | Actividad | Si es del alcance del Director no tiene porque mandarlo a comité / consejo | Director |
| 13 | Delega responsabilidades | Actividad | Delega responsabilidades | Director |
| 14 | Notifica necesidad no aprobada con justificaciones respectivas | Actividad | Da justificaciones a las necesidades no aprobadas | Director |
| 15 | Registra notificación | Actividad | Registra la notificación en el sistema documental como soporte | Secretaria ejecutiva |
| 16 | Archiva una copia de la notificación | Actividad | Asimismo guarda una copia de la notificación | Secretaria ejecutiva |
| 17 | Recibe notificación | Actividad | Los usuarios reciben toda notificación y resolución para cuando se les sea asignado su presupuesto, sepan para que fue asignado | Jefes de Unidades de Salud Militar / Jefes dptos. coordinadora |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 53 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

PROCESO: Identificación y solución a requerimientos / necesidades **CODIGO:** D
SUBPROCESO: Identificación y solución a requerimientos / necesidades **CODIGO:** D.1
OBJETIVO: Resolver en más del 80% de necesidades / requerimientos presentados en la coordinadora durante el año en curso

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|-----------|--|---|---|--|---------|--|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| A.1 | Usuarios de las Unidades de I y II nivel | Información sobre necesidades y requerimientos de las unidades de salud militar y departamentos | Con la información recibida de parte de las USM y departamentos se revisa si la necesidad solicitada tiene la documentación completa y si esta dentro de los parámetros establecidos para aprobar o no aprobarla, todo esto es notificado por medio de una resolución o comunicado por parte del Director | Resoluciones de comité / consejo Notificaciones | E.1 | Usuarios de las Unidades de I y II nivel |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 54 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Identificación y solución a requerimientos / necesidades | CODIFICACIÓN | D.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Identificación y solución a requerimientos / necesidades | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este subproceso comienza con el requerimiento de la necesidad por parte del usuario y termina con una notificación / resolución como respuesta a su pedido. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|--|
| FISICOS | Computadora, impresora, papel, archivadores. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Internet | RRHH | Usuario, secretaria ejecutiva, director, miembros de comité/consejo, secretario del comité |

| | | |
|---|--|--|
| PROVEEDORES | PROCESO | CLIENTES |
| A.1 | <p>Informar su necesidad, juntando la documentación pertinente caso.</p> <p>Receptar la documentación.</p> <p>Revisar que la documentación esté completa.</p> <p>Transferir documentación.</p> <p>Validar documentación.</p> <p>Identificar el alcance de la necesidad.</p> <p>Recibir la documentación.</p> <p>Analizar la necesidad.</p> <p>Establecer determinación del requerimiento o necesidad.</p> <p>Elaborar informe de acciones tomadas mediante resolución.</p> <p>Enviar resolución a personas involucradas.</p> <p>Dar trámite requerimiento o necesidad.</p> <p>Delegar responsabilidades.</p> <p>Notificar necesidad no aprobada con justificaciones respectivas.</p> <p>Registrar la notificación.</p> <p>Archivar una copia de la notificación.</p> <p>Recibir la notificación.</p> | <p>Usuarios de las Unidades de I y II nivel</p> <p>E.1</p> |
| ENTRADAS | | SALIDAS |
| <p>Requerimientos / necesidades documentadas por parte de las Unidades de salud militar</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones de comité / consejo. • Notificaciones. |
| INDICADORES | OBJETIVO | CONTROLES |
| <p>NA</p> <p>NRES</p> <p>NREC</p> | <p>Resolver en más del 80% de necesidades / requerimientos presentados en la coordinadora durante el año en curso.</p> | <p>Plan Operativo Anual de la DISAFA</p> <p>Disposiciones y resoluciones que emitiere la DISAFA</p> |

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 55 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

E. Coordinación de recursos económicos

Subproceso:

E.1 Coordinación de recursos económicos

El proceso de coordinación de recursos económicos se desarrolla anualmente, se analiza y consolida los presupuestos de cada una de las Unidades de Salud Militar y además de los Departamentos del Centro Coordinador obteniendo así un Presupuesto unificado de modo que esté dentro del monto asignado anual. Además de coordinar con las unidades de salud militar el correcto uso de los recursos económicos que se les a sido asignado.

Entradas del Subproceso de coordinación de recursos económicos

Resoluciones de las necesidades aprobadas en comité/consejos.

Notificaciones

Salidas del Subproceso de coordinación de recursos económicos

Reportes de acciones realizadas.

Distribución del presupuesto asignado a cada unidad de salud militar

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 56 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Recursos del Subproceso de coordinación de recursos económicos

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Secretaria financiera, asistente de presupuesto, Director de las Fuerzas Armadas, Director Centro Coordinador, jefe financiero Unidades de salud militar.

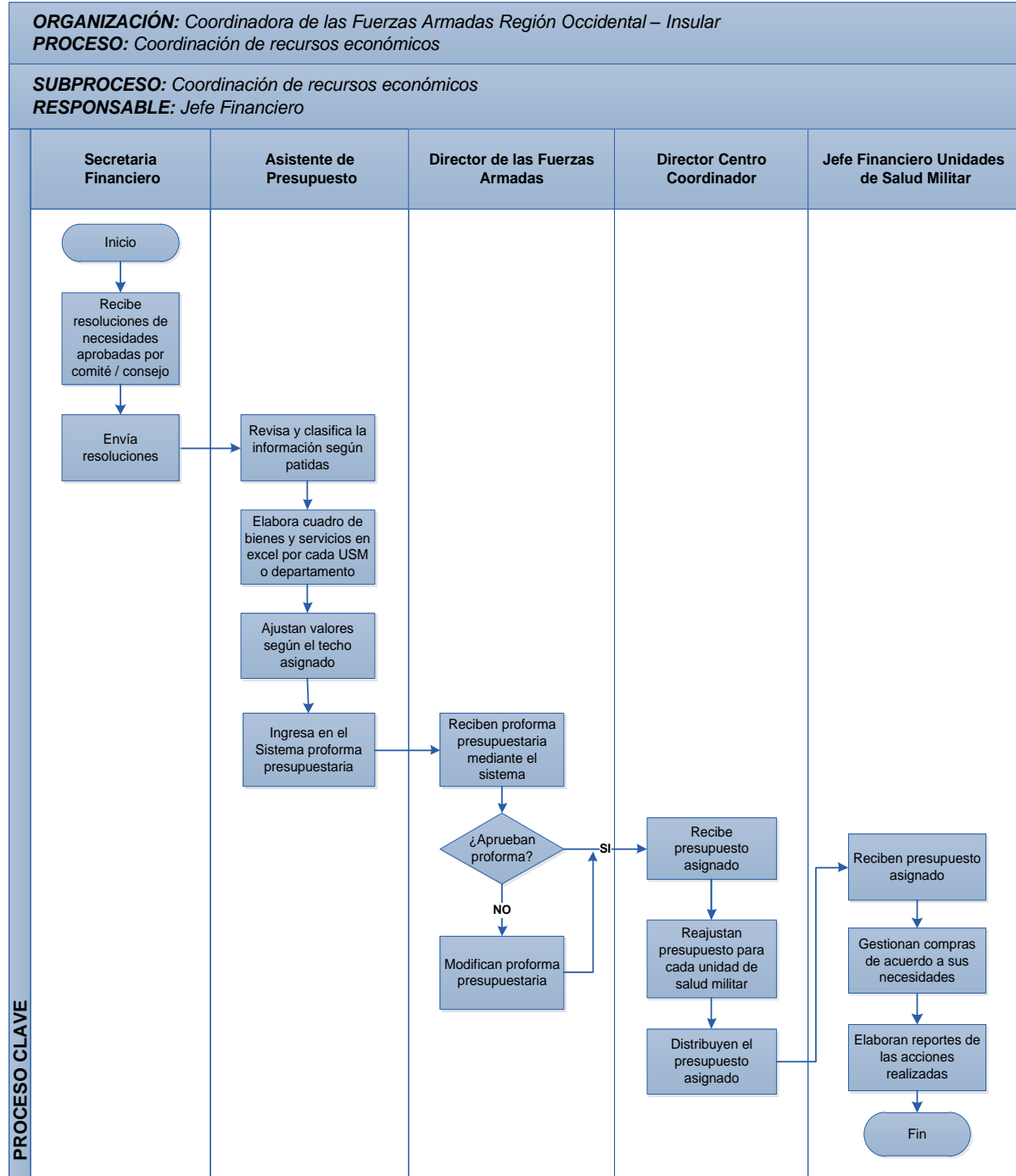
Controles del Subproceso de coordinación de recursos económicos

Dirección de personal

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | | |
|--|-------------|--|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | | |
| | Página | | 57 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | | |
| | De fecha | | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 58 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO COORDINACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

| Proceso : | Coordinación de recursos económicos | | | | | | |
|---------------------|---|---|--------------------|---|------------------------|-----------------|-----------------------|
| Subproceso : | Coordinación de recursos económicos | | | | | | |
| Objetivo : | Realizar una distribución uniforme del presupuesto asignado satisfaciendo en más del 70% a las necesidades de las Unidades de Salud Militar | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Disponibilidad | Monto no aprobado por DISAFA MNA | Nos indica la cantidad asignada que no aprobó nuestro rector superior | Unidad | Monto proforma presupuestaria - Presupuesto asignado | Anual | Jefe Financiero | Sistema ESIGEF |
| Cumplimiento | Porcentaje de presupuesto asignado PPA | Nos indica el porcentaje que DISAFA nos asigna | Porcentual | Presupuesto asignado / proforma presupuestaria | Anual | Jefe Financiero | Sistema ESIGEF |
| Uniformidad | Presupuesto distribuido PD | Nos indica que el presupuesto haya sido totalmente repartido | Porcentual | Sumatoria presupuesto asignado a las USM / presupuesto asignado a las USM | Anual | Jefe Financiero | Sistema ESIGEF |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 59 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO COORDINACIÓN DE
RECURSOS ECONÓMICOS**

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|---------------------------------|
| 1 | Recibe resoluciones de necesidades aprobadas por comité / consejo | Actividad | Recibe la información necesaria para la elaboración de la proforma presupuestaria | Secretaria Financiero |
| 2 | Envía resoluciones | Actividad | Las envía a la asistente encargada para el desarrollo de la proforma | Secretaria Financiero |
| 3 | Revisa y clasifica la información según partidas | Actividad | Por cada necesidad o requerimiento las clasifica según partida | Asistente de presupuesto |
| 4 | Elabora cuadro de bienes y servicios en excel por cada unidad de salud militar o departamento | Actividad | Para mayor ayuda de ella lleva un registro interno, que sirve para ser más organizada(o) | Asistente de presupuesto |
| 5 | Ajustan valores según el techo asignado | Actividad | Revisan partida por partida de modo que van ajustando los valores según el techo asignado | Asistente de presupuesto |
| 6 | Ingresa en el sistema proforma presupuestaria | Actividad | Una vez terminada la proforma la ingresa al sistema | Asistente de presupuesto |
| 7 | Reciben proforma presupuestaria | Actividad | La Dirección de Fuerzas Armadas reciben la proforma presupuestaria mediante el sistema | Director de las Fuerzas Armadas |
| 8 | Modifican proformas | Actividad | En el análisis van aprobando, | Director de las Fuerzas |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | | |
|---|--|------------------------------------|----|---------|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | | Fecha | | | |
| | | Página | 60 | De | 105 |
| Manual de Procesos | | Sustituye a | | | |
| | | Página | | De | |
| | | De fecha | | | |
| presupuestarias | | asignando, modificando la proforma | | Armadas | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|---|
| 9 | Recibe presupuesto asignado | Actividad | Una vez ya aprobado asignan el presupuesto acreditándolo en la cuenta del centro coordinador | Director centro coordinador |
| 10 | Reajustan presupuesto para cada unidad de salud militar | Actividad | El centro coordinador reajusta el presupuesto equitativamente según lo que DISAFA ha asignado | Director centro coordinador |
| 11 | Distribuyen el presupuesto asignado | Actividad | Distribuyen el presupuesto a cada unidad de salud militar y centro coordinador | Director centro coordinador |
| 12 | Reciben presupuesto asignado | Actividad | Las unidades de salud militar reciben el presupuesto asignado | Jefe financiero unidades de salud militar |
| 13 | Gestionan compras de acuerdo a sus necesidades | Actividad | Con las resoluciones y notificaciones gestionan las compras de acuerdo a sus necesidades | Jefe financiero unidades de salud militar |
| 14 | Elaboran reportes de las acciones realizadas | Actividad | Trimestralmente llevan un registro en lo que van gastando el presupuesto | Jefe financiero unidades de salud militar |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 61 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Coordinación de recursos económicos **CODIGO:** E
SUBPROCESO: Coordinación de recursos económicos **CODIGO:** E.1
OBJETIVO: Realizar una distribución uniforme del presupuesto asignado satisfaciendo en más del 70% a las necesidades de las Unidades de Salud Militar

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|-----------|---------|--|--|---|---------|---|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| D.1 | | Resoluciones de comité / consejo Notificaciones | Con las resoluciones y notificaciones de necesidades de las USM y departamentos se procede a elaborar la proforma presupuestaria que será ingresada en el sistema, revisada y modificada por la DISAFA de modo que al ser asignada se distribuye el presupuesto para cada USM, de modo que puedan gestionarse sus gastos controladamente | Reporte de acciones realizadas. Distribución del presupuesto asignado a cada unidad de salud militar | F.1 | Usuarios de las Unidades de Salud Militar |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| <p align="center">“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</p> | Fecha | | | |
| | Página | 62 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <p align="center">Manual de Procesos</p> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

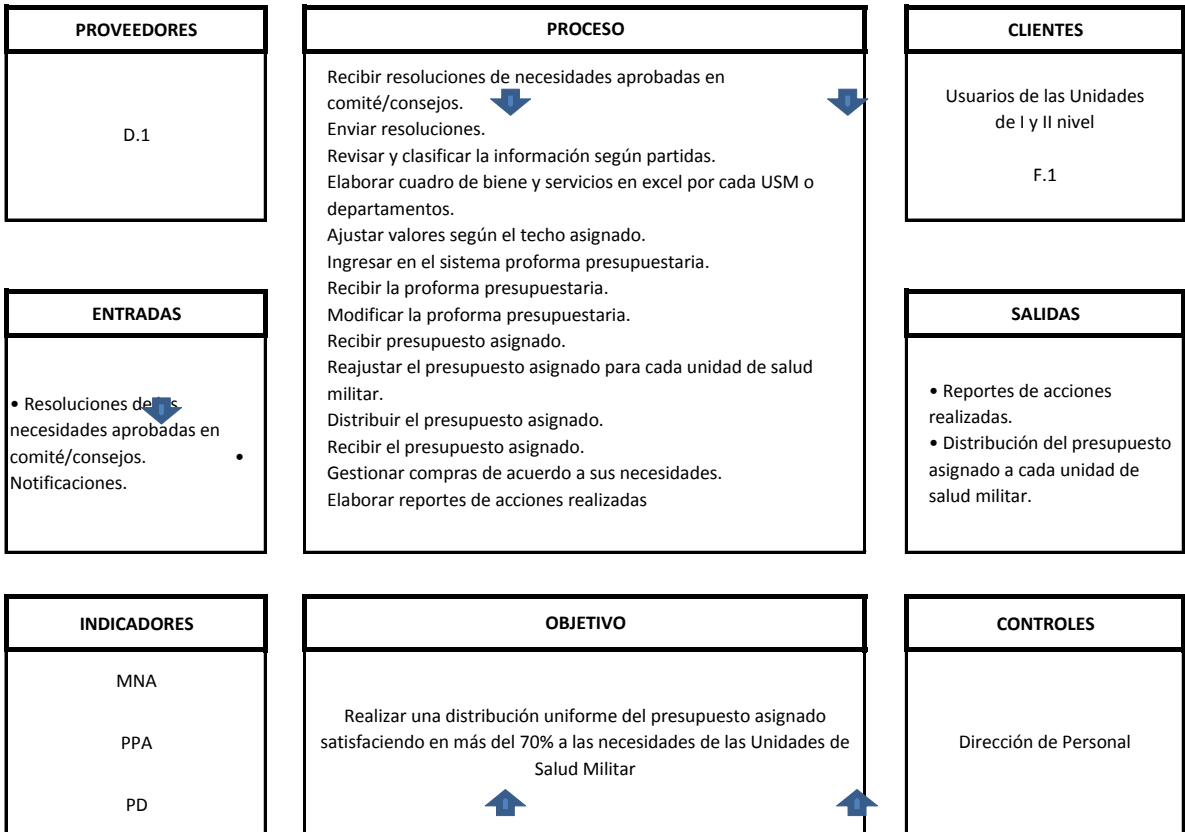
| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 63 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Coordinación de recursos económicos | CODIFICACIÓN | E.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Coordinación de recursos económicos | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este subproceso comienza con la recepción de resoluciones de necesidades aprobadas y termina con un reporte de acciones realizadas. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|---|-------------------|--|
| FISICOS | Computadora, impresora, fax, papel, archivadores. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Internet | RRHH | Secretaria financiero, asistente de presupuesto, director Fuerzas Armadas, director centro coordinador, jefes de USM |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 64 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

F. Control

Subproceso:

F.1 Control

El proceso de control se fundamenta principalmente en el correcto y buen uso de los recursos económicos asignados por el Estado, busca controlar los gastos y consumos que realizan las unidades de salud militar con el fin de vigilar cuidadosamente que cumplan con las normativas vigentes.

Entradas del Subproceso de control

Reportes de acciones realizadas trimestralmente por cada unidad de salud militar.

Distribución del presupuesto asignado a cada unidad de salud militar

Salidas del Subproceso de control

Notificaciones preventivas a las unidades de salud militar.

Reportes de porcentajes totales de consumo de presupuestos por cada unidad de salud

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 65 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Recursos del Subproceso de control

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base Naval Sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Director Centro Coordinador, jefe financiero Centro Coordinador, secretaria ejecutiva, jefes de unidades de salud militar.

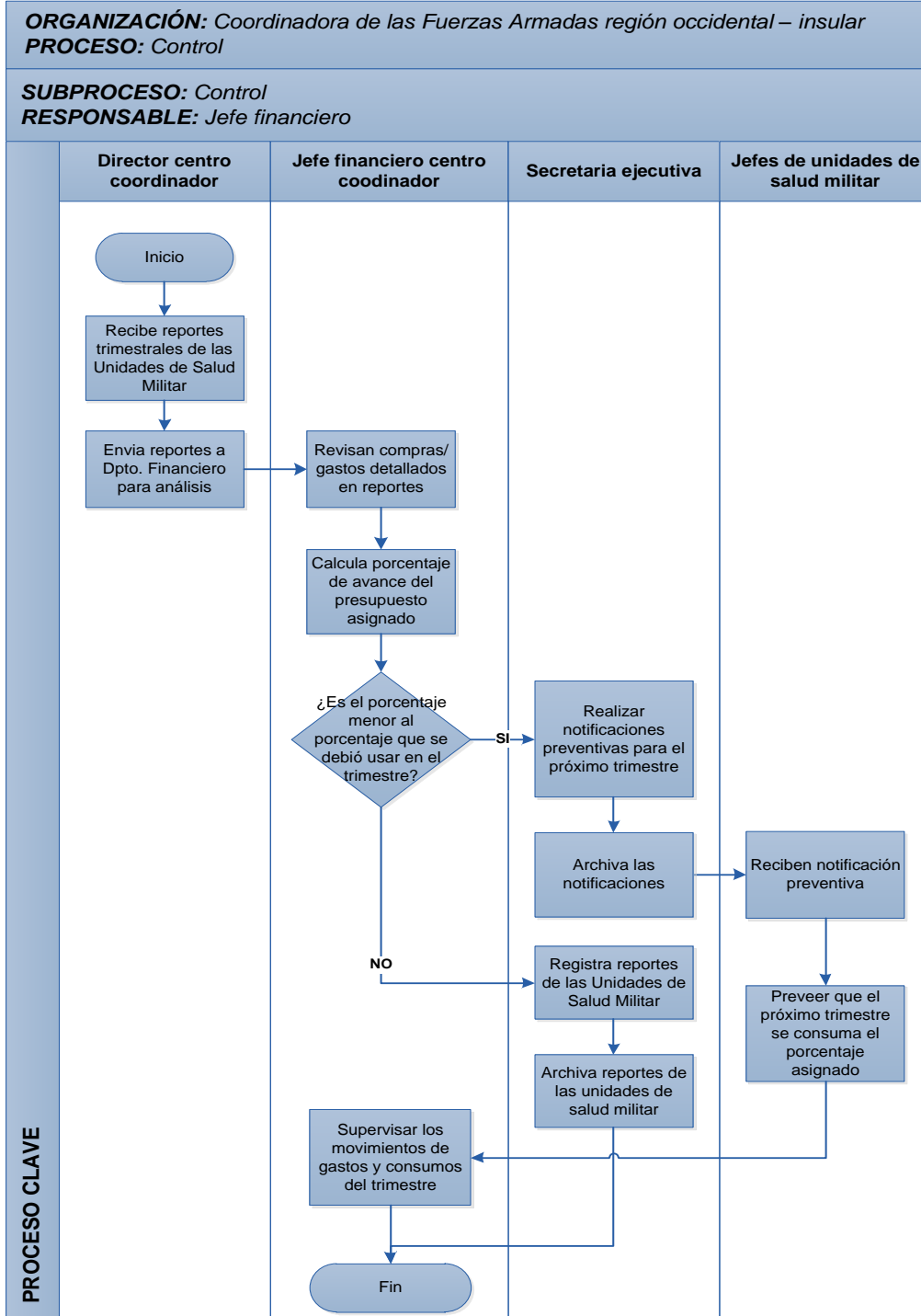
Controles del Subproceso de control

Dirección de Sanidad de las Fuerzas Armadas

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 66 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 67 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

INDICADORES DE GESTION DEL SUBPROCESO CONTROL

| Proceso : | Control | | | | | | |
|---------------------|--|---|--------------------|---|------------------------|----------------------|------------------------------|
| Subproceso : | Control | | | | | | |
| Objetivo : | Verificar que las unidades de salud militar hallan empleado un 25% su presupuesto asignado por trimestre | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del indicador | Definición | Unidad operacional | Fórmula | Frecuencia de medición | Responsable | Fuente de información |
| Consumo | Porcentaje de presupuesto consumido PPC | Nos indica el porcentaje consumido del presupuesto asignado | Porcentual | Monto consumido del presupuesto / presupuesto asignado | Cada trimestre | Jefe Financiero | Archivo Dpto. Financiero |
| Cumplimiento | Número de notificaciones preventivas NNP | Número de notificaciones preventivas que cada unidad de salud militar | Unidad | Sumatoria de notificaciones preventivas por unidad de salud militar | Cada trimestre | Secretaria Ejecutiva | Archivo Secretaria Ejecutiva |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 68 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CONTROL

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|------------------------------------|
| 1 | Recibe reportes trimestrales de las Unidades de Salud Militar | Actividad | Recibe trimestralmente los reportes de cada unidad de salud militar | Director centro coordinador |
| 2 | Envía reportes a Dpto. Financiero para análisis | Actividad | Envía estos reportes a Financiero para mayor análisis y medidas de control | Director centro coordinador |
| 3 | Revisan compras/gastos detallados en reportes | Actividad | Analizan sus compras/gastos de modo que concuerden con las resoluciones y notificaciones | Jefe financiero centro coordinador |
| 4 | Calcula porcentaje de avance del presupuesto asignado | Actividad | Las unidades de salud militar tienen que gastar un 25% de su presupuesto como política, no pueden pasarse | Jefe financiero centro coordinador |
| 5 | Realizar notificaciones preventivas para el próximo trimestre | Actividad | Si alguna hubiere cometido alguna infracción se le envía una notificación preventiva para poner medidas el próximo trimestre | Secretaria ejecutiva |
| 6 | Archiva las notificaciones preventivas | Actividad | Se mantiene un archivo ordenado de las notificaciones preventivas | Secretaria ejecutiva |
| 7 | Reciben notificación preventiva | Actividad | Las unidades de salud militar reciben las notificaciones preventivas de modo que pondrán controles | Jefes de unidades de salud militar |
| 8 | Prever que el próximo trimestre se consuma el porcentaje asignado | Actividad | Estarán más atentos en el uso de su porcentaje asignado para no cometer infracciones | Jefes de unidades de salud militar |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 69 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|------------------------------------|
| 9 | Supervisar los movimientos de gastos y consumos del trimestre | Actividad | Financiero mantendrá un constante supervisión de sus movimientos mediante auditorias de gestión, etc. | Jefe financiero centro coordinador |
| 10 | Registra reportes de las Unidades de Salud Militar | Actividad | Registra los reportes en el sistema documental | Secretaria ejecutiva |
| 11 | Archiva reportes de las unidades de salud militar | Actividad | Mantiene un archivo de reportes ordenado y organizado | Secretaria ejecutiva |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Control **CODIGO:** F
SUBPROCESO: Control **CODIGO:** F.1
OBJETIVO: Verificar que las unidades de salud militar hallan empleado un 25% su presupuesto asignado por trimestre

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|-----------|---------|--|---|----------|---------|--|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| E.1 | | Información que me ayude a controlar a las unidades de salud militar | Con la informe recibido de acciones realizadas controlaremos si realmente la USM está trabajando de acuerdo a las necesidades establecidas desde un principio de acuerdo al presupuesto asignado. | | | Usuarios de las Unidades de I - II nivel |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

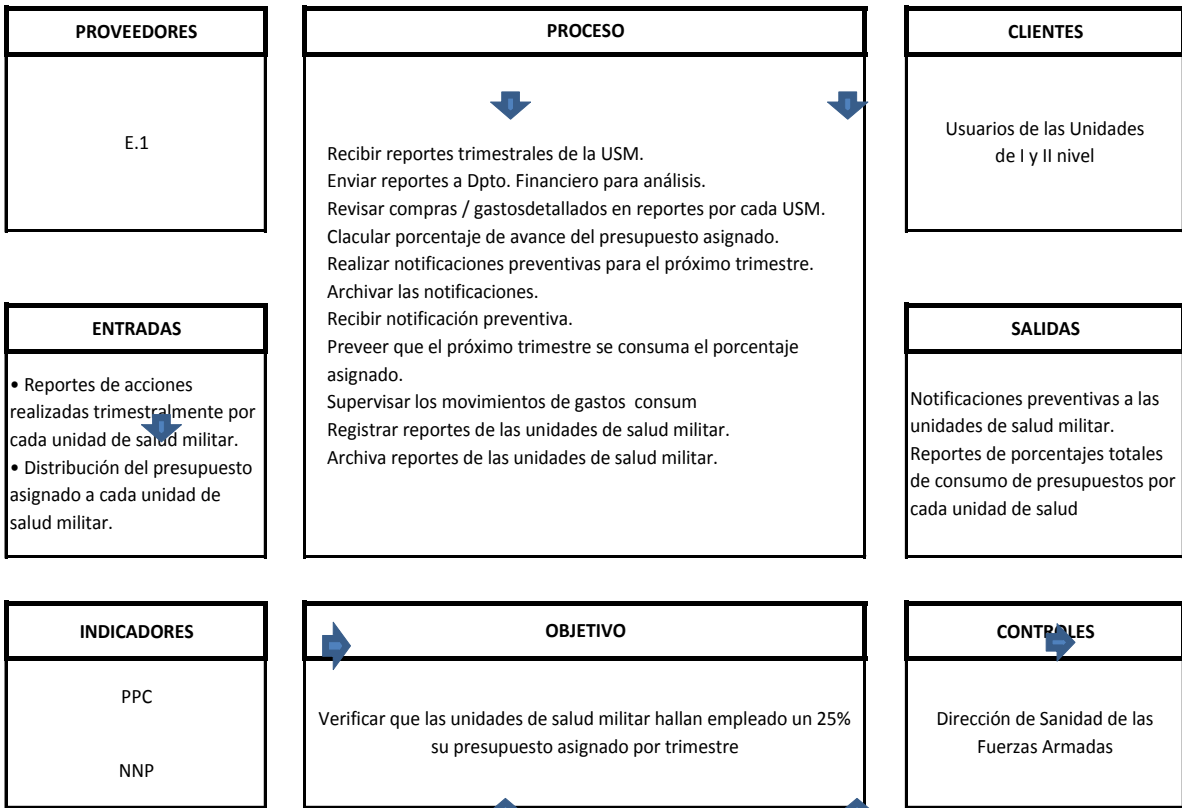
| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 70 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Control | CODIFICACIÓN | F.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Control | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este subproceso comienza con la recepción de los reportes de acciones realizadas trimestralmente por cada unidad de salud militar y termina con la supervisión de los movimientos de consumos y gasto por trimestre. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|---|
| FISICOS | Computadora, impresora, fax, papel, archivadores, material necesario para las charlas. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Internet | RRHH | Director centro coordinador, jefe financiero centro coordinador, secretaria ejecutiva, jefes de USM |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 71 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

PROCESOS DE APOYO de la Coordinadora de Sanidad

Proceso:

G. Talento humano

Subproceso:

G.1 Control y asistencia del personal

El subproceso de control y asistencia del personal tiene como función realizar el control del personal y su asistencia en concordancia con leyes y reglamentos vigentes.

- 1. CORTO PERIODO.-** Permiso por horas, puede aplicar tanto el personal militar como civil, en el que solicita en un formato específico un permiso de salida en horario laboral; el mismo no debe superar 3 horas en el día.

- 2. LARGOS PERIODOS.-** En caso de tratarse de vacaciones, de acuerdo a la programación anual, se realizará en formato exclusivo en el que se

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 72 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

especifica el tiempo de duración de la licencia anual no puede exceder los 30 días para personal de servidores públicos y militares.

Entradas del subproceso control y asistencia del personal:

Requerimiento de parte de personal militar, solicitud de cambio de guardia, roles de guardia, informes médicos

Salidas del subproceso control y asistencia del personal:

Parte diario, hoja de permisos o licencias

Recursos del subproceso control y asistencia del personal

Infraestructura física.- La coordinadora de sanidad ejerce sus funciones en la base naval sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de hardware y software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del sector público.

Talento humano.- Jefe administrativo y secretario designado

Controles del subproceso control y asistencia del personal

Ley Orgánica de Servidores Públicos (LOSEP)

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 73 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Defensa Nacional

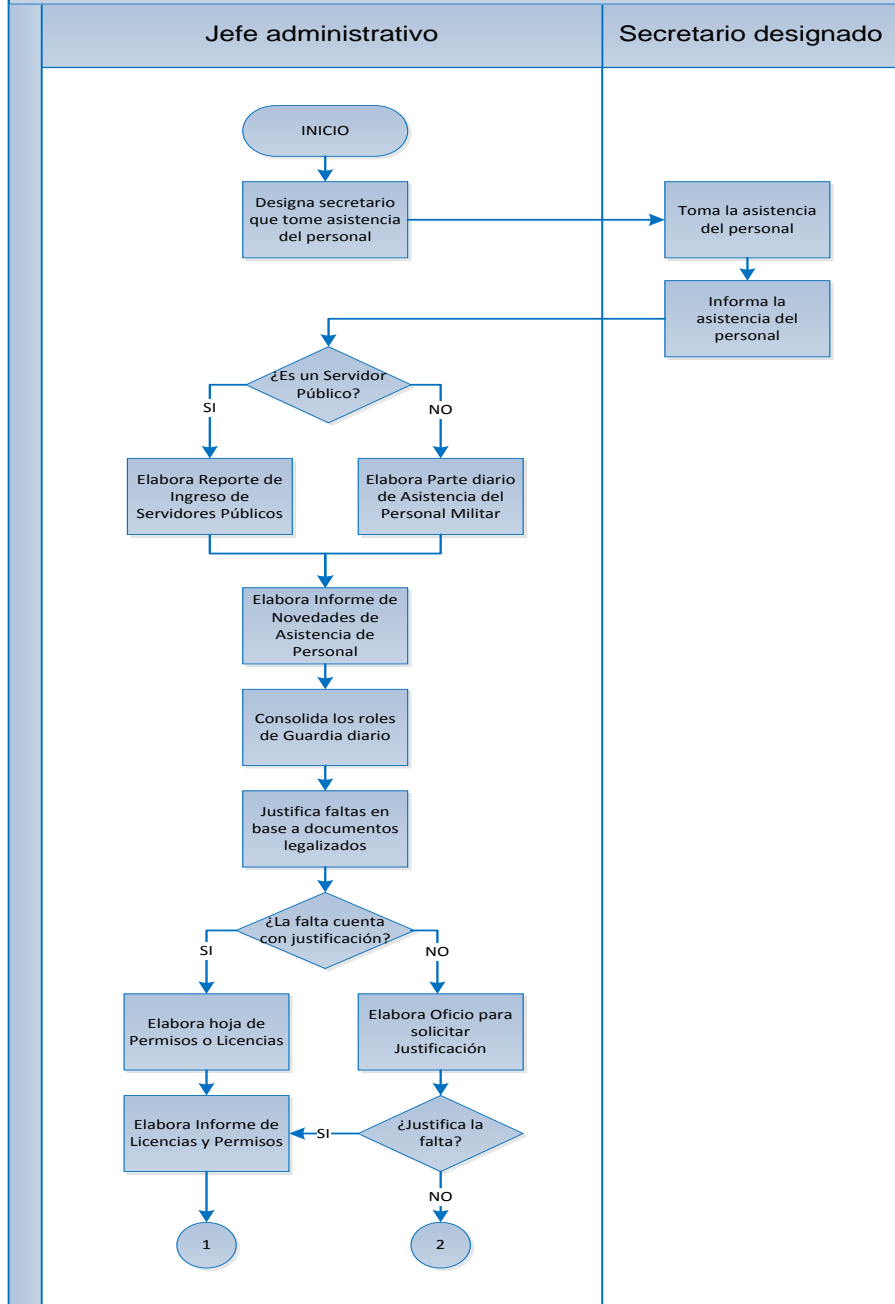
DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 74 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental- Insular
PROCESO: Talento humano

SUB-PROCESO: Control y asistencia del personal
Responsable: Jefe administrativo

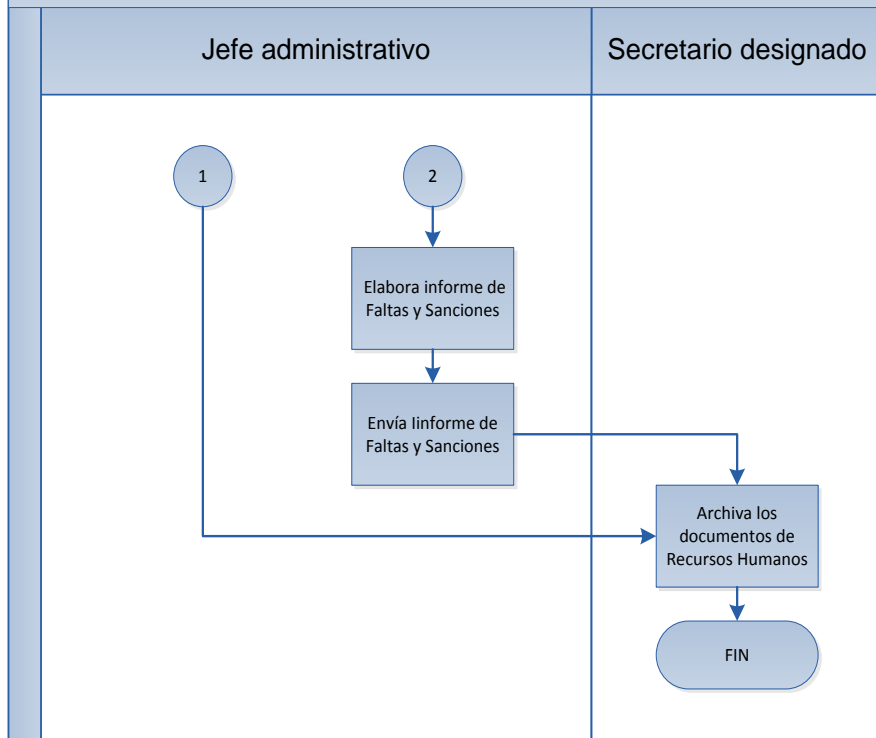


| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 75 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental- Insular
PROCESO: Talento humano

SUB-PROCESO: Control y asistencia del personal
Responsable: Jefe administrativo



INDICADORES DE GESTIÓN

| Proceso : | Talento humano | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|--------------------|--|------------------------|-------------|---------------------------------------|
| Subproceso : | Control y asistencia del personal | | | | | | |
| Objetivo : | Verificar que el personal de la Coordinadora tomen el 100% la cantidad de días de vacaciones que le corresponde anualmente | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de faltas | Tasa de faltas del personal TFP | Mide la cantidad de faltas | Meses | # de faltas del personal | 3 meses | Coordinador | Sistema documental de la Coordinadora |
| Número de horas con licencias tomadas | Tasa de avance de vacaciones TAV | Mide cuanto días se ha tomado de vacaciones | días | # de días de vacaciones tomados/ 30 días | 1 meses | Coordinador | Sistema documental de la Coordinadora |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 76 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CONTROL Y
ASISTENCIA DEL PERSONAL**

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|----------------------|
| 1 | Designa secretario que tome asistencia del personal | Actividad | EL Jefe administrativo designa al Secretario que tome la asistencia diaria del personal que se encuentra en la Coordinadora | Jefe administrativo |
| 2 | Toma la asistencia del personal | Actividad | El secretario asignado toma la asistencia del personal. | Secretario designado |
| 3 | Informa la asistencia del personal | Actividad | Novedades de Asistencia del Personal, quienes están con permiso, licencias, con descanso médico | Secretario designado |
| 4 | Elabora Reporte de Ingreso de Servidores Públicos | Actividad | El reporte de Ingreso del personal que se obtiene del uso del Equipo Biométrico para Ingreso a Jornada Laboral, salida e ingreso al horario de almuerzo y horario de salida. | Jefe administrativo |
| 5 | Elabora Parte diario de Asistencia del Personal Militar | Actividad | El parte Diario consiste en el registro de asistencia del Personal militar que conforma el Centro Coordinador | Jefe Administrativo |
| 6 | Elabora Informe de Novedades de Asistencia de Personal | Actividad | El jefe administrativo elabora el Informe de Novedades de asistencia de Personal | Jefe Administrativo |
| 7 | Consolida los roles de Guardia diario | Actividad | El Jefe administrativo consolida los roles de Guardia diario | Jefe Administrativo |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 77 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|----------------------|
| 8 | Justifica faltas en base a documentos legalizados | Actividad | El jefe administrativo revisa los documentos legalizados existentes para justificar las faltas | Jefe Administrativo |
| 91 | Elabora hoja de permisos y licencias | Actividad | El jefe administrativo elabora hoja de permisos y licencias | Jefe Administrativo |
| 10 | Elabora Oficio para solicitar Justificación | Actividad | El jefe administrativo elabora Oficio para solicitar Justificación | Jefe Administrativo |
| 11 | Elabora Informe de Permiso y licencias | Actividad | El jefe administrativo elabora Informe de Permiso y licencias | Jefe Administrativo |
| 12 | Elabora Informe de Faltas y Sanciones | Actividad | El jefe administrativo elabora Informe de Faltas y Sanciones | Jefe Administrativo |
| 13 | Envía Informe de Faltas y Sanciones | Actividad | Se envía un Informe de Faltas y Sanciones | Jefe Administrativo |
| 14 | Archiva los documentos de Recursos Humanos | Actividad | El Secretario asignado archiva los documentos de Recursos Humanos | Secretario designado |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 78 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Talento humano **CODIGO:** G
SUBPROCESO: Control y asistencia del personal **CODIGO:** G.1
OBJETIVO: Verificar que el personal de la Coordinadora tomen el 100% la cantidad de días de vacaciones que le corresponde anualmente

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|--|---------|--|--|--|---------|-----------------------|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| Personal de la Coordinadora de Sanidad | | -Requerimiento de Parte de Personal Militar Solicitud de Cambio de Guardia -Roles de guardia Informes Médicos | Este proceso se da para mantener el control de los recursos asignados al personal, por eso se empieza tomando la asistencia diaria del Personal luego se realiza un informe de esta asistencia se verifica si el personal esta con permisos o licencias, esto se realiza también para mantener el control de la alimentación que se proporciona a los Seridores Públicos | -Parte diario -Hoja de Permisos o licencias | | Dirección de Personal |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

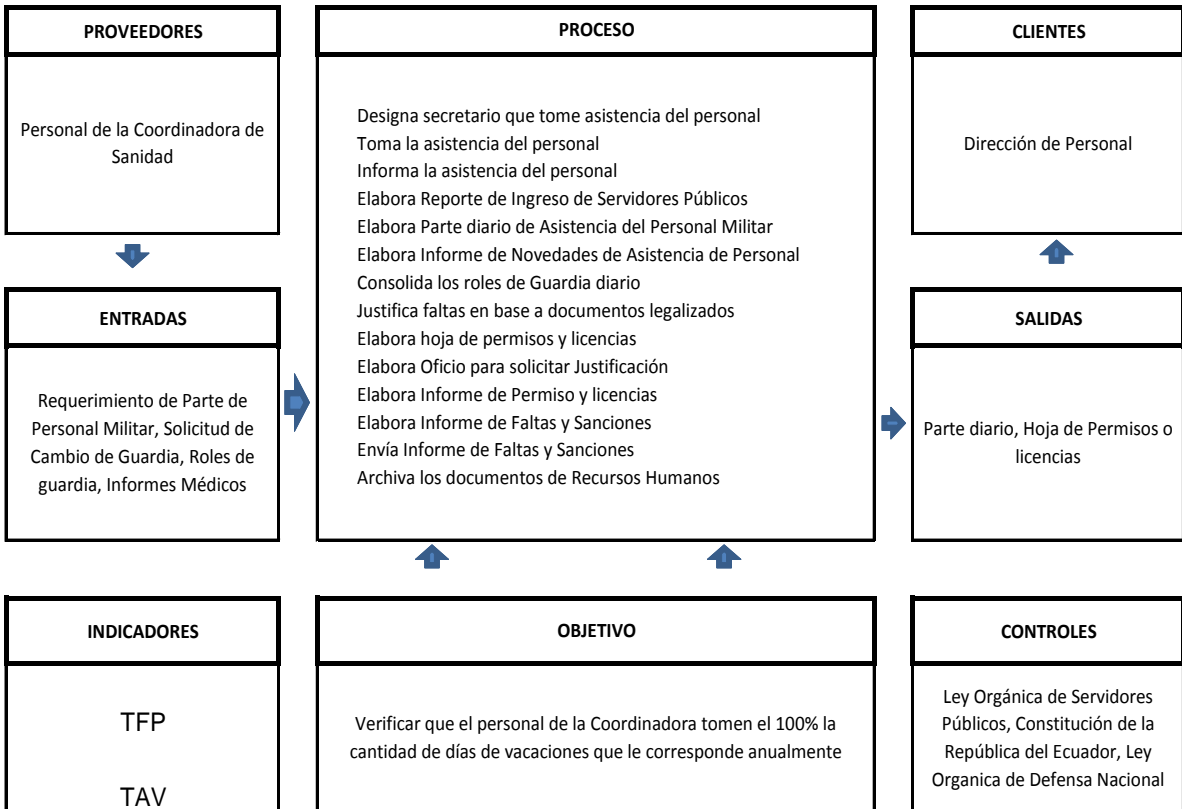
| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 79 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Talento humano | CODIFICACIÓN | G.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Control y asistencia del personal | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este Subproceso empieza con la designación la tarea de tomar la asistencia diaria del personal y termina con la elaboración de un informe | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|-----------------------------------|
| FISICOS | Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Sistema documental | RRHH | Coordinador, Secretario designado |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 80 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

G. Talento humano

Subproceso:

G.2 Movimiento del personal

El subproceso de movimiento del personal tiene como objetivo mantener un control de los movimientos del personal de la coordinadora ya sea servidores públicos o personales militar.

El movimiento de personal militar y servidores públicos se da según la duración, los siguientes:

- 1 EXCLUSIVO PARA SERVIDORES PUBLICOS.- El movimiento del personal de servidores públicos debe estar enmarcado por la LOSEP, y sus categorías.
- 2 MOVIMIENTO DEL PERSONAL MILITAR.- De acuerdo a la planificación anual de pases, trasbordo debe elaborarse la orden de movimiento respectiva.

Entradas del Subproceso movimiento del personal:

Orden general de pases

Oficio de necesidad de movimientos de servidores públicos

Certificados médicos.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 81 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Salidas del Subproceso movimientos del personal:

Estudio técnico de movimientos de servidores públicos

Oficio de aprobación de servidores públicos

Resolución de movimientos de servidores públicos

Oficio de presentación

Ordenes de movimiento

Recursos del subproceso movimientos del personal

Infraestructura física.- La coordinadora de sanidad ejerce sus funciones en la base naval sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de hardware y software.- computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del sector público.

Talento humano.- Jefe administrativo, asistente administrativo y coordinador

Controles del Subproceso Movimientos del Personal

Ley Orgánica de Servidores Públicos (LOSEP)

Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Defensa Nacional

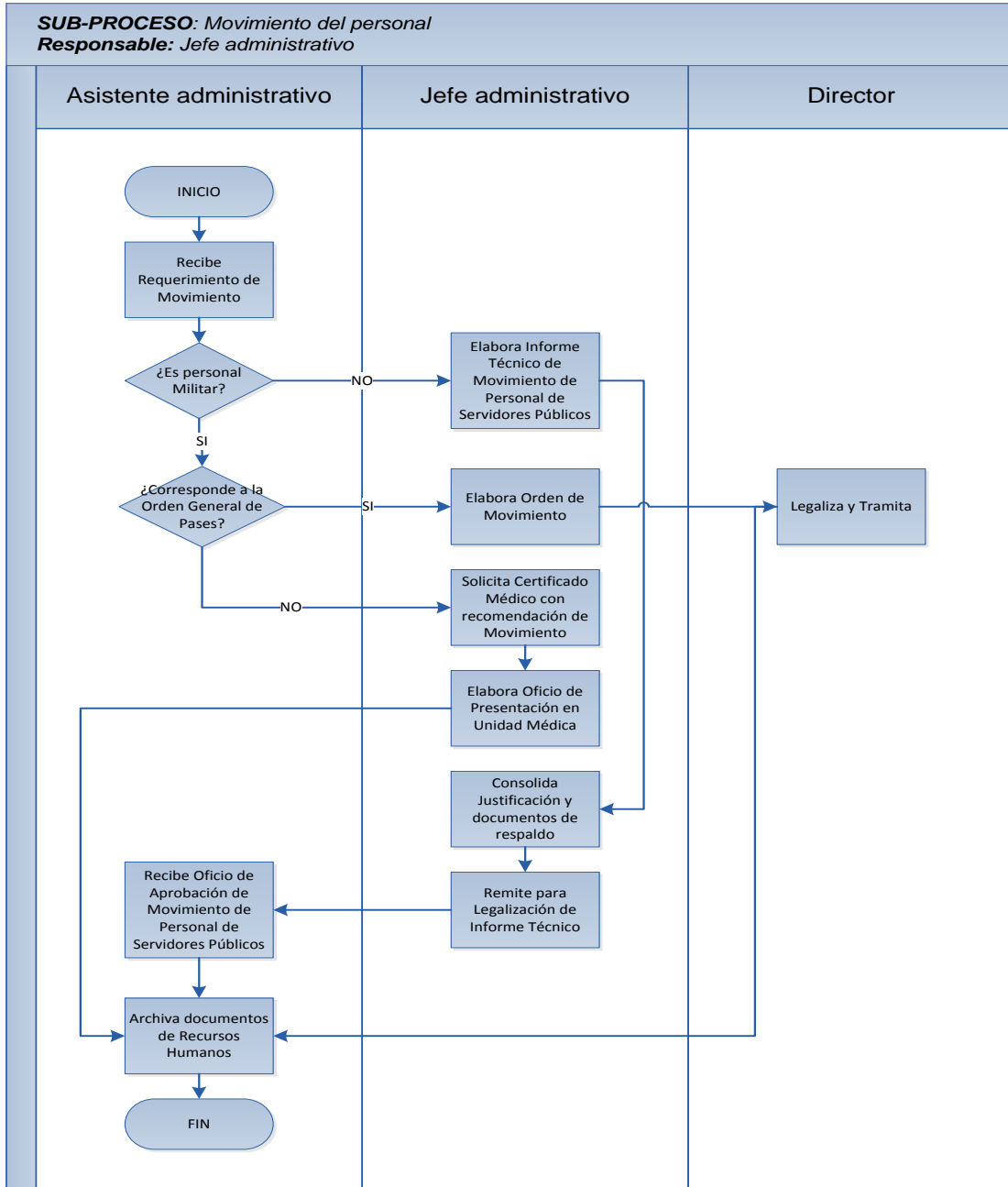
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 82 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 83 | De | 105 |
| Manual de Procesos | Sustituye a | | | |
| | Página | | De | |
| | De fecha | | | |



INDICADORES DE GESTIÓN

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 84 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

| Proceso : | Talento humano | | | | | | |
|---|---|--|--------------------|---|------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| Subproceso : | Movimientos del personal | | | | | | |
| Objetivo : | Controlar en mas del 95% de los movimientos del personal de la Coordinadora | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Fórmula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de Personal Militar Movilizado | Tasa de Personal Militar movilizado TPMM | Mide cuanto de los movimientos del personal pertenecen a Personal Militar | dias | # de Movimientos de Personal Militar/ # de Movimientos totales | 1 mes | Jefe Administrativo | Sistema documental de la Coordinadora |
| Número de Servidores Públicos Movilizados | Tasa de Servidores Públicos movilizado TSPM | Mide cuanto de los movimientos del personal pertenecen a Servidores Públicos | dias | # de Movimientos de Servidores Públicos/ # de Movimientos totales | 1 mes | Jefe Administrativo | Sistema documental de la Coordinadora |

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO MOVIMIENTOS DEL PERSONAL

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|------------------------------------|-----------|---|--------------------------|
| 1 | Recibe requerimiento de movimiento | Actividad | <p>En Orden General se publica la Planificación de Pases y Traslados del Personal Militar, el cual es el documento habilitante para la elaboración de las Ordenes de Movimientos.</p> <p>Por necesidad Institucional presentada en Oficio y mediante aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales al Estudio Técnico se puede realizar el movimiento del Servidor Público.</p> | Asistente Administrativo |

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| <p align="center">“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</p> | | Fecha | | | | |
|--|--|-------------|---|---------------------|----|-----|
| | | Página | | 85 | De | 105 |
| | | Sustituye a | | | | |
| Manual de Procesos | | Página | | De | | |
| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable | | |
| 2 | Elabora Informe Técnico de movimiento de Personal de Servidores Públicos | Actividad | El Personal de Servidores Públicos requiere de la aprobación de un Estudio Técnico que autorice el Movimiento del personal | Jefe Administrativo | | |
| 3 | Elabora Orden de Movimiento | Actividad | Orden de Movimiento es el documento en el que se incluye información sobre el Reparto al que ha sido asignado el Personal Militar. | Jefe Administrativo | | |
| 4 | Legaliza y tramita | Actividad | La Orden de Movimiento debe estar Legalizada por el Director del Centro Coordinador | Director | | |
| 5 | Solicita Certificado Médico con recomendación de movimiento | Actividad | Por Necesidades Médicas también puede realizarse Orden de Movimiento, para lo cual el Certificado Médico debe Indicar que el personal militar necesita estar a Órdenes de Un Centro de Salud. | Jefe Administrativo | | |
| 6 | Elabora Oficio de presentación en Unidad médica | Actividad | El Oficio de Presentación está dirigido al Director de Reparto | Jefe Administrativo | | |
| 7 | Consolida justificación y documentos de respaldo | Actividad | Adjunta los documentos que justifiquen la realización del estudio Técnico para la aprobación del Movimiento del Personal de Servidores Públicos | Jefe Administrativo | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--------|------|-------------|-------------|
|----|--------|------|-------------|-------------|

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------|---|--------------------------|--|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | | | | Fecha | | | | |
| | | | | Página | | 86 | De | 105 |
| | | | | Sustituye a | | | | |
| Manual de Procesos | | | | Página | | | De | |
| | | | | De fecha | | | | |
| 8 | Remite para Legalización de Informe Técnico | Actividad | El Estudio Técnico debe ser remitido a la DIGREH quienes deben tramitar su autorización ante los Organismos correspondientes | Jefe Administrativo | | | | |
| 9 | Recibe Oficio de Aprobación de Movimiento de Personal de Servidores Públicos | Actividad | Una vez Tramitado el Oficio de Necesidad de Movimiento de Servidores Públicos con el Estudio Técnico, El Ministerio de Relaciones Laborales emitirá una resolución con la aprobación del Movimiento | Asistente Administrativo | | | | |
| 10 | Archiva documentos de Recursos Humanos | Actividad | El Asistente Administrativo archiva los documentos de Recursos Humanos | Asistente Administrativo | | | | |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Talento humano **CODIGO:** G
SUBPROCESO: Movimiento del personal **CODIGO:** G.2
OBJETIVO: Controlar en mas del 95% de los movimientos del personal de la Coordinadora

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|--|---------|---|---|--|--|---------|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| Departamento que requiere movimiento de personal | | -Orden General de Pases -Oficio de necesidad de Movimientos de Servidores Públicos -Certificados Médicos. | Este proceso se inicia cuando se requiere que el personal sea movilizado ya sea Servidor Público o Personal Militar y da como resultado Oficios de aprobación, resoluciones de los movimientos, oficios de presentación y ordenes de movimientos dependiendo cual sea el caso | -Estudio Técnico de Movimientos de Servidores Públicos -Oficio de Aprobación de Servidores Públicos -Resolución de Movimientos de Servidores Públicos -Oficio de Presentación -Ordenes de Movimiento | Personal de la Coordinadora de Sanidad | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

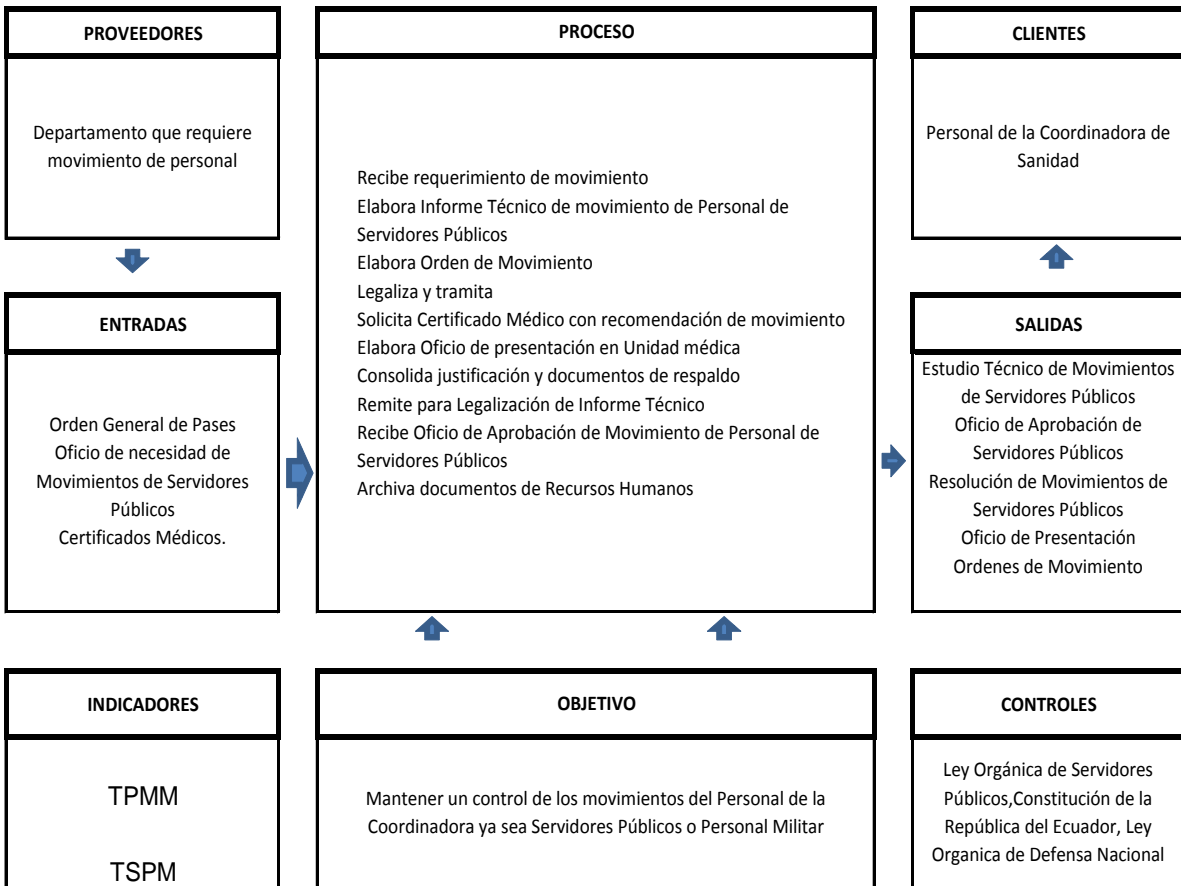
| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 87 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Talento humano | CODIFICACIÓN | G.2 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Movimientos del personal | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este Subproceso empieza con la recepción del requerimiento de movimientos del personal y termina con la aprobación de los movimientos requeridos. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|--|
| FISICOS | Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Sistema documental | RRHH | Asistente Administrativo, Jefe Administrativo, Coordinador |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 88 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

H Gestión de CETEIN

Subproceso:

H.1 Soporte informático

El subproceso de soporte informático tiene como objetivo el brindar a los usuarios de la coordinadora una ayuda oportuna con los diferentes tipos de problemas informáticos que se puedan presentar en la misma.

Entradas del subproceso soporte informático:

Requerimientos de solución a problemas informáticos

Salidas del subproceso soporte informático:

Informe de problemas sin resolver

Oficio temporal por cese de actividades debido a problema informático sin resolver.

Oficio de cambio de accesorio del equipo

Recursos del subproceso soporte informático

Infraestructura física.- La coordinadora de sanidad ejerce sus funciones en la base naval sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 89 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Tecnología de hardware y software.- computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del sector público.

Talento humano.- Usuarios, jefe de CETEIN, analista tecnología de información, técnico en redes, técnico en hardware

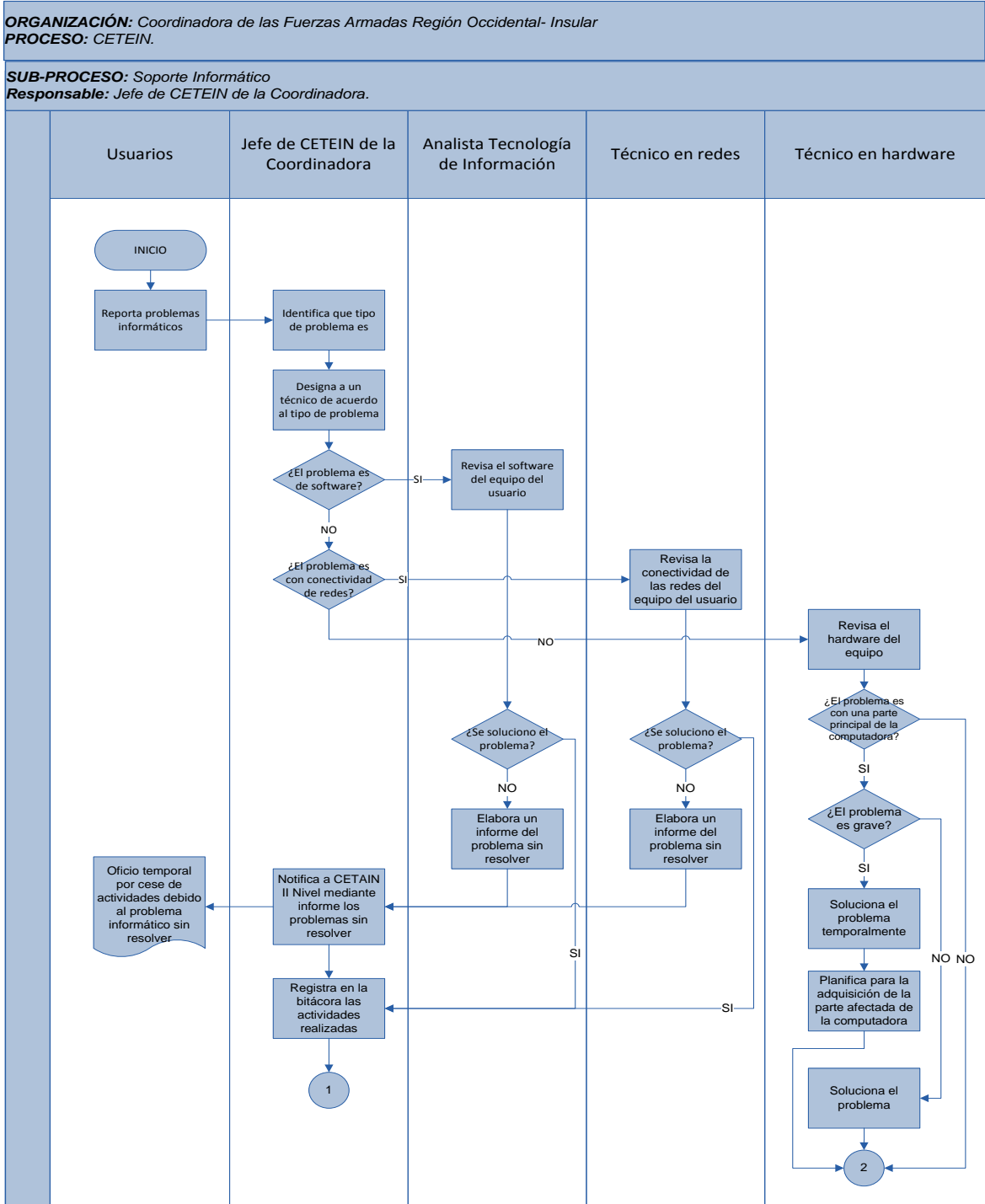
Controles del subproceso soporte informático

CETEIN de I y II Nivel

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

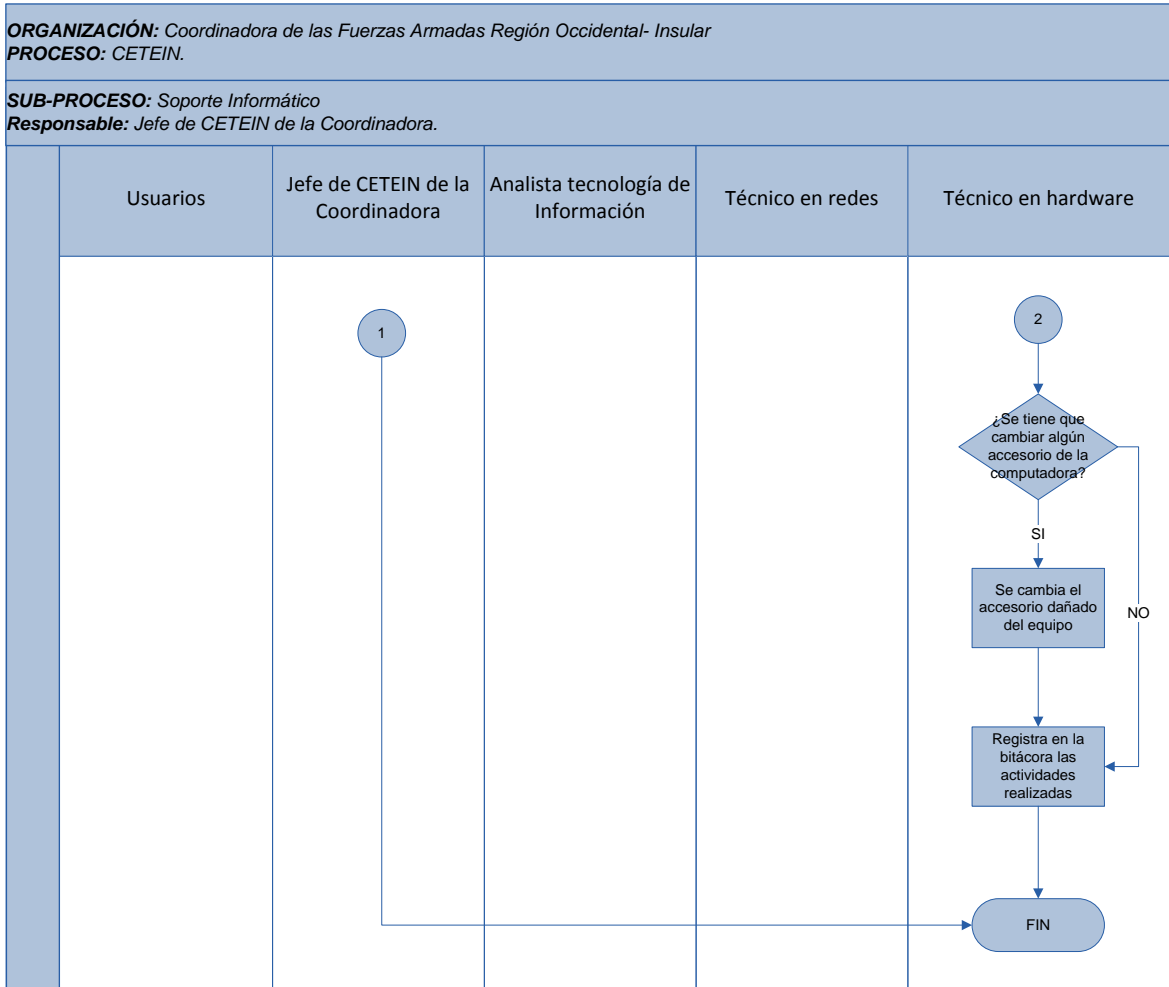
| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 90 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 91 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 92 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

INDICADORES DE GESTIÓN

| Proceso : | CETEIN | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|---|------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Subproceso : | Soporte Informático | | | | | | |
| Objetivo : | Tener la capacidad de solucionar problemas informáticos en un 80% dentro de la Coordinadora | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de problemas con software | Tasa de problemas con software TPS | Mide cuanto de los problemas informáticos han sido de software | meses | # de problemas con software/ # total de problemas informáticos | 3 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |
| Número de problemas con conectividad de redes | Tasa de problemas con conectividad de redes TPCR | Mide cuanto de los problemas informáticos han sido de conectividad de redes | meses | # de problemas con conectividad de redes/ # total de problemas informáticos | 3 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |
| Número de problemas con hardware | Tasa de problemas con hardware TPH | Mide cuanto de los problemas informáticos han sido de hardware | meses | # de problemas con hardware/ # total de problemas informáticos | 3 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESO SOPORTE INFORMÁTICO

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|--|---------------------------------------|
| 1 | Reporta problemas informáticos | Actividad | Los usuarios reportan sus problemas informáticos | Usuarios |
| 2 | Identifica que tipo de problema es | Actividad | Se debe identificar qué tipo de problema es | Jefe de CETEIN de Coordinadora |
| 3 | Designa a una técnico de acuerdo al tipo de problema | Actividad | El Jefe de CETEIN designa a un técnico de acuerdo al tipo de problema que se halla detectado | Jefe de CETEIN de Coordinadora |
| 4 | Revisa el software del equipo del usuario | Actividad | El Analista de Tecnología de Información revisa el software del equipo del usuario | Analista de Tecnología de Información |
| 5 | Revisa la conectividad de las redes del equipo del usuario | Actividad | El técnico en redes revisa si la conectividad del equipo del usuario está bien | Técnico en redes |
| 6 | Revisa el hardware del equipo | Actividad | El técnico en hardware revisa el hardware del equipo del usuario | Técnico en hardware |

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 93 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|---|---|
| 7 | Elabora un Informe del problema sin resolver | Actividad | Se debe elaborar un Informe del problema sin resolver | Analista de Tecnología de Información- Técnico en redes |
| 8 | Soluciona el problema temporalmente | Actividad | El técnico en hardware soluciona el problema temporalmente | Técnico en hardware |
| 9 | Planifica para la adquisición de la parte afectada de la computadora | Actividad | El técnico en hardware planifica la adquisición de la parte afectada de la computadora | Técnico en hardware |
| 10 | Soluciona el problema | Actividad | El técnico en hardware soluciona el problema | Técnico en hardware |
| 11 | Notifica a CETEIN II Nivel mediante Informe los problemas sin resolver | Actividad | El jefe de CETEIN notifica a CETEIN de II nivel mediante informe los problemas sin resolver | Jefe de CETEIN de la Coordinadora |
| 12 | Registra en la bitácora las actividades realizadas | Actividad | Todas las actividades realizadas deben ser anotadas en la bitácora de actividades para tener control de estas y medir su desempeño realizado. | Jefe de CETEIN de la Coordinadora |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 94 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

PROCESO: CETEIN **CODIGO:** H
SUBPROCESO: Soporte Informático **CODIGO:** H.1
OBJETIVO: Tener la capacidad de solucionar problemas informáticos en un 80% dentro de la Coordinadora

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|------------------------|---------|--|---|---|--|---------|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| Técnicos del CETEIN | | Requerimientos de solución a problemas informáticos | Los usuarios de los equipos existentes en la Coordinadora de Sanidad informan a CETEIN cuando tienen algún tipo de problema informático ya sea con hardware, software o conectividad de red; se asigna al personal competente para que resuelva dicho problema, en caso de no poderlo solucionar se procede a Informar a CETEIN II Nivel, luego se procede a registrar todas las actividades realizadas en la bitácora. | -Informe de problemas sin resolver -Oficio temporal por cese de actividades debido a problema informático sin resolver. -Oficio de cambio de accesorio del equipo | Usuarios de los equipos de la Coordinadora de Sanidad | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

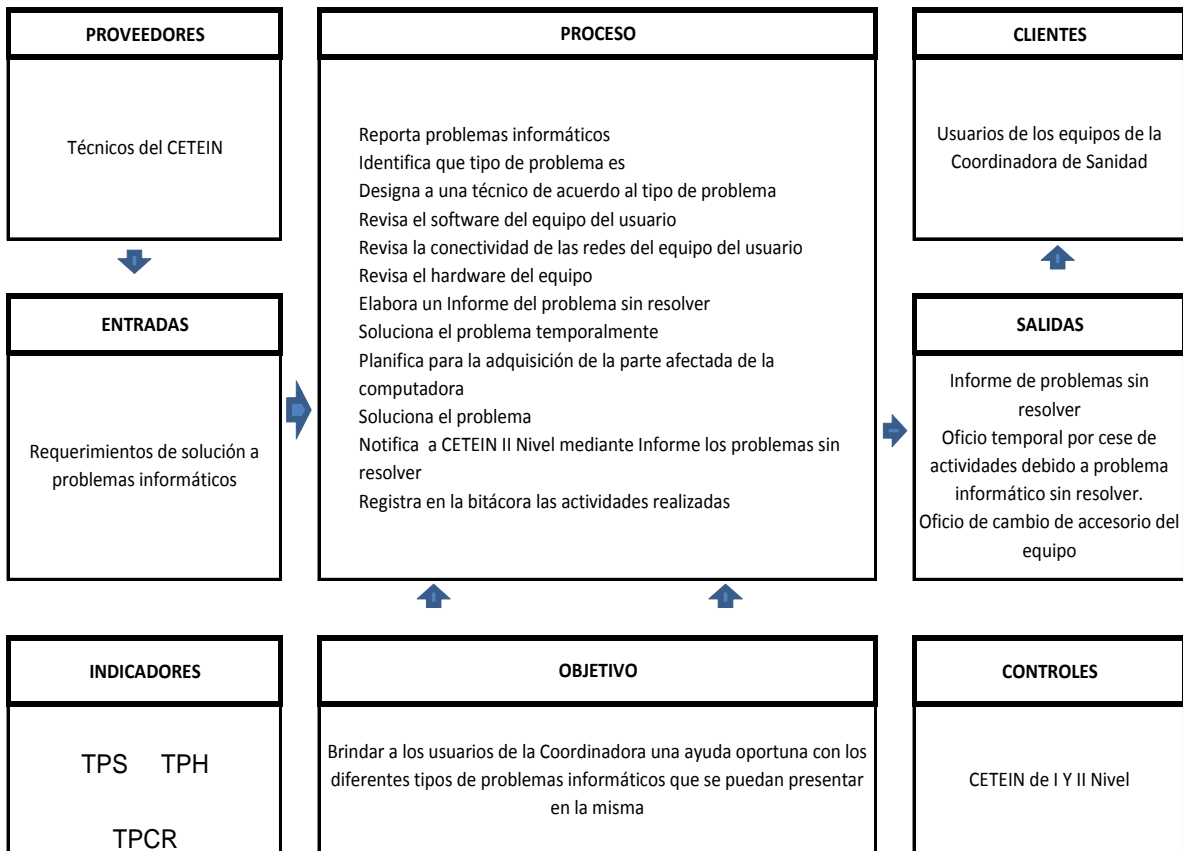
| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 95 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | CETEIN | CODIFICACIÓN | H.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Soporte Informático | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este subproceso empieza con reportar los problemas informáticos que pasan en la Coordinadora y termina con registro de las actividades realizadas en la bitácor. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|---|
| FISICOS | Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archiveros. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Sistema documental | RRHH | Usuarios, Jefe de CETEIN, Analista Tecnología de Información, Técnico en redes, Técnico en Hardware |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 96 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

H. CETEIN

Subproceso:

H.2 Mantenimiento preventivo

El subproceso de mantenimiento preventivo tiene como objetivo dar mantenimientos preventivos con el fin de evitar problemas posteriores que ocasionen la paralización de las actividades de los usuarios de la Coordinadora de Sanidad.

Entradas del Subproceso mantenimiento preventivo:

Informes de Mantenimientos del Año anterior

Salidas del Subproceso mantenimiento preventivo:

Informe de mantenimiento

Hoja de descargo de bodegas

Recursos del Subproceso mantenimiento preventivo

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 97 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Infraestructura física.- La coordinadora de sanidad ejerce sus funciones en la base naval sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del sector público.

Talento humano.- Usuarios, jefe de CETEIN, analista tecnología de información, técnico en redes, técnico en hardware

Controles del Subproceso mantenimiento preventivo

CETEIN de I y II Nivel

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

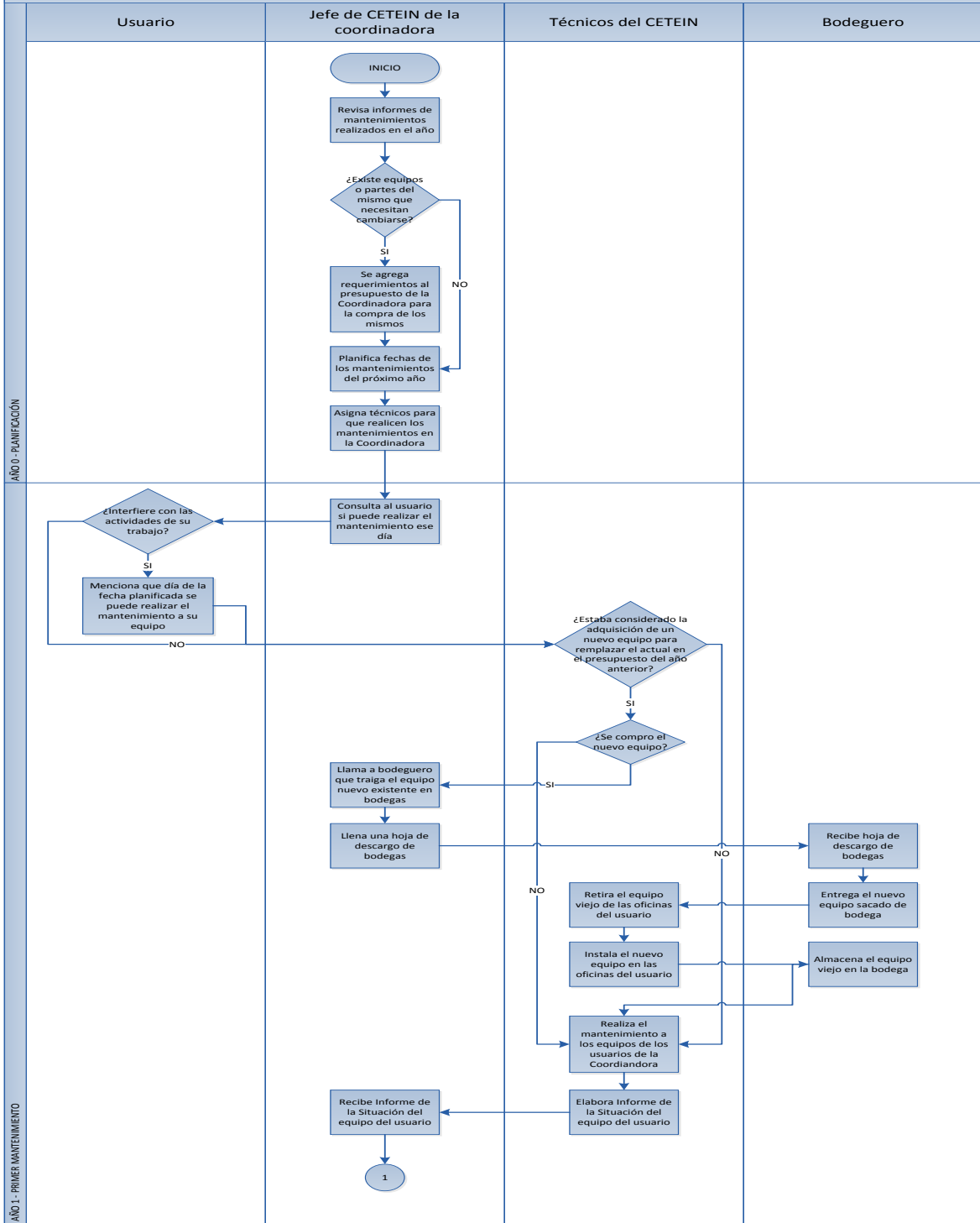
| | | | | |
|---|-------------|----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 98 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

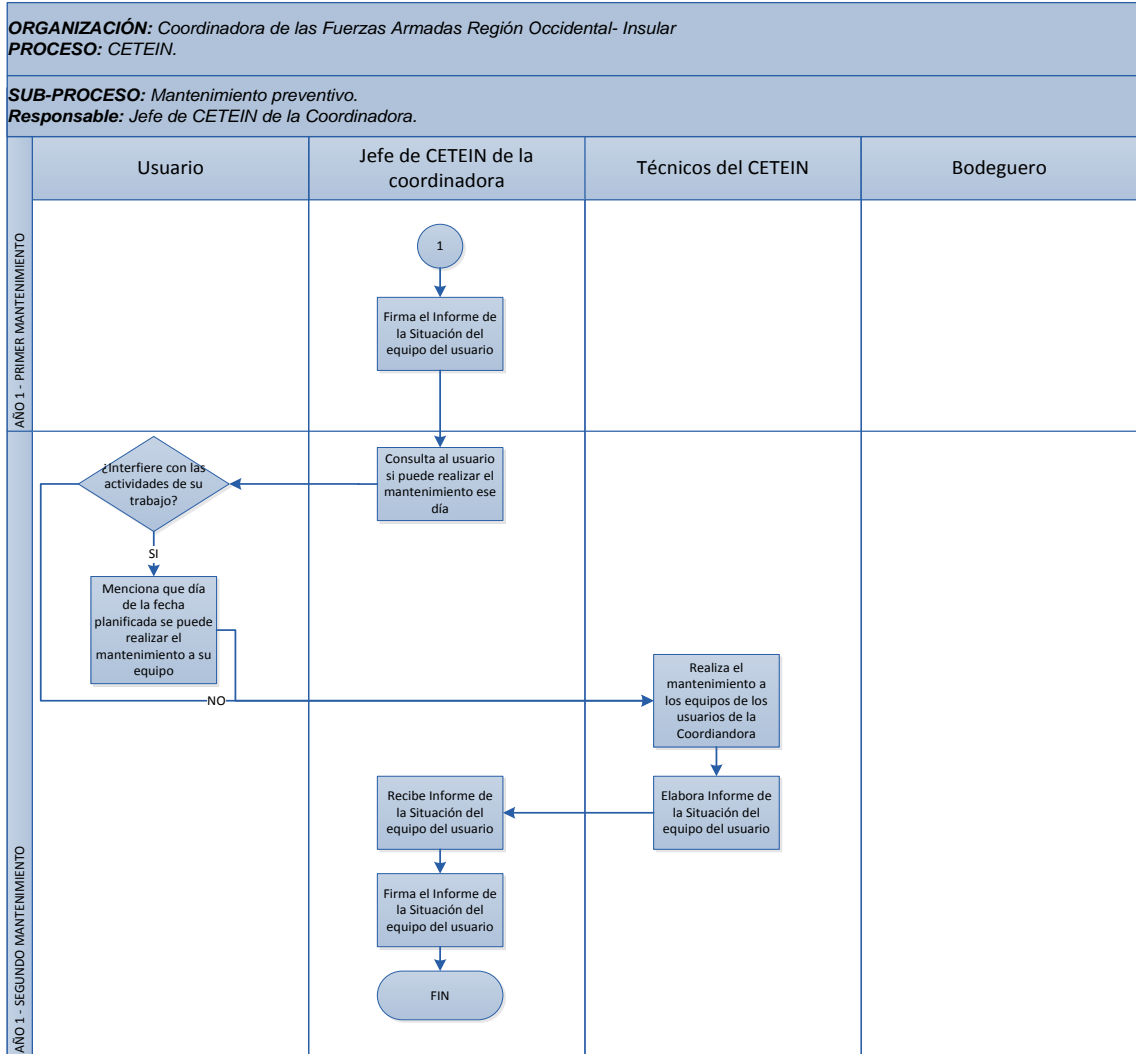
ORGANIZACIÓN: Coordinadora de las Fuerzas Armadas Región Occidental- Insular
PROCESO: CETEIN.

SUB-PROCESO: Mantenimiento Preventivo.
Responsable: Jefe de CETEIN de la Coordinadora.



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|-----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 100 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |



INDICADORES DE GESTIÓN

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 101 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|---------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Proceso : | CETEIN | | | | | | |
| Subproceso : | Mantenimiento preventivo | | | | | | |
| Objetivo : | Poder identificar futuros problemas informáticos en mas del 90% para evitar la paralización de actividades dentro de la Coordinadora en el año | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de equipos cambiados | Tasa de equipos viejos cambiados TEVC | Mide cuantos equipos han sido cambiados durante el mantenimiento | meses | # de equipos viejos sacados de las oficinas de los usuarios | 6 meses | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |
| Tiempo en que se demora en realizar un mantenimiento | Tasa de tiempo promedio de mantenimiento TTPM | Mide cuanto tiempo en promedio se demora en realizar un mantenimiento | horas | tiempo total en que se demora en hacer mantenimiento a todos los usuarios de la Coordinadora/# de Usuarios de la Coordinadora | 1 día | Jefe de CETEIN de la Coordinadora | Bitácora de Actividades |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO

PREVENTIVO

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|-----------------------------------|
| 1 | Revisar informes de mantenimientos realizados en el año anterior | Actividad | El Jefe de CETEIN debe revisar informes de mantenimientos realizados en el año anterior | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 2 | Se agrega requerimientos al presupuesto de la Coordinadora para la compra de los mismos | Actividad | El Jefe de CETEIN debe agregar requerimientos al presupuesto de la Coordinadora para la compra de los mismos | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 3 | Planifica fechas de los mantenimientos del próximo año | Actividad | El Jefe de CETEIN planifica fechas de los mantenimientos del próximo año | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 4 | Asigna técnicos para que realicen los mantenimientos en la Coordinadora | Actividad | El Jefe de CETEIN asigna técnicos para que realicen los mantenimientos en la Coordinadora | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | | |
|--|---|-------------|---|-----------------------------------|-----|
| <p align="center">“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</p> | | Fecha | | | |
| | | Página | 102 | De | 105 |
| | | Sustituye a | | | |
| <p align="center">Manual de Procesos</p> | | Página | | De | |
| | | De fecha | | | |
| 5 | Consulta al usuario si puede realizar el mantenimiento ese día | Actividad | El Jefe de CETEIN debe consultar al usuario si puede realizar el mantenimiento ese día | Jefe de CETEIN en la Coordinadora | |
| 6 | Menciona que día de la fecha planificada se puede realizar el mantenimiento a su equipo | Actividad | El usuario debe decidir en qué día dentro de la fecha planificada podría realizarse el mantenimiento en su equipo | Usuario | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|-----------------------------------|
| 7 | Llama a bodeguero que traiga el equipo nuevo existente en bodegas | Actividad | Llama a bodeguero que traiga el equipo nuevo existente en bodegas | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 8 | Llena una hoja de descargo de bodegas | Actividad | Llena una hoja de descargo de bodegas | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 9 | Recibe hoja de descargo de bodegas | Actividad | El Bodeguero recibe hoja de descargo de bodegas | Bodeguero |
| 10 | Entrega el nuevo equipo sacado de bodegas | Actividad | El Bodeguero entrega el nuevo equipo sacado de bodegas | Bodeguero |
| 11 | Retira el equipo viejo de las oficinas del usuario | Actividad | Retira el equipo viejo de las oficinas del usuario | Técnicos del CETEIN |
| 12 | Instala el nuevo equipo en las oficinas del usuario | Actividad | Instala el nuevo equipo en las oficinas del usuario | Técnicos del CETEIN |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 103 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| | | | | |
|----|---|-----------|--|---------------------|
| 13 | Almacena el equipo viejo en la bodega | Actividad | El Bodeguero almacena el equipo viejo en la bodega | Bodeguero |
| 14 | Realiza el mantenimiento a los equipos del usuario de la Coordinadora | Actividad | Los técnicos del CETEIN realizan el mantenimiento a los equipos del usuario de la Coordinadora | Técnicos del CETEIN |
| 15 | Elabora Informe de la Situación del equipo del usuario | Actividad | Elabora Informe de la Situación del equipo del usuario | Técnicos del CETEIN |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|---|-----------------------------------|
| 16 | Recibe Informe de la situación de equipo del usuario | Actividad | Recibe Informe de la situación de equipo del usuario | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 17 | Firma el Informe de la Situación del equipo del usuario | Actividad | Firma el Informe de la Situación del equipo del usuario | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 18 | Consulta al usuario si puede realizar el mantenimiento ese día | Actividad | Consulta al usuario si puede realizar el mantenimiento ese día | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 19 | Menciona que día de la fecha planificada se puede realizar el mantenimiento a su equipo | Actividad | El usuario debe decidir en qué día dentro de la fecha planificada podría realizarse el mantenimiento en su equipo | Usuario |
| 20 | Realiza el mantenimiento a los equipos de los usuarios de la Coordinadora | Actividad | Los técnicos del CETEIN realizan el mantenimiento a los equipos de los usuarios de la | Técnicos del CETEIN |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 104 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| | | | | |
|----|---|-----------|---|-----------------------------------|
| | | | Coordinadora | |
| 21 | Elabora Informe de la Situación del equipo del usuario | Actividad | Los técnicos del CETEIN elaboran Informe de la Situación del equipo del usuario | Técnicos del CETEIN |
| 22 | Recibe Informe de la Situación del equipo del usuario | Actividad | El Jefe de CETEIN recibe Informe de la Situación del equipo del usuario | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |
| 23 | Firma el Informe de la Situación del equipo del usuario | Actividad | Firma el Informe de la Situación del equipo del usuario | Jefe de CETEIN en la Coordinadora |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: CETEIN **CODIGO:** H
SUBPROCESO: Mantenimiento preventivo **CODIGO:** H.2
OBJETIVO: Poder identificar futuros problemas informáticos en mas del 90% para evitar la paralización de actividades dentro de la Coordinadora en el año

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|---------------------|---------|---|---|---|--|---------|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| Técnicos del CETEIN | | Informe de Mantenimiento del Año anterior | Se planifica anualmente dos mantenimientos a los equipos del personal de la Coordinadora de Sanidad, se establece la fecha en los cuales se los va a realizar, cuando se esta en la fecha se pregunta a los usuarios en que dia dentro de esa fecha se le hace mas conveniente para qe realicen el mantenimiento en su equipo, se estable si hay necesidad de cambiar alguna parte o accesorio del equipo si es asi se cambia si no hay el cambio en existencia se planifica la compra del mismo para el presupuesto del proximo año, al final se realiza un Informe detallando los resultados encontrados en los mantenimientos. | -Informe de Mantenimiento -Hoja de descargo de bodegas | Personal de la Coordinadora de Sanidad | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|-----|----|-----|
| <p align="center">“Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador”</p> | Fecha | | | |
| | Página | 105 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <p align="center">Manual de Procesos</p> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

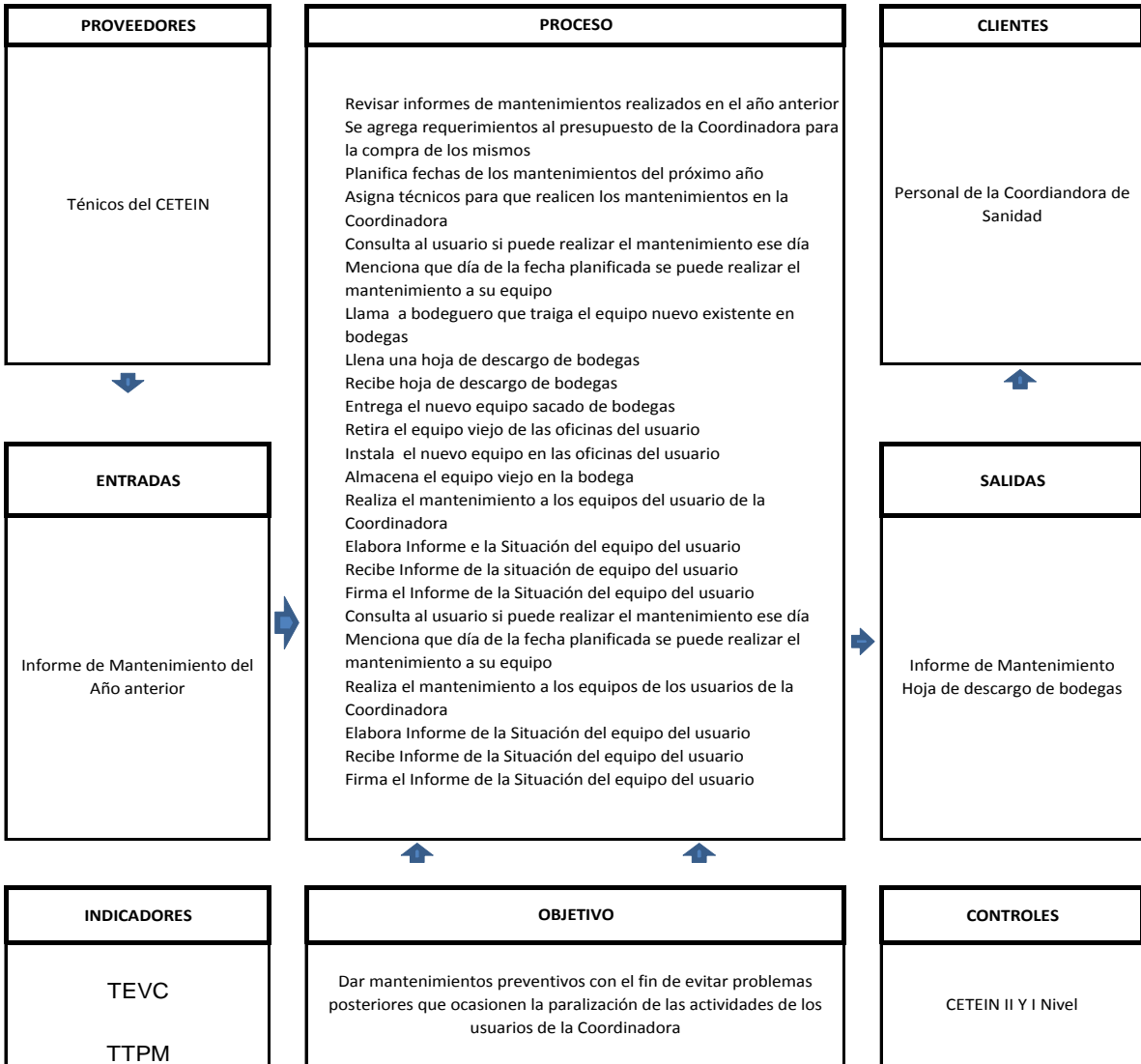
| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 106 | De | 105 |
| Manual de Procesos | Sustituye a | | | |
| | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | CETEIN | CODIFICACIÓN | H.2 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Mantenimiento preventivo | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este Subproceso empieza con la revisión de los Informes de mantenimientos de años anteriores y termina con la realización de los mantenimientos de año actual. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|--|
| FISICOS | Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Sistema documental | RRHH | Usuario, Jefe de CETEIN en la Coordinadora, Técnicos del CETEIN, Bodeguero |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 107 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Proceso:

I Sistema documental

Subproceso:

I.1 Sistema documental

El subproceso sistema documental tiene como función coordinar, dirigir y evaluar las actividades de los departamentos, divisiones y secciones del Centro Coordinador que deben estar orientadas al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Entradas del subproceso sistema documental:

Oficios, mensajes navales, telegramas, memoranda e invitaciones.

Salidas del subproceso sistema documental:

1. Disposiciones emitidas y legalizadas mediante: oficios, mensajes navales, telegramas, memoranda e invitaciones.
2. Reporte de acciones pendientes

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|---|-------------|-----|----|-----|
| "Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador" | Fecha | | | |
| | Página | 108 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| <i>Manual de Procesos</i> | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

Recursos del subproceso sistema documental

Infraestructura física.- La Coordinadora de Sanidad ejerce sus funciones en la Base naval sur con sus respectivas oficinas, parqueadero y bodegas.

Tecnología de Hardware y Software.- Computadora, impresora, fax, papel, telegrama, archivadores, registrados como bienes de larga duración del Sector Público.

Talento Humano.- Secretaria ejecutiva, asistente administrativo, director, departamentos

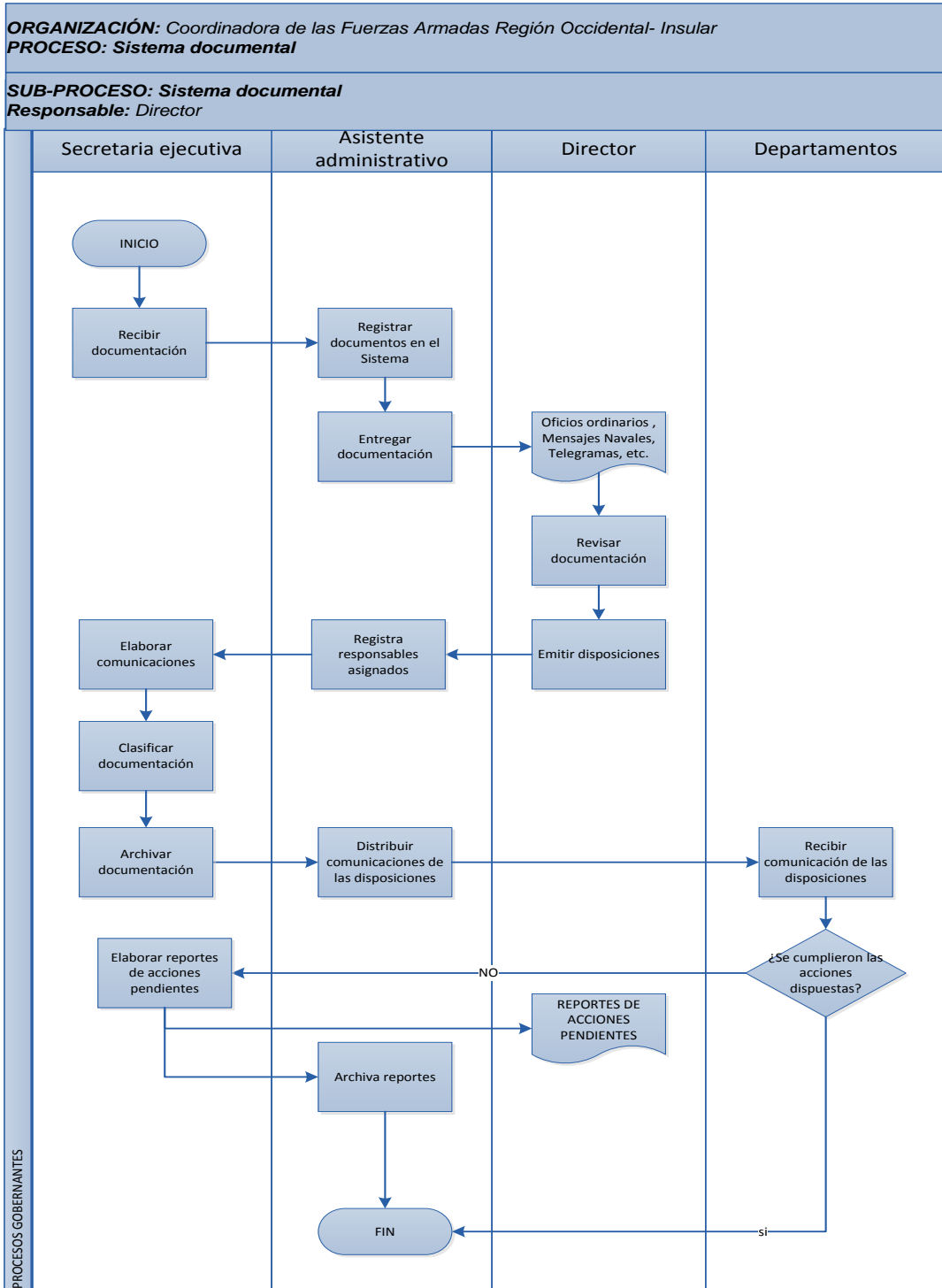
Controles del subproceso sistema documental

Control del cumplimiento de las acciones dispuestas en las comunicaciones de la Coordinación.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 109 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | |
|--|-------------|-----|--------|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | |
| | Página | 110 | De 105 |
| | Sustituye a | | |
| Manual de Procesos | Página | | De |
| | De fecha | | |

INDICADORES DE GESTIÓN

| Proceso : | Sistema documental | | | | | | |
|---|--|---|--------------------|--|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Subproceso : | Sistema documental | | | | | | |
| Objetivo : | Tener más del 90% del total de documentos que llegan a la Coordinadora registrados en el Sistema | | | | | | |
| Variable a medir | Nombre del Indicador | Definición | Unidad Operacional | Formula | Frecuencia de Medición | Responsable | Fuente de Información |
| Número de documentos registrados en el Sistema | Tasa de documentos registrados TDR | Mide cuantos de los documentos que llegan a la Coordinadora han sido registrados en el Sistema | semanas | # de documentos registrados en el Sistema/ # de documentos que llegan a la Coordinadora | 4 semanas | Coordinador, Secretaria Ejecutiva | Sistema documental de la Coordinadora |
| Número de documentos asignados responsables registrados en el sistema | Tasa de documentos con responsables registrados TDRR | Mide cuantos de los documentos que llegan a la Coordinadora tienen responsables asignados y que se han registrado en el sistema | semanas | # de documentos con responsables registrados en el Sistema/ # de documentos que llegan a la Coordinadora | 4 semanas | Coordinador, Secretaria Ejecutiva | Sistema documental de la Coordinadora |

| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 111 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO SISTEMA

DOCUMENTAL

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|------------------------------------|-----------|--|--------------------------|
| 1 | Recibir documentación | Actividad | La Secretaria Ejecutiva recibe documentos generados dentro y fuera del Centro Coordinador para conocimiento y acción del Coordinador de Sanidad. | Secretaria Ejecutiva |
| 2 | Registrar documentos en el Sistema | Actividad | <p>El Asistente Administrativo registra los documentos en el Sistema, herramienta para la correcta administración de las comunicaciones internas y externas, se registran de acuerdo a la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de oficios ordinarios recibidos y enviados. • Registro de Mensajes Navales/Telegramas ordinarios recibidos y enviados. • Registro de documentos calificados. | Asistente Administrativo |
| 3 | Entregar documentación | Actividad | El Asistente Administrativo entrega la documentación al Coordinador. | Asistente Administrativo |
| 4 | Revisar documentación | Actividad | El Coordinador revisa la documentación. | Director |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 112 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|--|-----------|---|--------------------------|
| 5 | Emitir disposiciones | Actividad | El Coordinador emite disposiciones que indican quienes serán los responsables de emitir información o gestionar la acción que será realizada por los departamentos integrantes del Centro Coordinador de Sanidad. | Director |
| 6 | Registra responsables asignados | Actividad | La Secretaria Ejecutiva registra en el Sistema los responsables asignados por el Coordinador de Sanidad. | Asistente Administrativo |
| 7 | Elaborar comunicaciones | Actividad | Elabora y gestiona la legalización de la información y documentación, pueden ser: a. Oficios b. Mensajes Navales c. Memoranda d. Invitaciones | Secretaria Ejecutiva |
| 8 | Clasificar documentación | Actividad | La secretaria ejecutiva clasifica los documentos. | Secretaria Ejecutiva |
| 9 | Archiva documentación | Actividad | La documentación debe estar resguardada y archivada según su clasificación. | Secretaria Ejecutiva |
| 10 | Distribuir comunicaciones de las disposiciones | Actividad | Las comunicaciones que cuentan con una acción de ejecución serán distribuidas a los diferentes departamentos del Centro de Coordinación. | Asistente Administrativo |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 113 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

| N° | Nombre | Tipo | Descripción | Responsable |
|----|---|-----------|--|--------------------------|
| 11 | Recibir las comunicaciones de las disposiciones | Actividad | Los departamentos reciben las disposiciones emitidas. | Departamentos |
| 12 | Elaborar reportes de acciones pendientes | Actividad | Con el fin de llevar un control del cumplimiento de las acciones dispuestas en las comunicaciones de la Coordinación, se debe generar reportes de acciones pendientes para conocimiento del Coordinador. | Secretaria Ejecutiva |
| 13 | Archivar reportes | Actividad | La documentación debe estar resguardada. | Asistente Administrativo |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Daysie Guerrero Andrea Lazo Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 114 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: Sistema documental **CODIGO:** I
SUBPROCESO: Sistema documental **CODIGO:** I.1
OBJETIVO: Tener más del 90% del total de documentos que llegan a la Coordinadora registrados en el Sistema

| Proveedor | | Insumo | Transformación | Producto | Cliente | |
|----------------------|---------|---|--|--|---|---------|
| Interno | Externo | | | | Interno | Externo |
| Emisor del documento | | Oficios, Mensajes Navales, telegramas, memoranda e invitaciones | Empieza con la recepción de documentos que llegan a la Coordinadora de Sanidad, se procede a registrarlo en el Sistema, se le da al Coordinador el mismo que la revisa y procede a asignar un responsable para que realice la tarea pertinente, el documento retorna a Secretaria la misma que registra a quien se le a sido asignada la tarea, luego se comunica mediante comunicados al responsable para darle a conocer de dichas tareas, finalmente se mantiene un control para verificar si dichas tareas han sido realizadas | -Oficios, Mensajes Navales, telegramas, memoranda e invitaciones. -Reporte de Acciones Pendientes | Departamentos de la Coordinadora de Sanidad | |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|--------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |

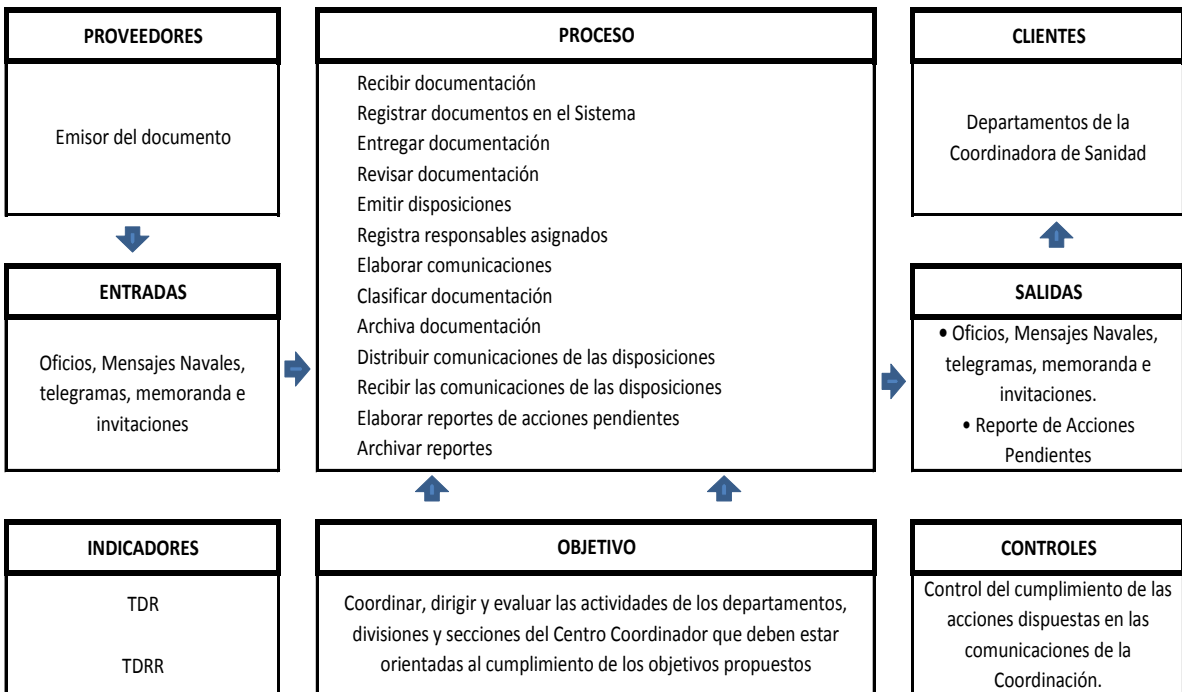
| | | | | |
|--|-------------|-----|----|-----|
| “Coordinadora de Sanidad Zona Occidental- Insular de las Fuerzas Armadas del Ecuador” | Fecha | | | |
| | Página | 115 | De | 105 |
| | Sustituye a | | | |
| Manual de Procesos | Página | | De | |
| | De fecha | | | |

“Coordinadora de Sanidad Zona
Occidental- Insular de las Fuerzas
Armadas del Ecuador”

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------|------------|
| NOMBRE PROCESO | Sistema documental | CODIFICACIÓN | I.1 |
| NOMBRE SUBPROCESO | Sistema documental | FECHA | 07/05/2012 |
| ALCANCE | Este Subproceso empieza con la Recepción de la documentación y termina con el archivo de las disposiciones dispuestas. | | |

| RECURSOS | | | |
|-----------------|--|-------------------|---|
| FISICOS | Computadora, Impresora, Fax, Papel, Telegrama, Archivadores. | ECONOMICOS | Presupuesto General del Estado |
| TÉCNICOS | Sistema documental | RRHH | Secretaria Ejecutiva, Asistente Administrativo, Director, Departamentos |



| | | |
|---|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| <ul style="list-style-type: none"> • Daysie Guerrero • Andrea Lazo • Ericka Mendieta | | |
| Firma: | Firma: | Firma: |