



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

PROMOCIÓN XIII

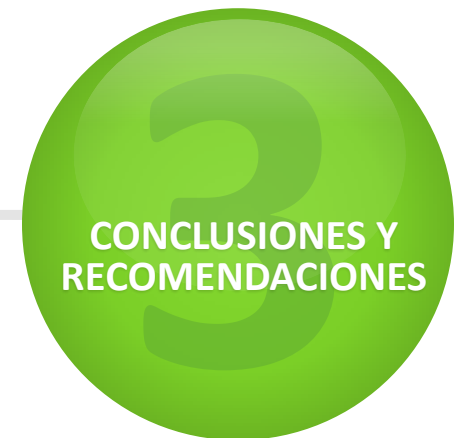
PROYECTO DE GRADO:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA.

AUTORES: **ING. CPA. ANDRÉS ALMEIDA.**
 ING. CPA. BYRON JIMÉNEZ.



Contenido:



“El corazón de manejar organizaciones es poder controlar sus procesos”
Mickel Hammer



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA



Lineamientos orientadores:

“El corazón de manejar organizaciones es poder controlar sus procesos”

Mickel Hammer



ANTECEDENTE



El Gobierno ecuatoriano en cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Nacional del Buen Vivir 2014 – 2019, ha emprendido un proceso de reformas técnicas y legales impulsada por la Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP, a fin de generar una institucionalidad orientada a satisfacer las metas de cumplimiento reflejadas en la calidad del servicio

OBJETIVO DEL PROYECTO ACADÉMICO

Proponer el Modelo de Gestión por Procesos, mediante la aplicación de los componentes metodológicos: cadena de valor, modelo de operación, sistema de indicadores para el control de la gestión, mejora continua y la gestión del cambio.

Objetivo 1: Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.

Política 1.2. Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.

Política 1.5. Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.

Política 1.6. Fortalecer a las empresas públicas como agentes en la transformación productiva..

MISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



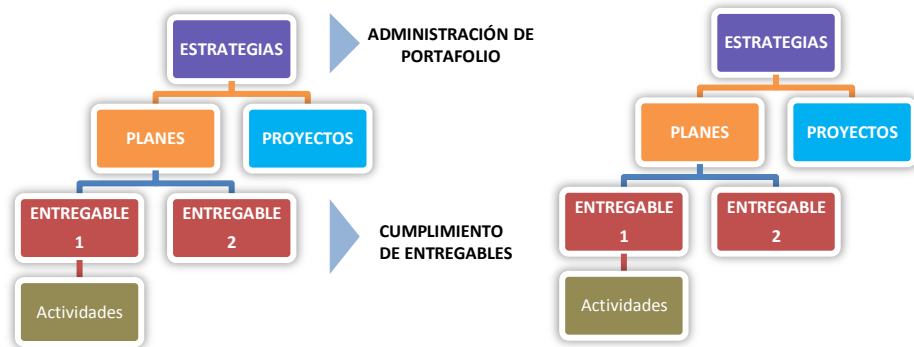
OBJETIVO ESTRATÉGICO ALINEADO

INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERACIONAL DEL MREMH

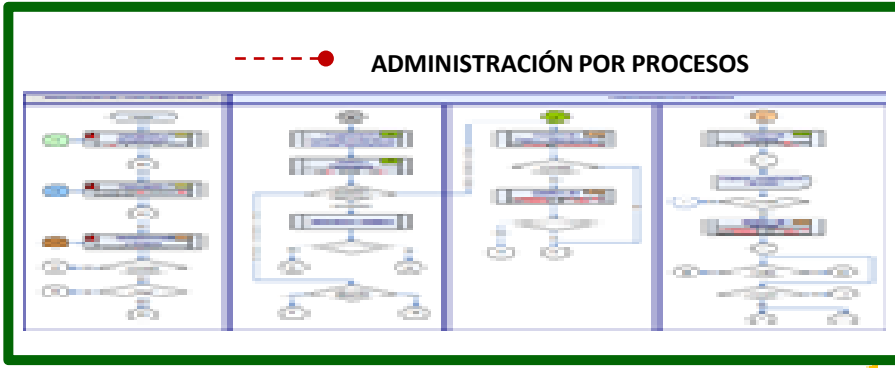
---● VALORES INSTITUCIONALES CEBV



---● ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS (GPR)



---● ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

Definición del problema...

¿Que tan eficientes son los procedimientos que actualmente se desarrollan dentro de la Institución?..

Falta de control de gestión de procesos, y falta de compromiso por parte de los servidores frente a cambios de cultura organizacional (influencia de paradigmas);

GPR no actualizado en cuanto a fichas de procesos, no se puede utilizar el módulo FCE 3 para el diagnóstico de procesos.





ecuador
ama la vida

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA



META...



“Proponer y transferir conocimientos en cuanto al desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos en el MREMH a nivel central”.

MAYO 2015

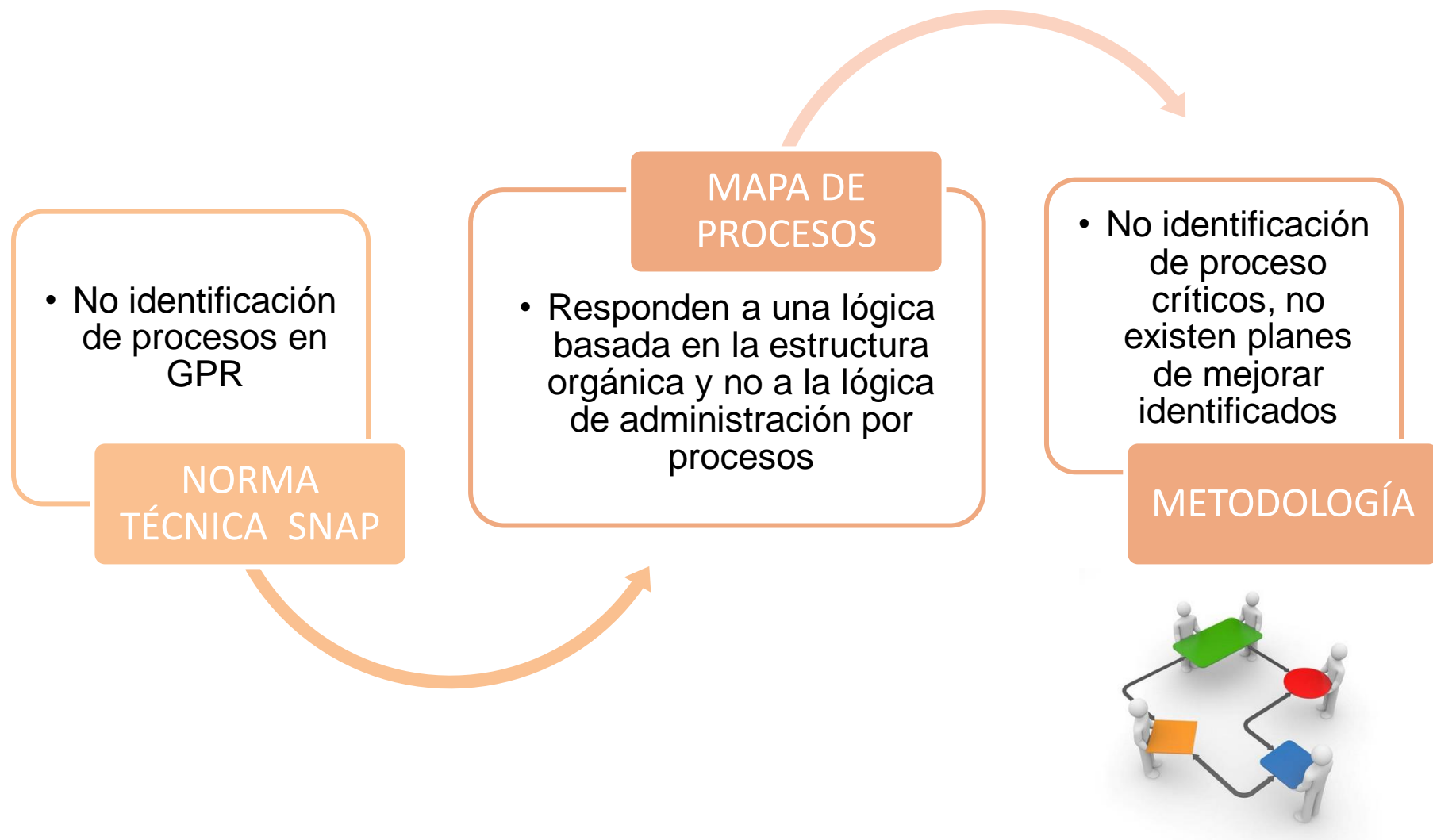


MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

FUENTES DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fuentes primarias (o directas):

Datos que obtendremos "de primera mano", por los propios investigadores (documentos originales de la institución, formatos y formularios, encuestas, registros, entrevistas, los cuales se documentaron durante el tiempo que se realizó la implementación del proyecto.



Fuentes secundarias:

Se obtendrán resúmenes, compilaciones o listados de referencias (libros de texto, artículos de revistas, instructivos, reglamentos), preparados en base a fuentes primarias.



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA



Desarrollo del Modelo de Gestión

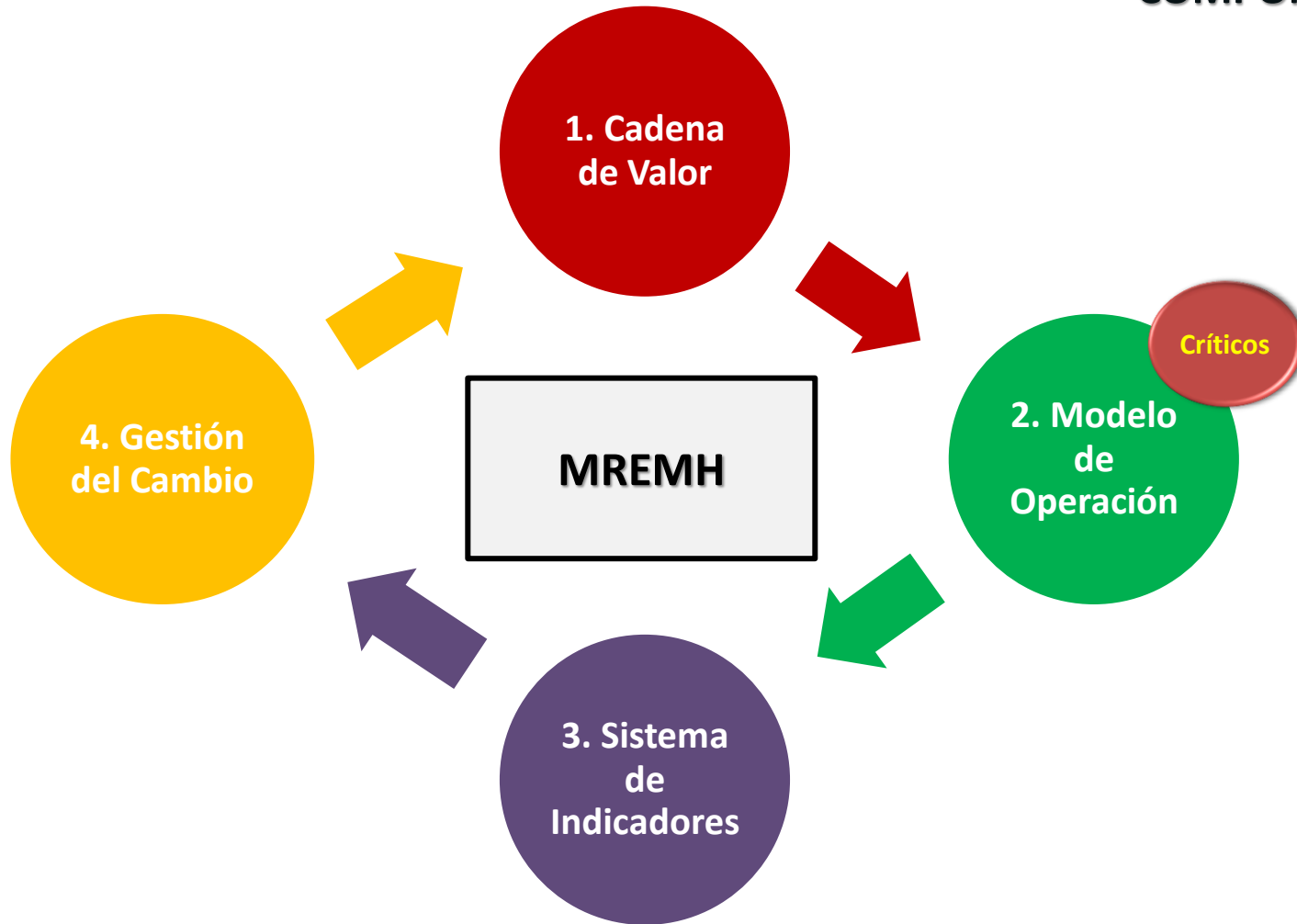
“El corazón de manejar organizaciones es poder controlar sus procesos”

Mickel Hammer



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

COMPONENTES ■



**1.
Cadena
de Valor**

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

CADENA DE VALOR

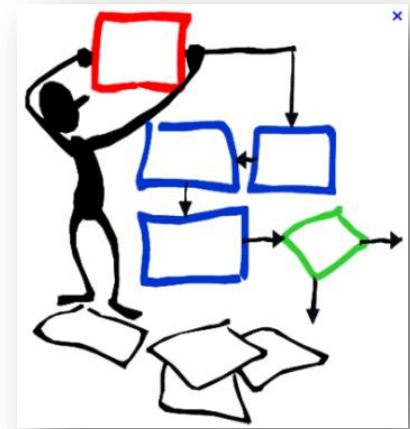
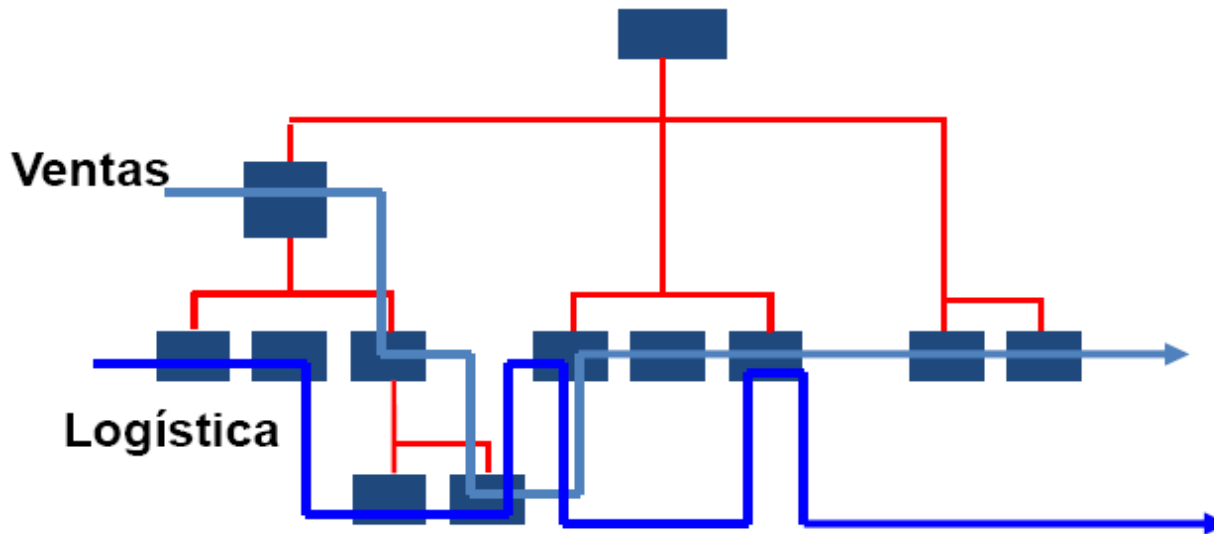




MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

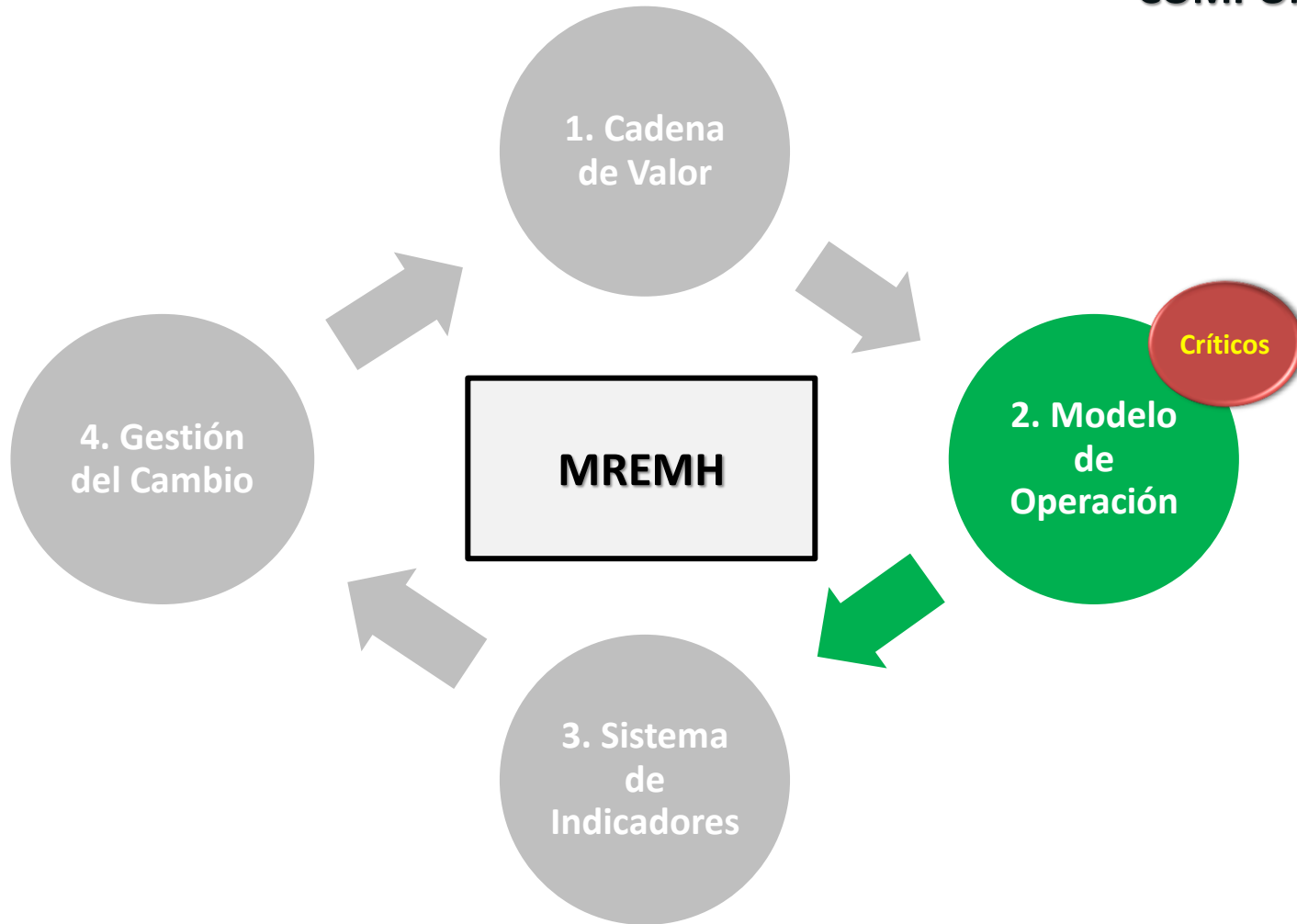
“Conjunto de actividades que convierten insumos (inputs) en productos (outputs) de mayor valor para el cliente”

Procesos vs. Estructura Funcional



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

COMPONENTES ■

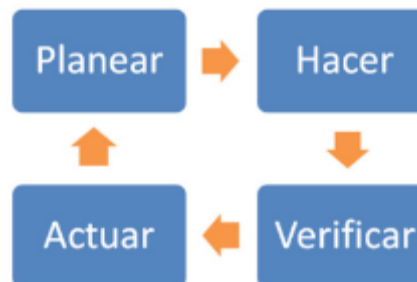


MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

ESQUEMA OPERATIVO



- Técnica de gestión sistemática para lograr avances importantes en el desempeño de nuestra institución para facilitar que los clientes internos y externos reciban productos o servicios de calidad, mediante el control, mejoramiento e innovación de los procesos



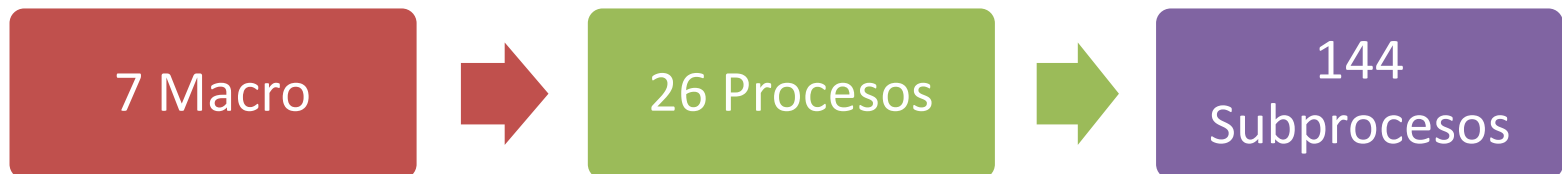
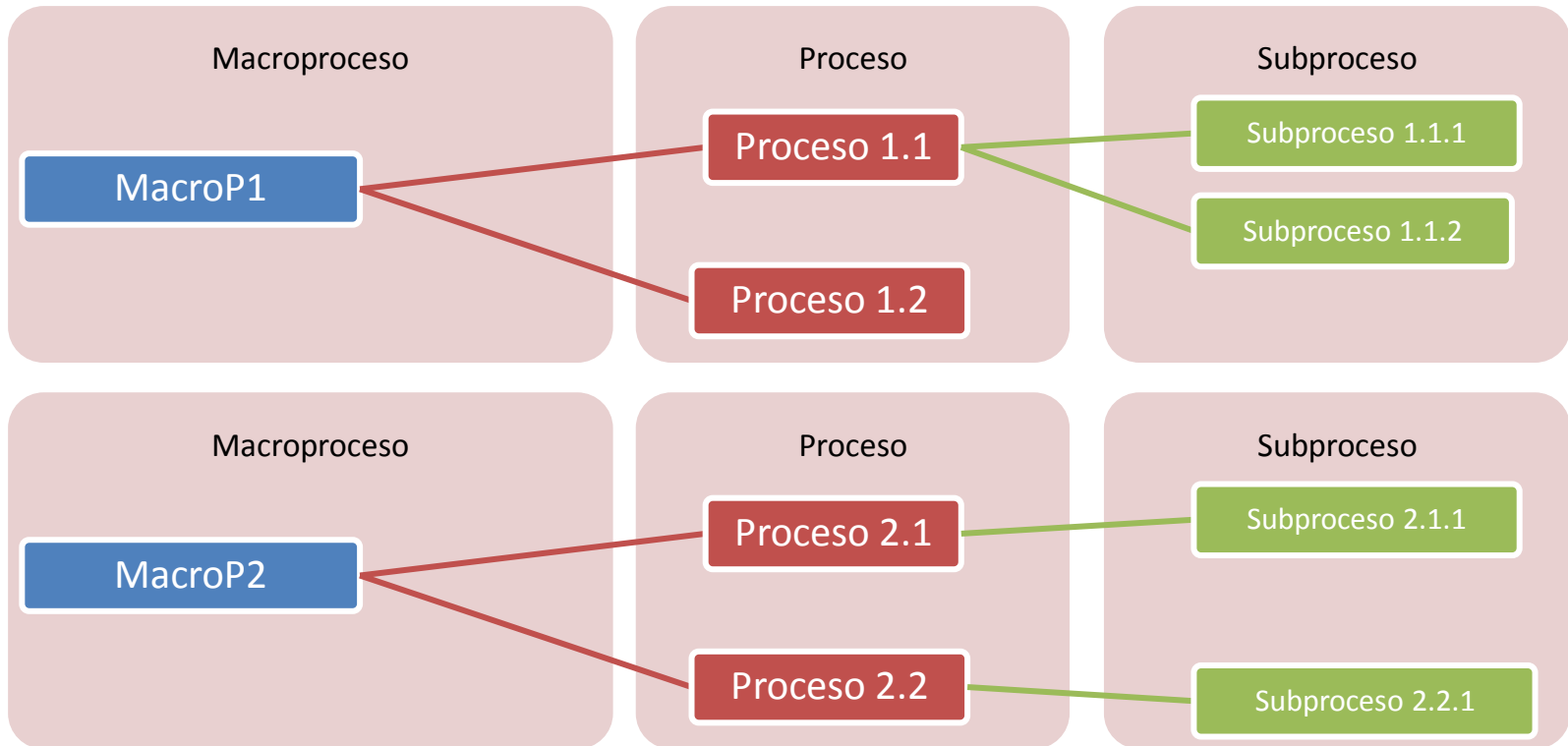
MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO - MODELO OPERATIVO




MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

OPERATIVO INVENTARIO DE PROCESOS



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Hoja de Caracterización		Código: HC-DARH	
	PROCESO: GESTIÓN TALENTO HUMANO		Edición No. 00	
			Página	
			Fecha:	
OBJETIVO:	Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo de los Recursos Humanos y Remuneraciones y el de Desarrollo Institucional de manera desoconcentrada bajo los lineamientos de la normativa aplicable.			
RESPONSABLE	Director de Administración de Talento Humano			
CONTROLES				
REGISTROS		MARCO LEGAL		
Ver Listado Maestro de Documentación		Ver Listado Maestro de Marco Legal		
↓				
ENTRADAS		GESTIÓN TALENTO HUMANO	SALIDAS	
USUARIO INTERNO/EXTERNO	INSUMOS	SUBPROCESOS	PRODUCTOS	
			USUARIO INTERNO/EXTERNO	
Planificación del Recurso Humano	Norma Técnica Sustitutiva de Clasificación	Planificación del Recurso Humano	Plan RRHH	Autoridad Nominadora
	Solicitud de Creación de Puestos		Informe Técnico de Creación de Puestos	
	SENRES-PRH-SUPRO1		Informe de Supresión de Puestos	
	SENRES-PRH-SUPRO2		Informe de la Gestión Organizacional	Áreas del Ministerio
	SENRES-PRH-SUPRO3		Resolución de Creación de Puestos	
		Notificación de Cesación e Indemnización		


MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

RECURSOS					
PERSONAL	EQUIPOS	INSTALACIONES	FINANCIEROS	TECNOLOGIA	
Director DARH	Computadores	Edificio Principal MREMH, Tercer Piso	Presupuesto aprobado para la Dirección	Ofimática	
Analistas de Recursos Humanos	Teléfonos			Quipux	
Secretaria	Fax			Sistema de Viajes	
	Copiadora				
	Impresora				
INDICADORES					
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	VALOR ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
DARH-SP01 Planificación del Recurso Humano					
Cumplimiento del Plan de RRHH	$(\# \text{ de objetivos cumplidos } \# \text{ Total de objetivos propuestos}) * 100$	Funcionario DARH	Anual	95%	Director de Administración de RRHH
DARH-SP02 Reclutamiento, Selección de Personal, Nombramiento e Inducción					
Rotación de Personal	$(\# \text{ Personal que egresa} \# \text{ Total de Personal}) * 100$	Funcionario DARH	Anual	$\leq 3\%$	Director de Administración de RRHH
Eficiencia de personal seleccionado en periodo de prueba	$(\# \text{ Personal que aprueba periodo de prueba} \# \text{ Total de personal evaluado}) * 100$	Funcionario DARH	Trimestral	99%	Director de Administración de RRHH
Eficiencia en inducción general a funcionarios	$(\# \text{ de inducciones realizadas } / \# \text{ de inducciones programadas}) * 100$	Funcionario DARH	Mensual	95%	Director de Administración de RRHH

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
CODIGO: DARH-SP03	Subproceso: Evaluación del Desempeño (AS – IS)	
Edición No. 01		Pág. 1 de 11

Objetivo

Alcance

**Líder del
Proceso**

Definiciones

Marco Legal

Políticas

**Descripción y
Diagrama de
Flujo**

Indicadores

Registros



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MATRIZ DE VALOR AGREGADO

MATRIZ DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	VAC	VAO	Tiempo Efectivo (TE)	NVA					Tiempo Muerto (TM)	Tiempo Ciclo (TE+TM)
			Ciliente Externo	Ciliente Interno		Preparación	Espera	Transporte	Control	Archivo		
Evaluación del Desempeño												
1	Elaborar el plan y cronograma de evaluación	Funcionario DARH		x	2400 min	60 min	10 min	0 min	60 min	0 min	130 min	2530 min
2	Conocer el plan y cronograma de evaluación	Director DARH		x	240 min	20 min	40 min	0 min	30 min	0 min	90 min	330 min
3	Autorizar inicio del proceso de evaluación	Coordinador CGAF		x	60 min	10 min	0 min	0 min	12 min	0 min	22 min	82 min
4	Identificar autoridad superior de las personas a evaluar	Funcionario DARH		x	30 min	25 min	90 min	0 min	5 min	0 min	120 min	150 min
5	Elaborar el memo de inicio del proceso	Funcionario DARH		x	15 min	10 min	15 min	0 min	5 min	0 min	30 min	45 min
6	Enviar comunicación a los jefes de áreas del MREMH	Funcionario DARH		x	120 min	20 min	0 min	0 min	15 min	15 min	50 min	170 min
7	Asistir a la capacitación para evaluación	Unidades del Ministerio		x	240 min	90 min	0 min	0 min	10 min	0 min	100 min	340 min
8	Consolidar indicadores de evaluación	Director DARH		x	120 min	30 min	0 min	30 min	5 min	25 min	90 min	210 min
9	Aplicar las evaluaciones	Unidades del Ministerio		x	480 min	30 min	0 min	0 min	0 min	15 min	45 min	525 min
10	Analizar y tabular las evaluaciones	Funcionario DARH		x	480 min	60 min	0 min	0 min	0 min	30 min	90 min	570 min
11	Elaborar Informe de evaluación del desempeño	Funcionario DARH		x	480 min	120 min	0 min	0 min	0 min	120 min	240 min	720 min
12	Ejecutar retroalimentación	Unidades del Ministerio		x	240 min	60 min	0 min	0 min	0 min	0 min	60 min	300 min
13	Generar propuesta de capacitación	Unidades del Ministerio		x	240 min	20 min	0 min	0 min	15 min	60 min	95 min	335 min
14	Enviar resultados de evaluación	Unidades del Ministerio		x	480 min	60 min	30 min	10 min	20 min	60 min	180 min	660 min



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MATRIZ DE VALOR AGREGADO ■

MATRIZ DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	VAC	VAO	Tiempo Efectivo (TE)	NVA					Tiempo Muerto (TM)	Tiempo Ciclo (TE+TM)
			Cliente Externo	Cliente Interno		Preparación	Espera	Transporte	Control	Archivo		
Evaluación del Desempeño												
15	Disponer conocimiento de resultados de evaluación	Máxima Autoridad MREMH		x	60 min	20 min	0 min	0 min	0 min	0 min	20 min	80 min
16	Elaborar oficio de calificación	Funcionario DARH		x	240 min	10 min	0 min	0 min	0 min	0 min	10 min	250 min
17	Solicitar conformar el comité de reclamos	Coordinador CGAF		x	180 min	30 min	0 min	0 min	0 min	0 min	30 min	210 min
18	Conformar el Comité de Reclamos/Comisión Calificadora	Coordinador CGAF		x	60 min	20 min	0 min	0 min	0 min	0 min	20 min	80 min
19	Enviar resultados finales de evaluación	Director DARH		x	180 min	15 min	0 min	0 min	0 min	0 min	15 min	195 min
Totales					6345 min	710 min	185 min	40 min	177 min	325 min	1437 min	7782 min

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA FCE

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO - EVALUACIÓN CUALITATIVA										
CODIGO	FACTORES SUBPROCESO	ENFOQUE AL CLIENTE	ENFOQUE AL RESULTADO	VOLUMEN DE PROCESAMIENTO	RECURSOS					
					RRHH	Tecnológico	Bienes	Equipos	Vehículos	Insumos y Suministros
GVMREIP-SP03	Gestión de Agenda Nacional del Viceministro REIP	A	A	A	A	M	M	A	B	M
GVMREIP-SP04	Gestión del Despacho de las Subsecretarías del VMREIP	A	A	A	A	B	B	M	B	M
DARH-SP01	Planificación del Recurso Humano	A	M	B	M	B	B	B	B	M
DARH-SP02	Reclutamiento y Selección de Personal	A	A	M	M	A	M	M	B	A
DARH-SP03	Evaluación del desempeño	A	A	M	A	A	M	M	B	A
DARH-SP04	Gestión de Capacitación y Formación del Recurso Humano	A	A	A	A	A	M	M	M	A
DARH-SP05	Gestión de la Salud y Seguridad	A	M	B	A	M	M	M	B	M
DARH-SP06	Gestión de Capacitación Interna y Coordinación con el IAEN	A	A	M	M	B	M	M	B	A
DARH-SP07	Gestión de Becas Públicas Internacionales	A	A	M	M	B	B	M	B	A
DF-SP01	Gestión Presupuestaria	A	A	A	A	A	M	A	B	A
DF-SP02	Gestión de Viáticos	A	A	A	A	A	M	A	B	M
DF-SP03	Gestión Contable	A	A	A	A	M	M	A	B	A
DF-SP04	Concesión fondos de reposición	A	A	M	M	M	M	M	B	A

PONDERACIÓN CUANTITATIVA	
ALTO	9
MEDIO	3
BAJO	1

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA FCE

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL MREM

N°	CODIGO	FACTORES SUBPROCESO	ENFOQUE AL CLIENTE	ENFOQUE AL RESULTADO	VOLUMEN DE PROCESAMIENTO	RECURSOS					MEDIA PONDERADA	PROCESO CRITICO	
						RRHH	Tecnológico	Bienes	Equipos	Vehículos			Insumos y Suministros
52	GVMREIP-SP02	Gestión de Agenda Internacional del Viceministro REIP	9	9	9	9	3	1	3	1	3	5.2	NO CRITICO
53	GVMREIP-SP03	Gestión de Agenda Nacional del Viceministro REIP	9	9	9	9	3	3	9	1	3	6.1	NO CRITICO
54	GVMREIP-SP04	Gestión del Despacho de las Subsecretarías del VMREIP	9	9	9	9	1	1	3	1	3	5.0	NO CRITICO
55	DARH-SP01	Planificación del Recurso Humano	9	3	1	3	1	1	1	1	3	2.6	NO CRITICO
56	DARH-SP02	Reclutamiento y Selección de Personal	9	9	3	3	9	3	3	1	9	5.4	NO CRITICO
57	DARH-SP03	Evaluación del desempeño	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9.0	CRITICO
58	DARH-SP04	Gestión de Capacitación y Formación del Recurso Humano	9	9	9	9	9	3	9	9	9	8.3	CRITICO
59	DARH-SP05	Gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional	9	3	1	9	3	3	3	1	3	3.9	NO CRITICO
60	DARH-SP06	Gestión de Capacitación Interna y Coordinación con el IAEN	9	9	3	3	1	3	3	1	9	4.6	NO CRITICO
61	DARH-SP07	Gestión de Becas Públicas Internacionales	9	9	3	3	1	1	3	1	9	4.3	NO CRITICO

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

JUSTIFICACIÓN DE SELECCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS (COMATOSO) ■



- Personal polivalente con capacidad de adaptabilidad, flexibilidad proactivo, capacitado y motivado a fin de incrementar los niveles de satisfacción de los servicios ciudadanos

- Oficinas desconcentradas en el exterior (misiones diplomáticas y misiones permanentes)
- La gestión de cada servidor público es la carta de presentación del Estado ecuatoriano



«Fomentar el desarrollo profesional y personal de los servidores, en búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad de la Institución»

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

PROCESOS CRÍTICOS

MATRIZ DE RESUMEN DE PONDERACIÓN DE FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL MREM

N°	CODIGO	FACTORES SUBPROCESO	ENFOQUE AL CLIENTE	ENFOQUE AL RESULTADO	VOLUMEN DE PROCESAMIENTO	RECURSOS						MEDIA PONDERADA	PROCESO CRITICO
						RRHH	Tecnología	Bienes	Equipos	Vehículos	Insumos y Suministro		
2	DME-SP01	Naturalizaciones	9	9	9	9	9	3	9	1	9	7.4	CRITICO
3	DDVL-SP01	Emisión de Pasaportes	9	9	9	9	9	3	9	1	9	7.4	CRITICO
4	DDVL-SP04	Apostillas y Legalizaciones de Documentos	9	9	9	9	9	3	9	1	9	7.4	CRITICO
5	DREF-SP01	Determinación de la Condición de Refugiado	9	9	9	9	9	9	9	1	9	8.1	CRITICO
6	DARH-SP03	Evaluación del desempeño	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9.0	CRITICO
7	DARH-SP04	Gestión de Capacitación y Formación del Recurso Humano	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9.0	CRITICO
8	DF-SP01	Gestión Presupuestaria	9	9	9	9	9	3	9	1	9	7.4	CRITICO
9	DF-SP06	Roles de Pago País	9	9	9	9	9	9	9	1	9	8.1	CRITICO
			FCE DEMANDADO	FCE DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	FCE DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	FCE NO DEMANDADO	

**FACTOR CRÍTICO
DEMANDADO X≥7**

1

Documento

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MEJORAMIENTO DE PROCESOS CRÍTICOS

REDISEÑO DE MANUALES «TO BE»



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

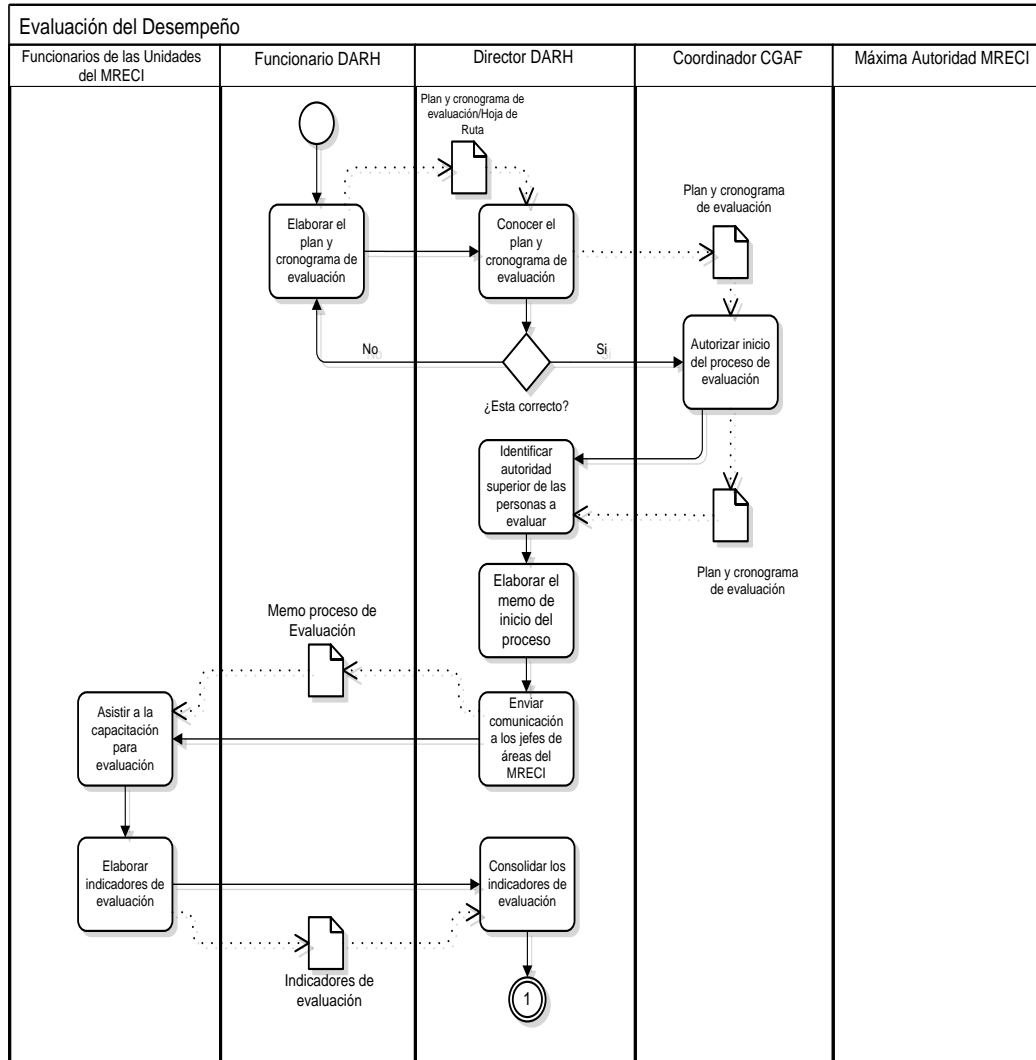
MEJORAMIENTO DE PROCESOS CRÍTICOS

REDISEÑO DE MANUALES «TO BE»



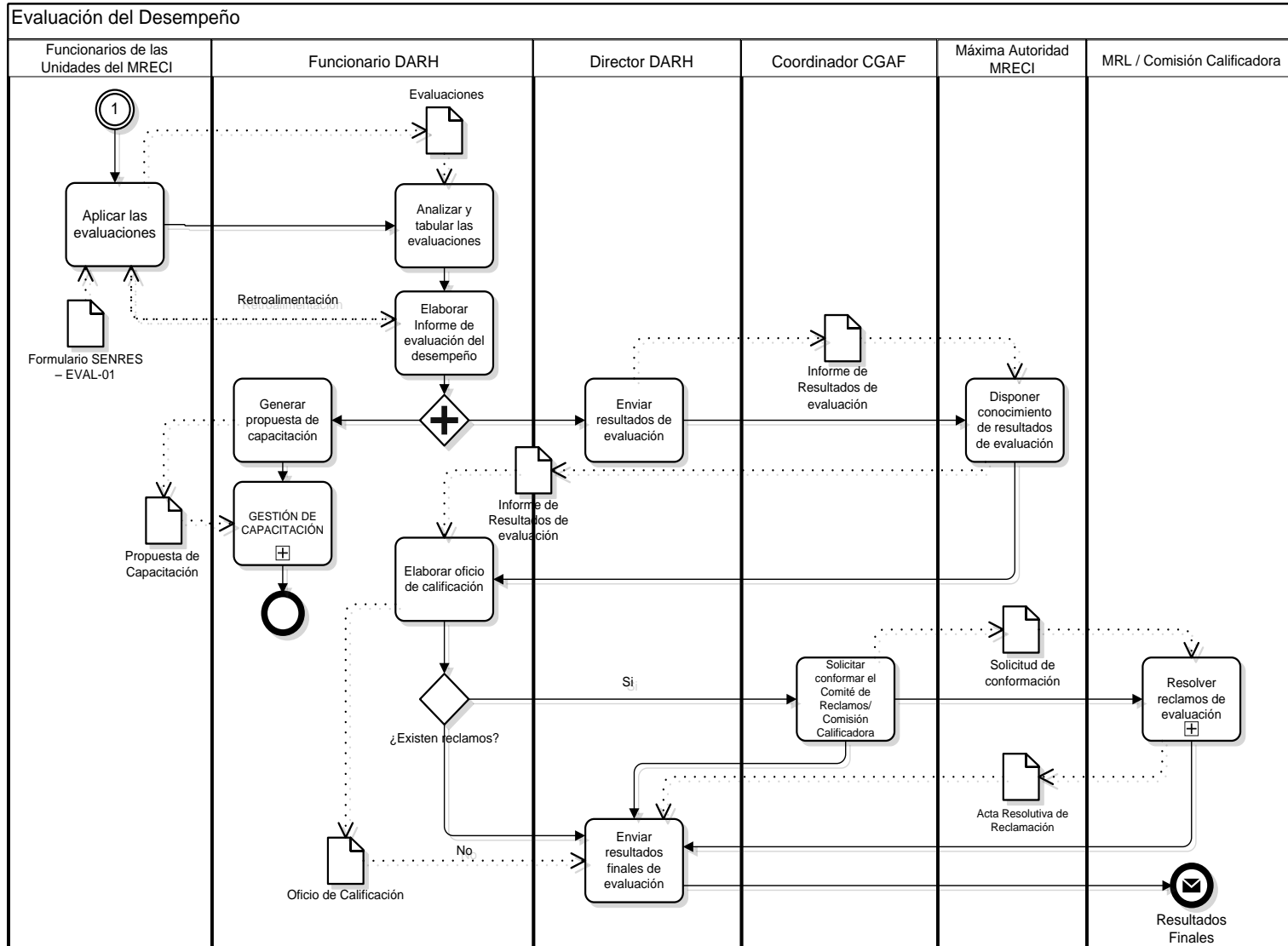
MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MEJORAMIENTO DE DIAGRAMAS DE FLUJO «AS IS»



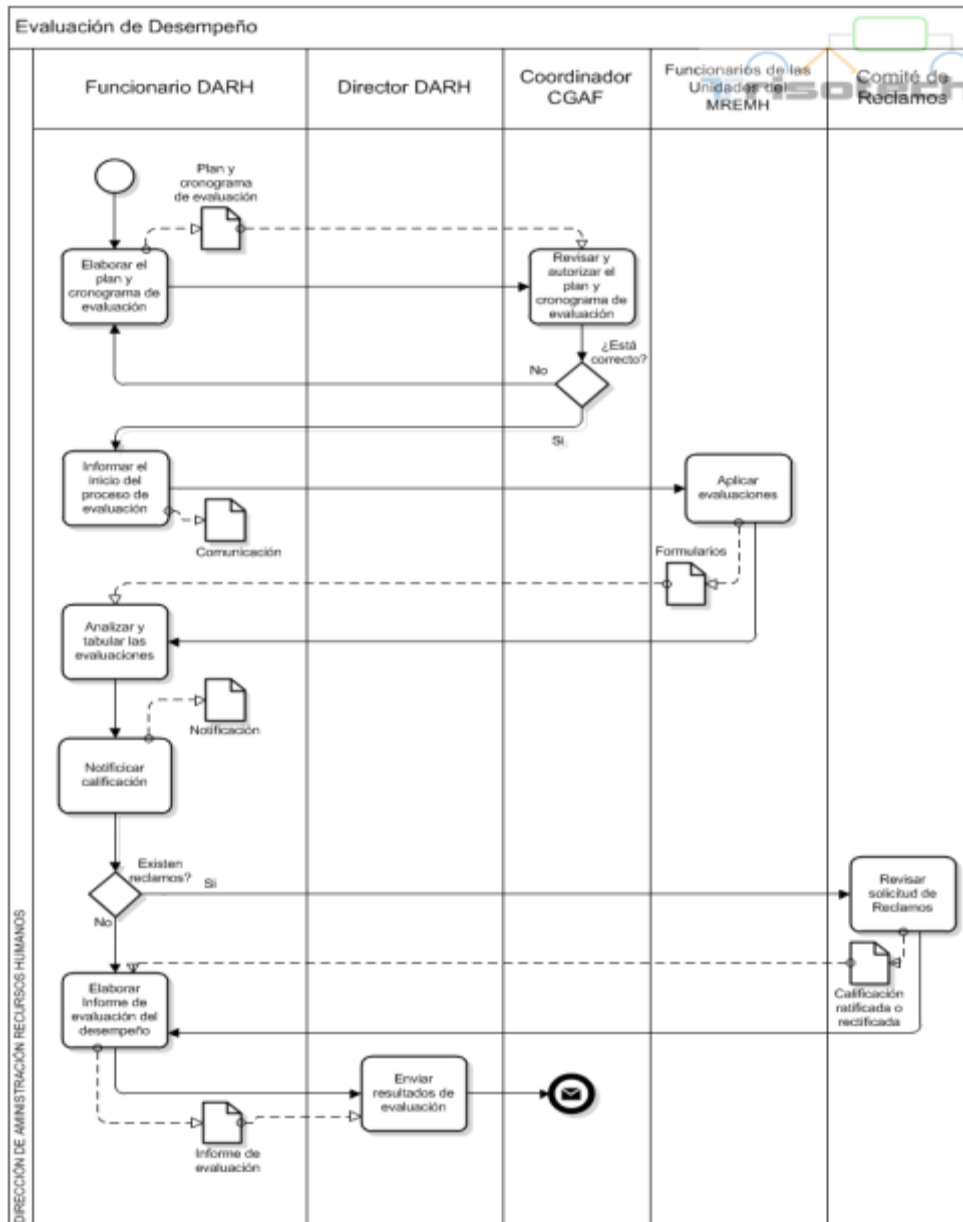
MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MEJORAMIENTO DE DIAGRAMAS DE FLUJO «AS IS»



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MEJORAMIENTO DE DIAGRAMAS DE FLUJO «TO BE»



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MATRIZ DE CARGA DE TRABAJO E IMPACTO ECONÓMICO

«AS IS»

No.	RESPONSABLE	# de personas x cargo	INDICE DE CARGA LABORAL	SUELDO	COSTO POR ACTIVIDAD
1	Coordinador General Administrativo Financiero	1	16.17%	4100	663 um
2	Director de Talento Humano	1	11.81%	2700	319 um
3	Funcionarios de Talento Humano	4	1617.02%	1676	108405 um
				COSTO DEL SUBPROCESO	109387 um

«TO BE»

No.	RESPONSABLE	# de personas x cargo	INDICE DE CARGA LABORAL	SUELDO	COSTO POR ACTIVIDAD
1	Coordinador General Administrativo Financiero	1	11.36%	4100	466 um
2	Director de Talento Humano	1	2.84%	2700	77 um
3	Funcionarios de Talento Humano	6	558.58%	1676	56171 um
				COSTO DEL SUBPROCESO	56713 um

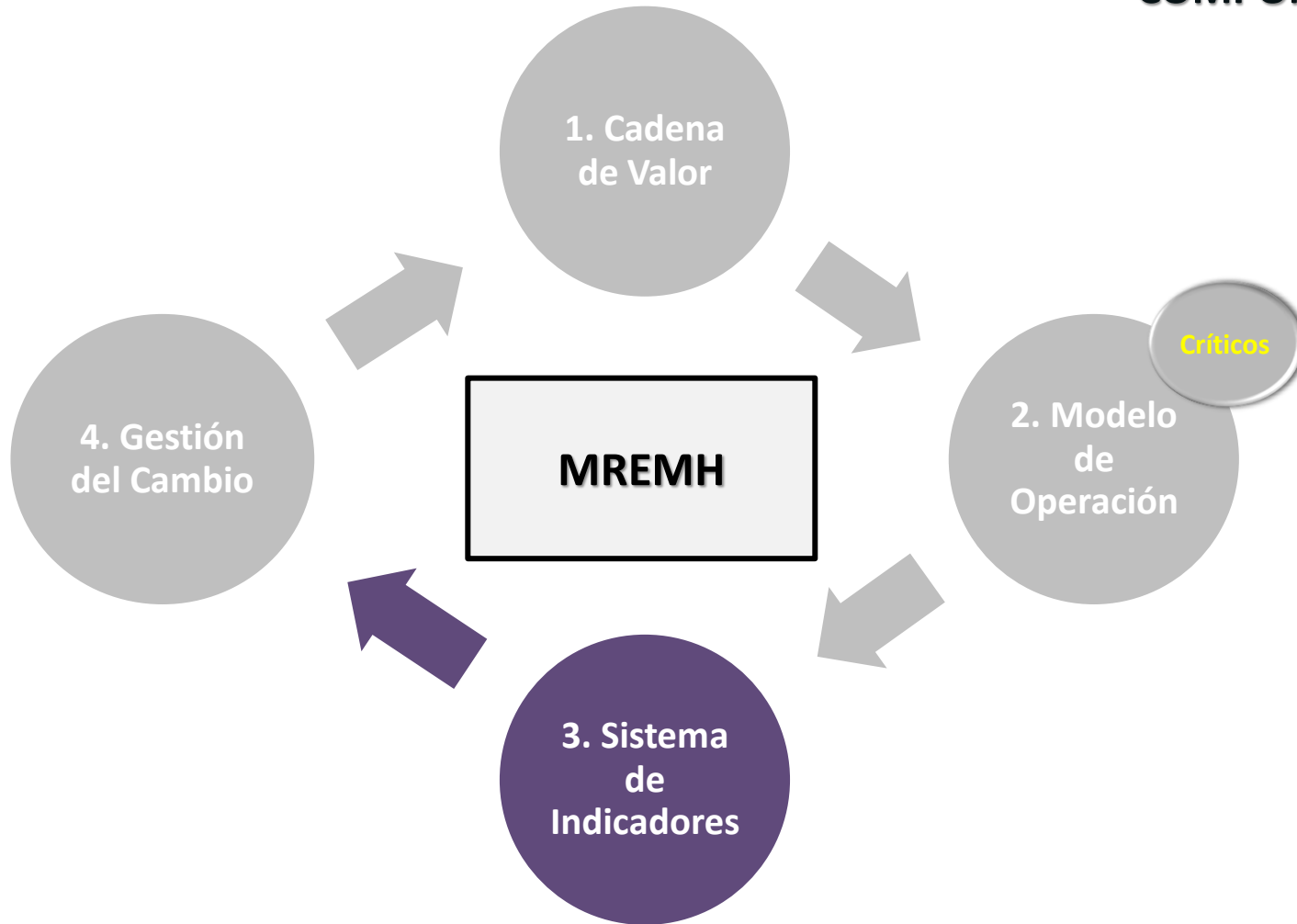
MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA								
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS								
PLAN DE TRABAJO DE MEJORAMIENTO CONTINUO PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
No.	ACTIVIDAD / TAREA	JUSTIFICACION	METODO	RESPONSABLE	LUGAR	DURACION	PRESUPUESTO REFERENCIAL	OBSERVACIONES
1	Aprobar el procedimiento de Evaluación del Desempeño	Ejecutar lo planificado y dar cumplimiento a las leyes vigentes	Disposición administrativa	CGFA	MREMH	5 días	N/A	El documento ha sido elaborado por un equipo para el rediseño del proceso dispuesto por la DARH
2	Reformas a los acuerdos ministeriales para la evaluación del desempeño del personal diplomático	Actualización y alineamiento al proceso rediseñado	Acuerdo Ministerial	Ministro	MREMH	20 días	N/A	Los acuerdos ministeriales actuales no se ajustan al procedimiento rediseñado
3	Reformas a los acuerdos ministeriales para la evaluación del desempeño del personal auxiliar del servicio diplomático							
4	Preparar los formularios de evaluación electrónicos	Aplicar el procedimiento de evaluación del desempeño rediseñado	Hojas electrónicas Excel	DARH	DARH	20 días	N/A	Previo al diseño de formularios se debe contar con el manual de competencias por grupos ocupacionales
5	Implementar una plataforma tecnológica para evaluación de desempeño	Para realizar la evaluación de desempeño en periodos cortos y procesar automáticamente la información	Buscar proveedores de TI	Asesora RRHH	DARH	30 días	40000	Levantar los TDR's para el proceso de contratación
6	Implementar la unidad de evaluación del desempeño con 6 funcionarios	Sobre carga de trabajo luego del análisis realizado	Disposición administrativa y contratación de personal	CGAF	MREMH	30 días	10056 por mes	Incluir en la estructura orgánica de la DARH
7	Asignar espacio físico de acuerdo a la disponibilidad	Área de evaluación del desempeño	Disposición administrativa	CGAF	MREMH	5 días	N/A	De acuerdo al número de personas dotar de equipos de oficina

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

COMPONENTES ■



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

PROPUESTA DE PLANTEAMIENTO DE INDICADORES



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

CICLO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

DARH-SP03 Evaluación del Desempeño

NOMBRE	Eficiencia en aplicación de evaluaciones			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	VALOR ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones programadas)*100	Funcionario DARH	Anual	99%	Director DARH

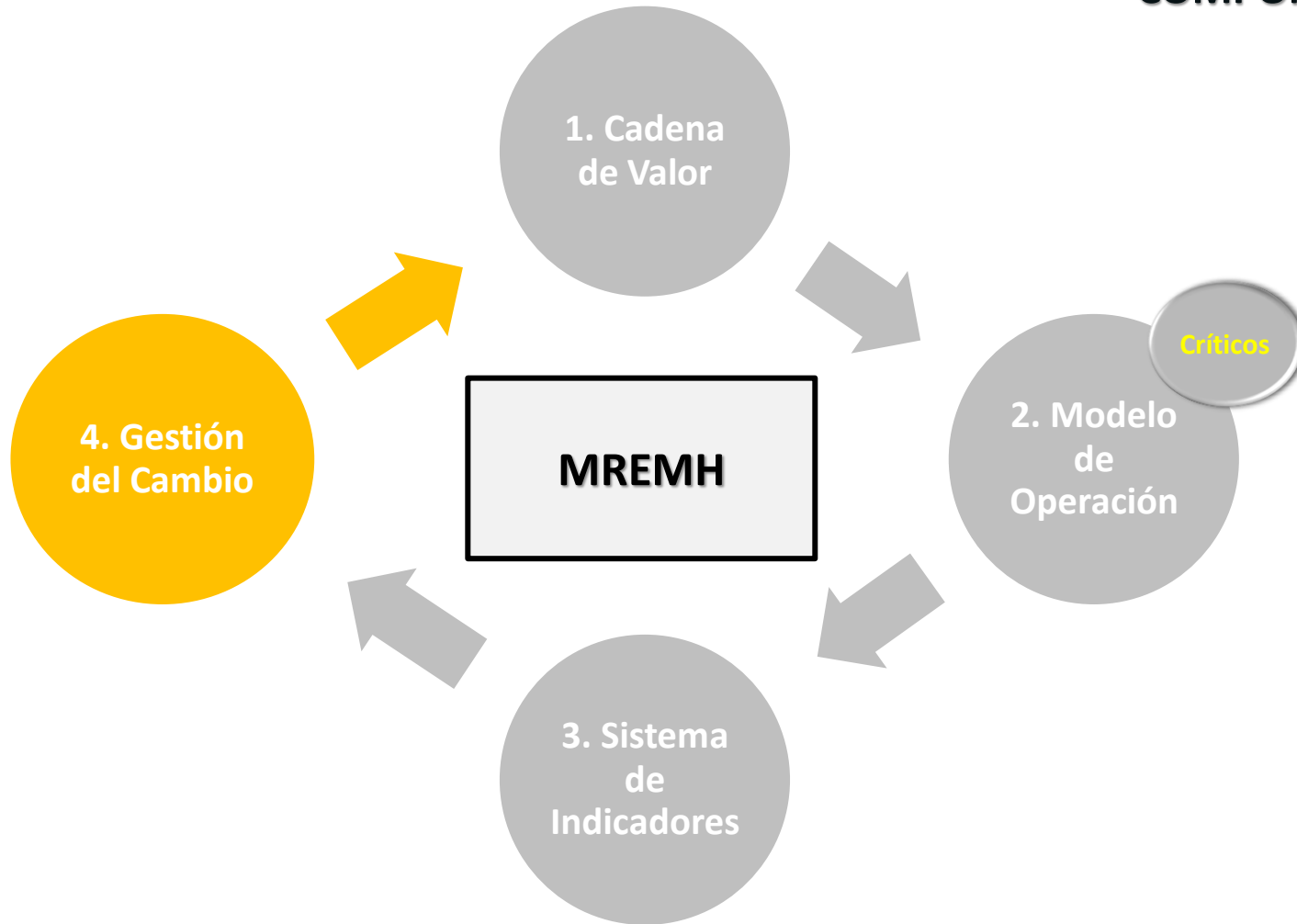
Tabla 5

DARH-SP04 Gestión de Capacitación y Formación del Recurso Humano

NOMBRE	Porcentaje de cumplimiento de planes/programas de capacitación no programadas			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	VALOR ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(# de capacitaciones realizadas / # de capacitaciones programadas)*100	Funcionario DARH	Anual	80%	Director DARH

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

COMPONENTES ■



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

GESTIÓN DEL CAMBIO 

POR QUÉ:

El cambio es permanente y la institución quiere permanecer en el futuro.

La institución puede ser mejor.

Es la estrategia aprobada por las autoridades

**FACTORES A
CONSIDERAR**

PARA QUÉ:

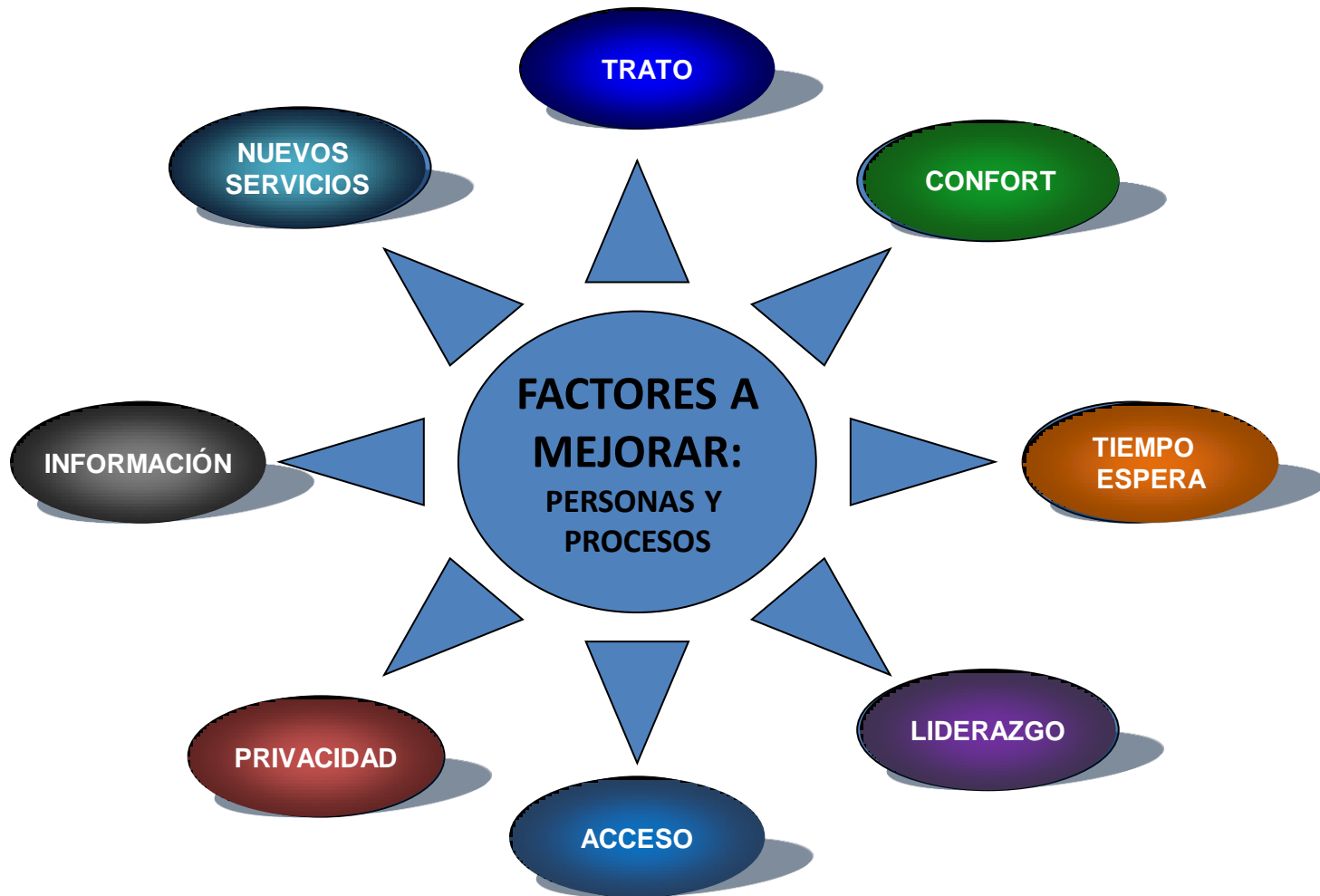
Mejorar la atención de la ciudadanía

Mejorar la forma de pensar y actuar del talento humano

Lograr participación y consensos.

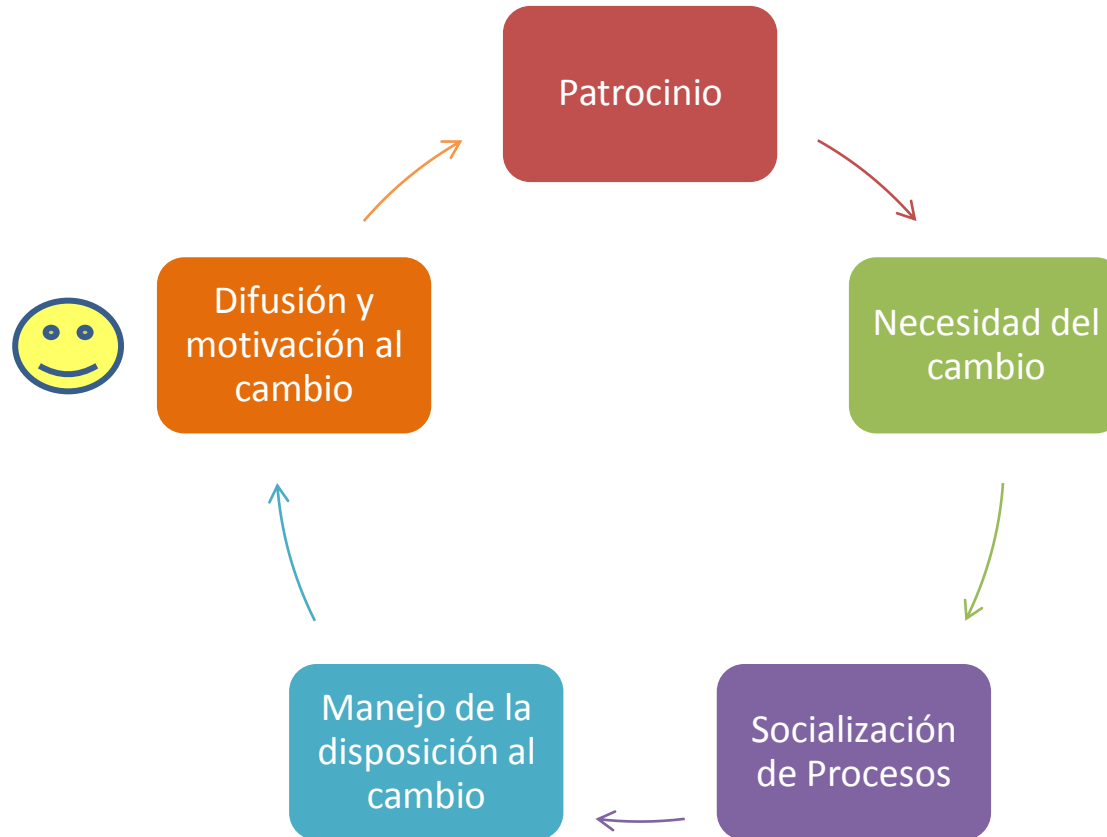
MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

EJES DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO ■



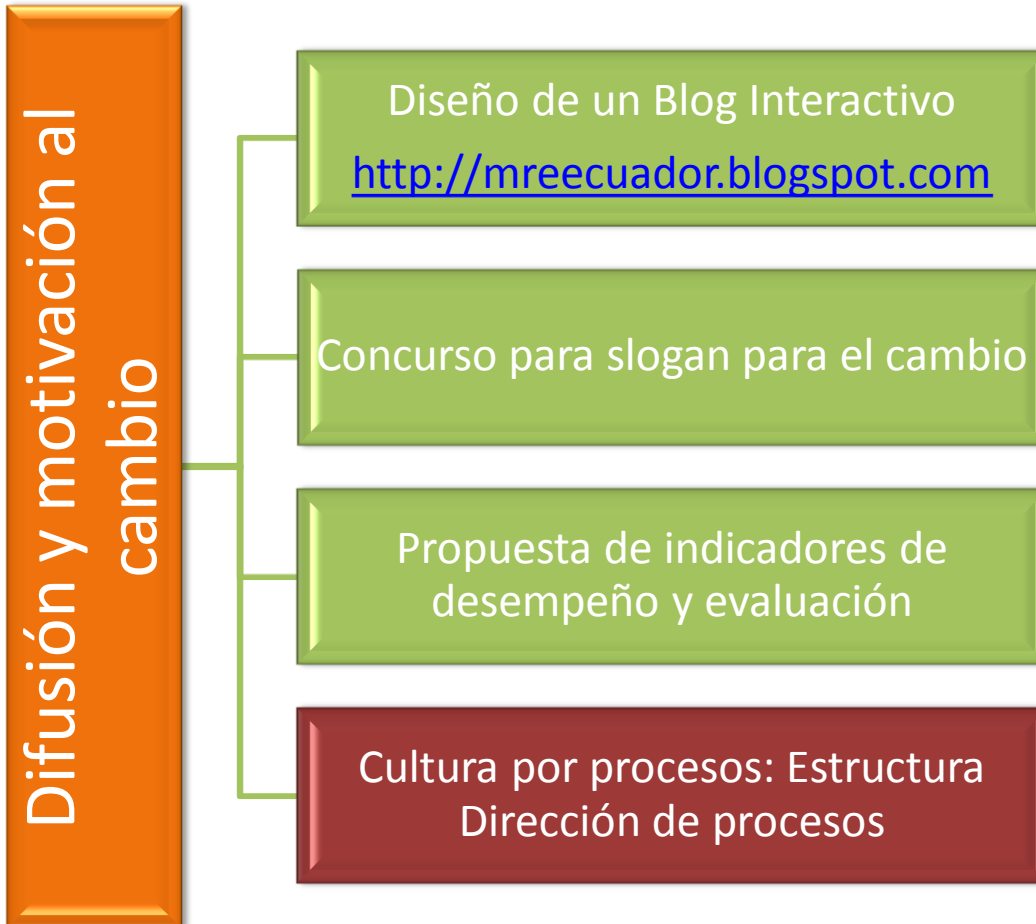
MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

GESTIÓN DEL CAMBIO 



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

GESTIÓN DEL CAMBIO



“Sentamos las bases para nuestra relación con el mundo futuro”

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

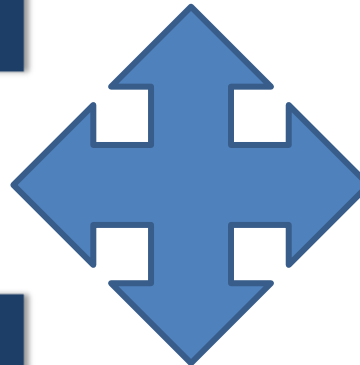
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

Elaboración y Control de Documentos y Registros

Gestión de Monitoreo de Procesos

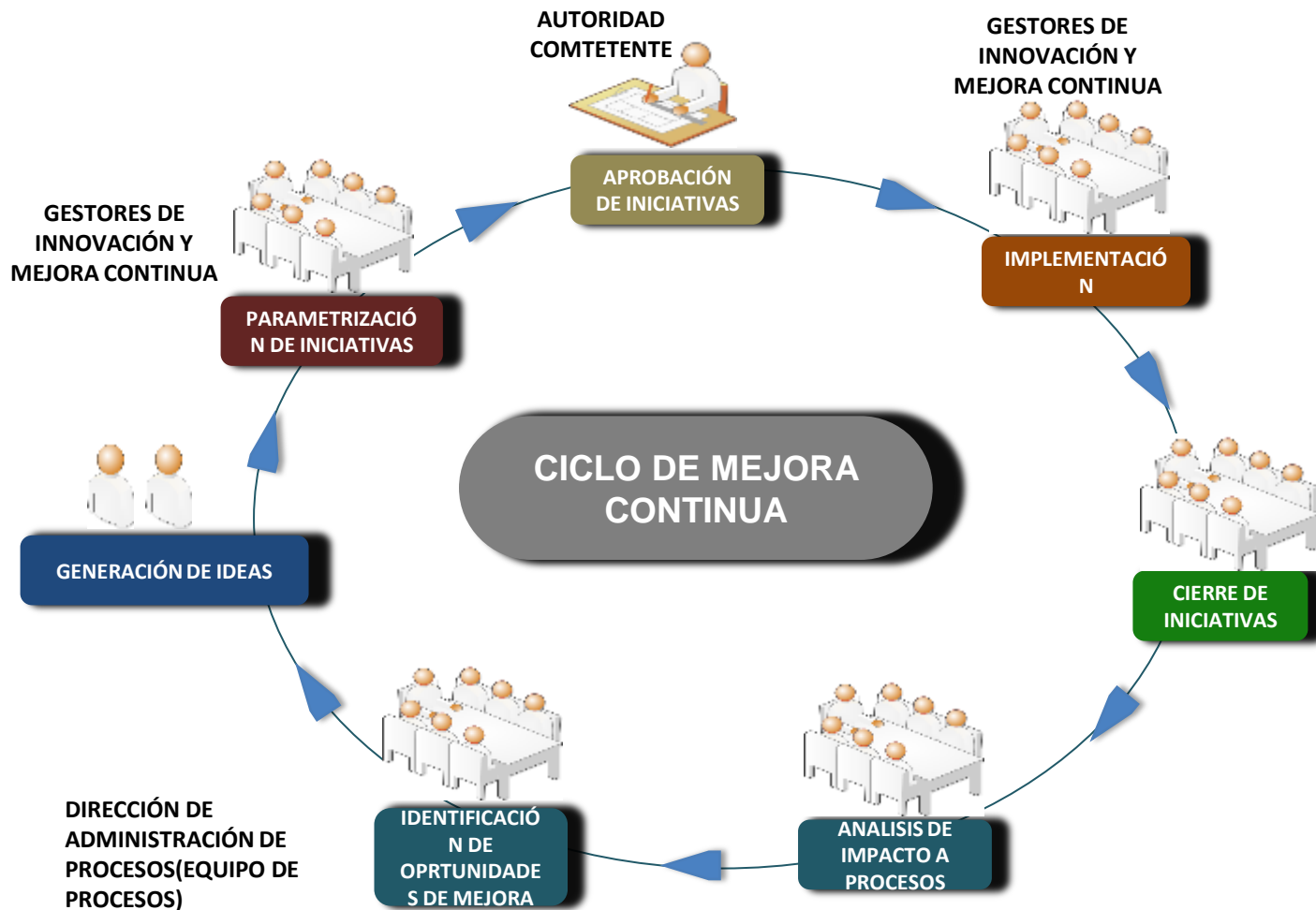
Revisión Estratégica de Procesos

Gestión de Mejoramiento Continuo



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

MEJORA CONTINUA



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ■

1. Enfoque Ciudadano
2. Talento Humano
3. Estructura Por Procesos
4. Gestión De Calidad



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA



Conclusiones y Recomendaciones

***"No bien algo llega a ser, su tendencia a permanecer
entra en conflicto con su propia necesidad de cambiar"***

José Antonio Durán Acosta,



CONCLUSIONES

Manejar de manera dinámica el cumplimiento del ciclo de mejora continua.

Priorizar el mejoramiento de procesos de la administración del talento humano

Transferencia de conocimiento a la institución, para posicionar la gestión del cambio, el trabajo en equipo y la innovación



RECOMENDACIONES

Cargar la información de los procesos documentados en las fichas del módulo FCE3 de la herramienta GPR

Generar puestos y perfiles acorde a las necesidades de los procesos

Transmitir la innovación como un compromiso profesional a todos los funcionarios del servicio exterior





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

**MUCHAS GRACIAS POR LA
ATENCIÓN**