



***CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE
QUITO***

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

***PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS***

“INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN”

INS01-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-EDC-001

Versión 1.0

Junio-2026

CÓDIGO:		VERSIÓN
INS01-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-EDC-001		1.0
INSTRUCTIVO: “ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN”		
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN TÉCNICA		
RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Insp. César Augusto Calvache Carrera Director General del CACMQ	
REVISADO POR:	Mgs. María Belén Palacios Amancha Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica del CACMQ	
REVISADO POR:	Mgs. Katyana Isabel Rojas Alomoto Responsable de la Unidad de Planificación Institucional	
ELABORADO POR:	Mba. Carlos Alfonso Segura Flores Agente de Control 3°	



IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Gestión de Planificación Institucional		
Proceso Nivel 2:	Gestión de Desarrollo Organizacional		
Proceso Nivel 3:	Gestión de Documentación de Procesos		
Proceso Nivel 4:	Gestión para la Elaboración del Diagrama de Caracterización		
Versión del documento:	1.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda
Responsable:	Responsable de la Unidad de Planificación Institucional		

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado /Aprobado por	Mes y año de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación del documento	<p>Elaborado: Mba. Carlos Alfonso Segura Flores</p> <p>Revisado: Mgs. Katyana Isabel Rojas Alomoto Mgs. María Belén Palacios Amancha</p> <p>Aprobado: Insp. César Augusto Calvache Carrera</p>	Junio 2026	N/A



ÍNDICE

1. OBJETIVO5

2. ALCANCE5

3. MARCO NORMATIVO5

 3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS.....5

 3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....5

 3.3. LINEAMIENTOS GENERALES5

4. DIAGRAMA DE FLUJO6

5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO.....7

6. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS10

 6.1. TÉRMINOS.....10

 6.2. ABREVIATURAS11

7. DOCUMENTOS, REGISTROS Y ANEXOS.....11

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS11

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de identificación de los elementos que forman parte del proceso, tales como: nombre del proceso, salida, objetivo, usuario, indicadores, entradas, controles, proveedores, documentación externa, documentación interna, registros, actividades: inicial y final, controles, recursos y riesgos.

2. ALCANCE

El instructivo de elaboración del diagrama de caracterización abarca desde la definición del nombre hasta la identificación de los elementos necesarios para la formulación de los procesos.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- No aplica

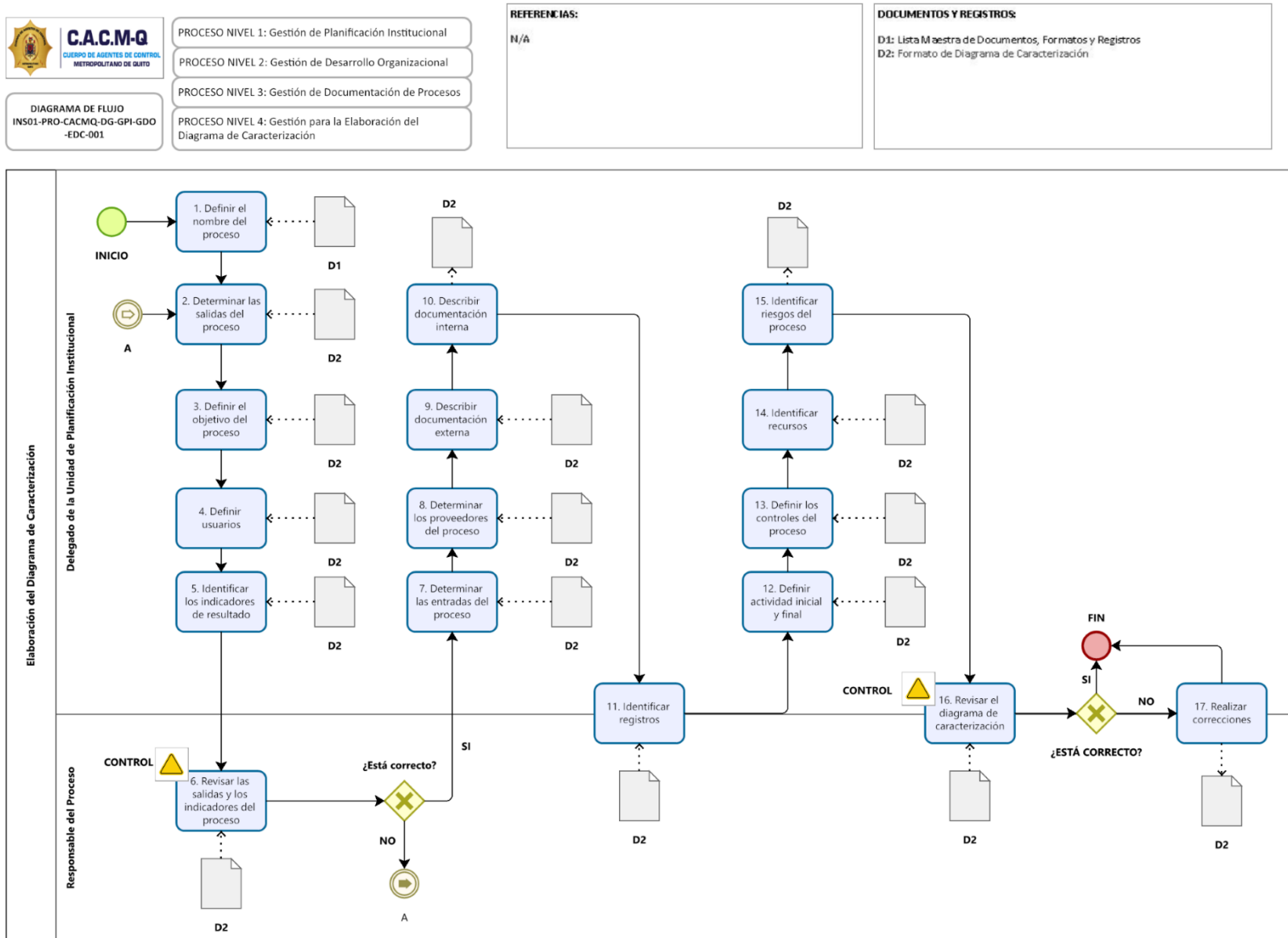
3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0006 Manual de Procesos Unidad de Planificación Institucional Nro. CACMQ-DG-GPI-01.
- Procedimiento de Gestión de Documentación de Procesos PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001.

3.3. LINEAMIENTOS GENERALES

- El diagrama de caracterización se elaborará al inicio del levantamiento de un proceso de nivel 2, 3 o 4, mediante el documento “procedimiento”.
- La elaboración del diagrama de caracterización debe ser efectuada por la o el Responsable del Proceso o su delegado, bajo asesoría y acompañamiento de un delegado de la Unidad de Planificación Institucional, en el formato Diagrama de Caracterización - FOR03-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001.
- La o el Responsable de la Unidad Administrativa/Dueño del Proceso, debe validar las salidas y los indicadores establecidos para su proceso, antes de continuar con la elaboración de los demás puntos del diagrama de caracterización, una vez finalizado debe revisar y aprobar el diagrama de caracterización, previo a la elaboración del diagrama de flujo.
- La o el Responsable del Proceso, debe revisar y/o validar que lo descrito en el diagrama de caracterización corresponda a sus procesos a cargo.
- Para la elaboración del Diagrama de Caracterización se considerará la información presentada en el diagrama de flujo.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

#	TAREAS	ROLO PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN
1	Definir nombre del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Especificar el nombre y nivel del proceso en la parte superior, utilizando el formato de Diagrama de Caracterización FOR03-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001 , y asegurándose de que el nombre coincida con la Lista Maestra de Documentos, Formatos y Registros FOR06-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001 .
2	Determinar las salidas del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>Establecer el resultado (producto y/o servicio) y sus características de calidad respectivas.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades operativas. • Capacitaciones ciudadanas. • Operativos de control <p>Las características de calidad de las salidas del proceso, que pueden ser: legales, físicas, técnicas, seguridad, tiempo, efectividad, cumplimiento, eficiencia, etc. Estas características de calidad deben guardar relación con los objetivos estratégicos institucionales, de preferencia deberán ser el tiempo de ciclo de atención en los casos que amerite.</p> <p>Se deben identificar las salidas con números para poder relacionar con sus respectivos usuarios e indicadores, los cuales deben estar numerados correspondientemente.</p>
3	Definir el objetivo del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>Definir el objetivo basándose en el resultado (producto y/o servicio) que se pretende obtener, ver salida del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer Responsable del Proceso y los resultados del mismo, especificando el cargo que desempeña en la institución, conforme al Manual de Clasificación de Puestos. • Especificar el objetivo estratégico al que contribuye.
4	Definir usuarios de salidas del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Definir qué proceso y/o usuarios (clientes internos o externos), recibirán el resultado del proceso. En caso que los usuarios sean procesos se debe colocar su nombre y código respectivo.



5	Identificar los indicadores de resultado	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>Establecer los indicadores necesarios para medir el desempeño del proceso, para cada salida se debe identificar al menos un indicador que debe medir las características de calidad.</p> <p>Determinar los indicadores de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre del Indicador.• Fórmula de Cálculo <p>Para identificar un indicador de resultado se debe tomar como referencia la salida del proceso, analizar la importancia y el desempeño de las características de la salida del proceso y seleccionar cual o cuales indicadores aplicarían a la salida (producto/servicio) en cuestión.</p> <p>Según las características de las salidas de los procesos los indicadores pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiempo del ciclo• Exactitud/Precisión• Costo/Consumo de recursos• Orientación al Cliente/Nivel de Servicio• Competencias/Habilidades• Integración con otros procesos• Cumplimiento de estándares y normas• Condiciones de trabajo. <p>Se solicitará a los Responsables del Proceso la información de la línea base, la meta y la frecuencia de medición para cada indicador, y se deberá considerar para el registro en la Lista Maestra de Documentos, Formatos y Registros– FOR06-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001.</p>
6	Revisar las salidas y los indicadores del proceso	Responsable del Proceso	Se valida que las salidas definidas sean las adecuadas y que se relacionen con los indicadores establecidos.
7	Determinar las entradas del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Indicar los insumos necesarios para el inicio de la ejecución del proceso y que sirven para identificar la actividad inicial del mismo. Se debe relacionar con la misma numeración las entradas con sus respectivos proveedores.
8	Determinar los proveedores del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	De acuerdo con las entradas definidas, determinar los proveedores de cada una de ellas, estos pueden ser internos y/o externos, uno o varios. En el caso que los proveedores sean procesos se debe colocar su nombre y código respectivo.
9	Describir documentación Externa	Delegado/a de la Unidad de	Detallar toda la documentación externa al GAD DMQ que se aplica al proceso en cuestión, puede ser



		Planificación Institucional	leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos, normas, etc.
10	Describir documentación interna	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Detallar toda la documentación interna que aplica al proceso; pueden ser: ordenanzas o resoluciones internas.
11	Identificar registros	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Identificar los registros del proceso, el detalle de estos se evidenciará en el diagrama de flujo. En este apartado se puede colocar "Descritos en el diagrama de flujo". Se debe considerar que los registros se conservan, y evidencian la ejecución del proceso, los registros pueden ser formatos generados por el mismo proceso, documentos y/o formatos que se usan en el proceso y vienen de otras áreas, procesos o externos, documentos que se generan en otro proceso pero se conservan, puede existir registros que no se generen, controlen y utilicen en este proceso, por lo que no se va a evidenciar en la matriz "Control de registros" del proceso que se está documentando, estos serán controlados en la matriz "Control de registros" del otro procedimiento, en el caso que la vida de útil de conservación de los registro son sólo de horas o del día de trabajo, se colocará "No aplica" en dicha matriz. NOTA: Estos registros pueden estar en medio físico y/o electrónico. Otros registros generados por el proceso en cuestión, son los que se generan al alimentar información en un aplicativo y/o software; y también deben ser identificados.
12	Definir actividad inicial y final del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Especificar las actividades de inicio en función de las entradas al proceso y las actividades de fin que dan como resultados la salida del proceso productos / servicios). De ser el caso se pueden evidenciar varias actividades de inicio y/o fin del proceso.
13	Definir los controles del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Antes de definir los controles del proceso se deberá realizar el diagrama de flujo bajo los lineamientos del instructivo Elaboración del Diagrama de Flujo INS02-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001 e identificar la o las actividades críticas que son las actividades del proceso que más impactan al cumplimiento de los requisitos de la salida (servicio y/o producto). CONTROL: Una vez identificada la actividad crítica se determinarán las variables de control como:, tiempo de ejecución, verificaciones, revisiones, control de calidad de insumos, identificación de defectos, nivel de calidad (errores), fallos de equipos e interrupciones forzadas así como sus parámetros cuantitativos y/o cualitativos de control correspondientes. RESPONSABLE: Cargo del



			funcionario que realiza el control. FRECUENCIA: Periodicidad con que se realiza el control (seguimiento y/o medición de los parámetros de la variable).
14	Identificar recursos necesarios para el proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Identificar los recursos necesarios para la ejecución del proceso, en cuanto a software, hardware, infraestructura y talento humano (participantes en la ejecución de las actividades del proceso que son consistentes con los roles descritos en el diagrama de flujo), completando así los campos del formato de caracterización del proceso.
15	Identificar riesgos del proceso	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Identificar los posibles riesgos en la ejecución del proceso mediante el uso del procedimiento "Gestión de Riesgo Institucional". En el recuadro del formato se ubicará la leyenda "Descritos en el procedimiento "Gestión de Riesgo Institucional"
16	Revisar el diagrama de caracterización completo y validar la información	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional / Responsable del Proceso	Validar el diagrama de caracterización completo y la información descrita, con el fin de continuar con la documentación del proceso. Culminada esta actividad se realiza la siguiente pregunta: ¿Está correcto? SI: El instructivo finaliza. NO: El instructivo continúa con la tarea 17.
17	Realizar correcciones correspondientes	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional / Responsable del Proceso	En conjunto con el dueño del proceso se realizan las correcciones que sean necesarias en el Diagrama de Caracterización.

6. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

6.1. TÉRMINOS

- **Responsable del Proceso:** Es el Responsable de administrar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades y los resultados de un proceso de nivel 1, pudiendo ser estos operativos o administrativos.
- **Indicador de Resultado:** Forma en la que se mide la salida del proceso, siendo un referente para el seguimiento de los avances sobre el mismo.

6.2. ABREVIATURAS

N/A.

7. DOCUMENTOS, REGISTROS Y ANEXOS

7.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS
FOR03-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-EDC-001	Diagrama de Caracterización

7.2. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento (Ubicación física y/o electrónica)	Indexación o Recuperación (Como se ordenan los registros)	Control de Acceso (Quien tiene acceso al registro)	Tiempo de retención y disposición final.
FOR03-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-EDC-001	Documentos digitales editables (caracterización de proceso)	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	Archivo digital de la Unidad de Planificación Institucional	Por nivel de procesos	Responsable de la Unidad de Planificación Institucional	Digital: Permanente conservación

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Planificación, S. G. (05 de Enero de 2025). Elaboración del Diagrama de Caracterización. Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de http://intranet/secregeneral/SGPlanificacion/DMPprocesos/Documentos%20compartidos/MANUALES/GESTI%C3%93N%20DE%20PLANIFICACI%C3%93N%20ESTRAT%C3%89GICA/GESTI%C3%93N%20DE%20PROCESOS/PRO-GPE-GPR-001_GESTI%C3%93N%20DOCUMENTACI%C3%93N%20DE%20PROCESOS/INS-PRO-GPE-