



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

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

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

“INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO”

INS02-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-DF-001

Versión 1.0

Junio-2026

CÓDIGO:		VERSIÓN
INS02-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-DF-001		1.0
INSTRUCTIVO: “ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO”		
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 Flujo		
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 ABREVIATURAS11

 6.1. TÉRMINOS.....11

 6.2. ABREVIATURAS11

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

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS12

1. OBJETIVO

Estandarizar la metodología para la representación gráfica de los procesos, asegurando una simbología uniforme que facilite la interpretación lógica, el análisis y la identificación de oportunidades de mejora continua.

2. ALCANCE

El presente instructivo abarca desde la actividad inicial hasta la actividad final de un proceso, considerando la documentación generada y los elementos que intervienen.

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 y el Diagrama de Flujo son complementarios entre sí al momento de su elaboración.
- La elaboración del diagrama de flujo debe ser efectuada por el Responsable del Proceso o su delegado, bajo acompañamiento y asesoría de un delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional, en el formato Diagrama de Flujo **FOR04-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001**.
- Se deben identificar al menos una actividad crítica en el proceso levantado, con la finalidad de asegurar el control sobre el proceso y propender al logro de los resultados deseados.



4. DIAGRAMA DE FLUJO



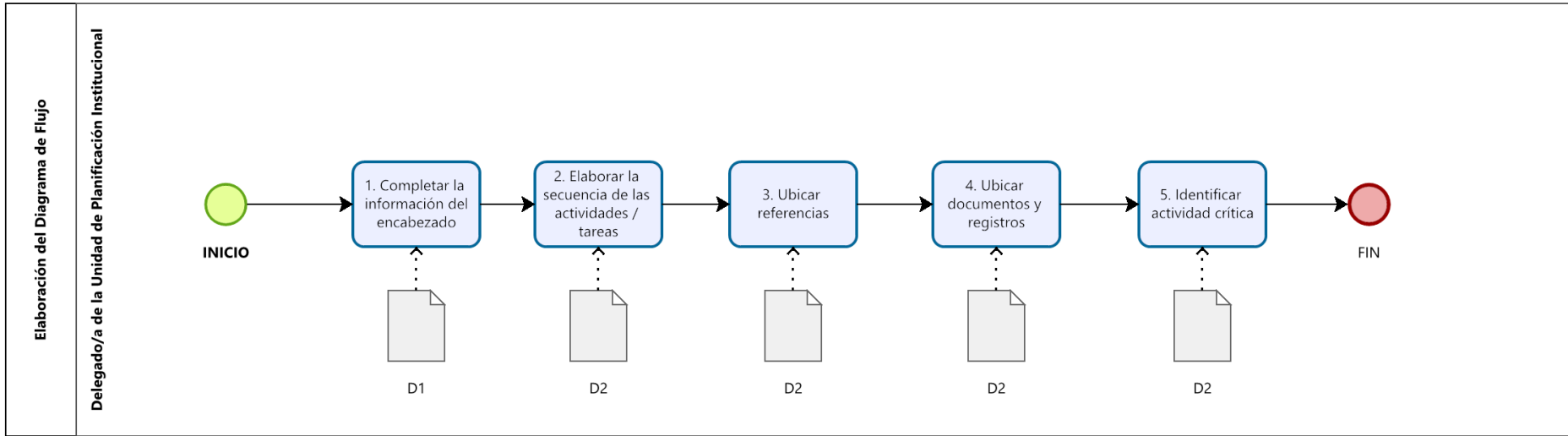
C.A.C.M-Q
CUERPO DE AGENTES DE CONTROL
METROPOLITANO DE QUITO

DIAGRAMA DE FLUJO
INS01-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO
-DF-001

- 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 Flujo

REFERENCIAS:
N/A

DOCUMENTOS Y REGISTROS:
D1: Lista Maestra de Documentos, Formatos y Registros
D2: Formato de Diagrama de Flujo



5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

#	TAREAS	ROLO PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN
1	Completar la información del encabezado de la plantilla del diagrama	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>Determinar la información y la simbología Anexo 2 Galería para Diseño de Procesos de este instructivo a utilizar en el diagrama.</p> <ul style="list-style-type: none"> Completar en el formato de Diagrama de Flujo - FOR04-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001, la información relativa a nombre del proceso nivel 1, 2, 3, o 4 (si aplica), según lo descrito en la Lista Maestra de Documentos FOR06-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001 y de acuerdo con el nombre del proceso en el Diagrama de Caracterización. Identificar los roles ejecutores de los participantes (no debe asociarse al nombre de la persona), los intervinientes del proceso serán definidos según el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.
2	Elaborar la secuencia de las actividades/tareas	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>El diagrama de flujo se elaborará de preferencia, con base en los lineamientos definidos en el anexo 1 Lineamientos para la elaboración del diagrama de flujo.</p> <p>Una vez colocados los roles ejecutores se procederá a describir las acciones que realizan en el proceso, estas se llaman actividades o tareas, se tomará en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se sugiere que tenga un mínimo de 6 y un máximo de 15 actividades/tareas para todo el proceso por cada hoja de ser posible. La simbología a utilizar para describir las actividades y su secuencia se aplicará de



			<p>acuerdo con lo descrito en el Anexo 2 Galería para Diseño de Procesos de este instructivo.</p> <ul style="list-style-type: none">• El diagrama se llenará de Izquierda a derecha, de arriba a abajo.• El flujo normal del proceso debe ser numerado con números enteros, cuando se tenga una decisión el flujo negativo deberá numerarse con el consecutivo decimal hasta finalizar ese camino del flujo. (Actividad 1 - Decisión - Actividad 1.1 - Actividad 1.2 - Decisión - Actividad 1.2.1, etc.) Ver Anexo 3 Numeración y secuencia de actividades.• La secuencia de actividades será conectada con flechas y estas no podrán estar sobrepuestas y no deberán existir flujo de líneas sin conectar.• La secuencia directa entre una actividad y otra será establecida con una línea recta con flecha. En el caso de hacer conexiones entre actividades no directas, para evitar que se crucen líneas y/o hacer conexión con una actividad de otra página, se debe utilizar los conectores definidos para este caso, verificar Anexo 2 Galería para Diseño de Procesos.• Preferentemente las actividades deberán ser colocadas en forma escalonada cuando estas cambien de un cargo a otro.• Cuando una actividad es compartida por varios cargos, se podrá colocar a la actividad en la intersección de las calles respectivas.• El símbolo de los documentos y/o registros debe ir colocado al costado izquierdo de la actividad si el documento y/o registro es insumo o requisito y al costado derecho si el documento y/o registro es generado en dicha actividad y es
--	--	--	--



			<p>salida, se identifica por la letra “D” para Documentos y “R” para Registros y va acompañado por un número secuencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se podrán colocar varios registros en el mismo símbolo. • Se debe utilizar el mismo símbolo para los registros físicos o electrónicos, en el detalle de los registros (parte derecha superior) se describirá si son físicos o electrónicos. • Una actividad puede tener varios registros, y estos pueden ser archivados en expedientes, por lo que al expediente se lo diagramará y se describirá como un registro más, y el detalle del contenido del expediente se debe explicar en la respectiva matriz de descripción de actividades del documento. • Al momento de describir la actividad crítica en el documento escrito, se debe colocar al final: Tipo de Control, Responsable de realizarlo y Frecuencia; de acuerdo con lo evidenciado en el diagrama de caracterización del proceso. <p>Ejemplo:</p> <p>Realizar una revisión de fondo, en donde se verificará toda la información y opciones posibles para ejecutar el proceso dentro de la unidad administrativa.</p> <p>CONTROL: Validación con los ejecutores del proceso todos los caminos del flujo.</p> <p>RESPONSABLE: Responsable de revisión del documento.</p> <p>FRECUENCIA: Bajo demanda</p> <p>Nota: Regularmente en procesos de servicios y/o administrativos, un control puede ser una</p>
--	--	--	--



			revisión, verificación y/o aprobación del resultado de una actividad que se esté ejecutando durante el proceso.
3	Ubicar referencias	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>Se deberá listar el nombre de las referencias identificadas en el proceso en el recuadro de la parte superior derecha del formato de Diagrama de Flujo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las bases de datos, aplicativos, sistemas, correos, entre otros, llevarán solo el nombre o si aplica alguna otra identificación (abreviatura).
4	Ubicar documentos y registros	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<p>Se deberá listar el nombre de los documentos y/o registros generados o no en el proceso, en el recuadro de la parte superior derecha del formato de Diagrama de Flujo - FOR04-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001. Estos documentos y/o registros se pueden llevar o no un control evidenciado en la Lista Maestra de Documentos – FOR06-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos/registros generados en el proceso se coloca el nombre y código del mismo (si aplica).
5	Identificar actividad crítica	Delegado/a de la Unidad de Planificación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá identificar la actividad crítica que es la actividad del proceso que provoca afectaciones importantes al logro del resultado y de la misma se definirán las variables y parámetros a ser medidos, como tiempo de ejecución, verificaciones, revisiones, aprobaciones, control de calidad de insumos, eficiencia de la actividad, defectos, nivel de calidad, fallos de equipos e interrupciones forzadas. La actividad crítica será identificada según la simbología mencionada en el Anexo 2 Galería para Diseño de Procesos de este instructivo y se



			<p>colocará en el lado superior izquierdo del cuadro de actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro del Instructivo de Elaboración del Diagrama de Caracterización INS01-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-001 (descripción de la actividad 11) se establecen las variables de las actividades críticas y sus parámetros de control.
--	--	--	--

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
FOR04-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-DF-001	Formato de diagrama de flujo

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.
FOR04-PRO-CACMQ-DG-GPI-GDO-DF-001	Documentos digitales editables (diagrama de flujo)	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

7.3. LISTADO DE ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS
Anexo 1	Lineamientos para la elaboración del diagrama de flujo.
Anexo 2	Galería para Diseño de Procesos
Anexo 3	Numeración y secuencia de actividades

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Planificación, S. G. (5 de Enero de 2025). Instructivo Elaboración del Diagrama de Flujo. Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de http://intranet/seggeneral/SGPlanificacion/DMProcesos/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-






8.1.1. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO



- ✓ Se deberá respetar el tamaño de los objetos establecidos en las pestañas FONDO y DIAGRAMA.
 - En el caso de que la sintaxis de la actividad supere el tamaño del recuadro, se deberá expandir verticalmente, no horizontalmente.
- ✓ Se diagramará en hojas formato A3 y serán impresas físicamente a escala en formato A4 (para el documento digital se imprimen en A3).
- ✓ En el caso de tener más de un proveedor, insumo, resultado o cliente que correspondan a la misma etapa; estos deberán ser singularizados mediante el uso de numeración cronológica que relacione proveedor-insumo y producto / servicio usuario.
- ✓ Las actividades deben ser redactadas en tiempo infinitivo como: validar, asignar, revisar, etc.
- ✓ Las flechas dentro de los diagramas de flujo no se cruzan ni están sobrepuestas, son de ángulo recto, no diagonales.
- ✓ Toda actividad automática debe identificar al Aplicativo/Sistema usado mediante el uso del ícono correspondiente.
- ✓ Toda actividad que use o alimente un Aplicativo/Sistema deberá estar referenciada con el ícono respectivo.
- ✓ Toda actividad que use o genere documentos deberá estar referenciada con el ícono respectivo.
- ✓ Toda actividad que use o genere correo electrónico deberá estar referenciada con el ícono respectivo.

NOTA: En el caso de la actividad manual, automática, decisión, proceso externo y etapa del proceso, el ancho de los íconos dependerá del texto de la actividad.

8.1.2. SIMBOLOGÍA A USAR PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio	Indica donde inicia un proceso.
	Fin	Indica donde termina un proceso.
	Actividad manual	Su redacción se efectúa con un verbo en infinitivo, la numeración es secuencial para el flujo ideal, por cada variante del flujo ideal la numeración incluirá un nivel adicional en la numeración, mientras se integra nuevamente al flujo ideal o finaliza.
	Proceso interno / Instructivo Referencia.	Forma para representar la interrelación de un instructivo dentro del proceso (diagrama de flujo).
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o más valores, tiene dos salidas de información verdadera o falsa. Caminos alternos en el diagrama de flujo.
	Compuerta paralela	Representa las comparaciones de actividades/tareas simultáneas dentro del proceso.
	Compuerta de unión de dos caminos a una actividad	Representa la forma de la unión de dos caminos a una actividad.
	Conector interno de página saliente	Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página cuando sale de una actividad. Se identificará con literales en las páginas, de manera secuencial.

	<p>Conector interno de página entrante</p>	<p>Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página cuando ingresa a una actividad. Se identificará con el mismo literal del conector origen.</p>
	<p>Documento</p>	<p>La forma debe ir colocada al costado izquierdo de la actividad si el documento es insumo o requisito y al costado derecho si el documento es generado en dicha actividad, Se identifica por la letra “D” y va acompañado por un número secuencial.</p>
	<p>Registro</p>	<p>La forma para representar registros generados o usados por el proceso, debe ir colocada a la izquierda de la actividad si es un documento de insumo o a la derecha si es un registro resultante, identificado por la letra “R” y acompañado por un número secuencial Ej. R1.</p>
	<p>Aplicativos/Sistemas/ Bases de Datos</p>	<p>Debe ir colocado a la izquierda de la actividad si es insumo de la misma o a la derecha de la tarea si el sistema se alimenta de la misma, identificado por la letra “S” y acompañado por un número secuencial. Cuando la forma esté punteada quiere decir que el documento es opcional. Base de Datos: Debe ser colocada a la izquierda de la actividad si es insumo de la misma o a su derecha si alimenta la misma, identificada por las letras BDD acompañada de un número secuencial.</p>
	<p>Correo electrónico</p>	<p>Debe ir colocado a la izquierda de la actividad si es insumo de la misma o a la derecha si es una comunicación resultante. Se identifica con la letra “C” y acompañado por un número secuencial.</p>

		Cuando la forma esté punteada quiere decir que el documento es opcional.
 CONTROL	Variable crítica	Indica la actividad crítica del proceso.
	Conector de actividades	Representa la secuencia que sigue el flujo del proceso.

8.1.3. NUMERACIÓN Y SECUENCIA DE ACTIVIDADES

