



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL  
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMMAP-EP**

**AUTORAS:**

**MARÍA ANDREA MOREIRA ZAMBRANO**

**MARÍA CECIBEL VERA ROSADO**

**TUTORA:**

**ING. QUINCHE VIVIANA PINARGOTE ÁLAVA, M.Sc,**

**CALCETA, MARZO DE 2021**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo María Andrea Moreira Zambrano, con cédula de ciudadanía 131459905-9 y María Cecibel Vera Rosado, con cédula de ciudadanía 080420080-6, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMMAP-EP** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**MARÍA ANDREA MOREIRA ZAMBRANO**

**CC: 131459905-9**



---

**MARÍA CECIBEL VERA ROSADO**

**CC: 080420080-6**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

María Andrea Moreira Zambrano, con cédula de ciudadanía 131459905-9 y María Cecibel Vera Rosado con cédula de ciudadanía 080420080-6, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMMAP-EP**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**MARÍA ANDREA MOREIRA ZAMBRANO**

**CC: 131459905-9**



---

**MARÍA CECIBEL VERA ROSADO**

**CC: 080420080-6**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Quinche Viviana Pinargote Álava, M.Sc, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMMAP-EP**, que ha sido desarrollado por María Andrea Moreira Zambrano y María Cecibel Vera Rosado, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



---

**ING. QUINCHE VIVIANA PINARGOTE ÁLAVA, M.Sc**

**CC: 130985920-3**

**TUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMMAP-EP**, que ha sido propuesto, desarrollado por María Andrea Moreira Zambrano y María Cecibel Vera Rosado, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. MARTHA ÁLVAREZ VIDAL, MG.

CC: 1311004913

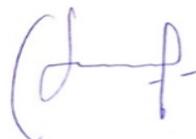
PRESIDENTE



ING. MARIE VELÁSQUEZ VERA, MG.

CC:1310476740

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



ING. JEORGE MENDOZA GARCÍA, MG.

CC:1303535114

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por el don de la vida, por darnos sabiduría y entendimiento para poder superarnos cada día,

A nuestros padres por su amor infinito y a su gran esfuerzo de contribuir para mejorar nuestro futuro personal y profesional,

A nuestra tutora por ser la guía para la realización de esta investigación, y

A la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los Cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua por permitir que se llevara a cabo el presente trabajo.

**MARÍA ANDREA MOREIRA ZAMBRANO y MARÍA CECIBEL VERA ROSADO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento tan importante de mi profesión;

A mis padres quienes han sido parte del esfuerzo y sacrificio durante este proceso,

A mi hijo y esposo por ser mi inspiración que fortalece mi espíritu de lucha y perseverancia porque en gran parte gracias a ustedes hoy puedo alcanzar esta meta; ya que siempre estuvieron motivándome en los momentos difíciles, y

A mis amigos que me apoyaron en esta dura tarea y me demostraron una amistad sincera e incondicional, impulsándome en los momentos difíciles de la carrera y me motivaron a salir adelante con mis propósitos.

**MARÍA ANDREA MOREIRA ZAMBRANO**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Jacinto Vera y Bertina Rosado les dedico todo mi esfuerzo plasmado en este trabajo, con todo mi cariño y aprecio, por ser las mejores personas que he conocido, las cuales me han enseñado el verdadero amor e inculcado valores que me han hecho mejor persona;

A mis hermanas y hermanos por su apoyo incondicional de superación, y

A José Antonio por alegrar mis días grises con su motivación.

**MARÍA CECIBEL VERA ROSADO**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiv
PALABRAS CLAVE.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
KEY WORDS .....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3. OBJETIVOS .....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.4. IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. MANUALES .....	7
2.1.1. TIPOS DE MANUALES.....	8
2.2. PROCESOS.....	9
2.2.1. GESTIÓN POR PROCESOS .....	10
2.3. PROCEDIMIENTOS.....	10
2.4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	11
2.4.1. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	12
2.5. DIAGRAMAS DE FLUJO .....	14
2.5.1. SIMBOLOGÍA PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO .....	15
2.6. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	17

2.7. RECURSOS HUMANOS.....	18
2.8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	21
3.1. UBICACIÓN .....	21
3.2. DURACIÓN.....	21
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	22
3.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	22
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	23
3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO.....	23
3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	23
3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO SINTÉTICO.....	24
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.5.1. ENTREVISTA.....	25
3.5.1. OBSERVACIÓN .....	25
3.6. VARIABLES .....	26
3.6.1. VARIABLE DEPENDIENTE .....	26
3.6.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	26
3.7. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
FASE 1: IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	26
FASE 2: ELABORAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	27
FASE 3: SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	28
4.1.1. ENTREVISTA.....	28
4.1.2. OBSERVACIÓN.....	29

4.2. ELABORAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	30
4.2.1. DISEÑO DEL DIAGRAMA DE FLUJO .....	30
4.2.2. DISEÑO DE FICHA DEL PROCESO .....	31
4.2.3. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	31
ÍNDICE.....	33
INTRODUCCIÓN .....	33
OBJETIVOS.....	34
ALCANCE .....	34
MARCO LEGAL .....	35
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURA.....	35
PROCESOS.....	39
4.3. SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE .....	91
4.3.1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO .....	91
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS CON EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE.....	92
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	93
5.1. CONCLUSIONES.....	93
5.2. RECOMENDACIONES .....	94
BIBLIOGRAFÍA .....	95
ANEXO 1. ENTREVISTA.....	101

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Tipos de Manuales de Control Interno.....	8
<b>Figura 2.</b> Definición de los procesos.....	9
<b>Figura 3.</b> Elaboración de manuales de procesos y procedimientos.....	13
<b>Figura 4.</b> Normativa ANSI (American National Standard Institute). ....	15
<b>Figura 5.</b> Según la normativa ISO (International Organization for Standardization). .....	16
<b>Figura 6.</b> Organigrama de la EMMAP - EP.....	18
<b>Figura 7.</b> Mapa de la ubicación de la EMMAP-EP.....	21
<b>Figura 8.</b> Ficha de observación. ....	29
<b>Figura 9.</b> Diseños de diagramas.....	30
<b>Figura 10.</b> Diseño de la ficha de procesos y procedimientos. ....	31
<b>Figura 11.</b> Anticipo de remuneración.....	41
Figura 12. Actividades de anticipo de remuneración.....	42
<b>Figura 13.</b> Actividades de la clasificación de puesto. ....	44
<b>Figura 14.</b> Evaluación de desempeño. ....	47
<b>Figura 15.</b> Actividades de la evaluación de desempeño.....	48
<b>Figura 16.</b> Formación y capacitación del personal. ....	50
<b>Figura 17.</b> Actividades de la formación y capacitación de personal. ....	51
<b>Figura 18.</b> Generación del rol de pago a jubilados. ....	52
<b>Figura 19.</b> Actividades para la generación del rol de pago a jubilados.....	52
<b>Figura 20.</b> Actividades para la generación del rol de pagos de servidores y trabajadores activos. ....	56
<b>Figura 21.</b> Gestión para el pago de hora extras ..... 59	59
<b>Figura 22.</b> Actividades de gestión para el pago de hora extras.....	60
<b>Figura 23.</b> Actividades para la liquidación de haberes de servidores y trabajadores cesantes.....	65
<b>Figura 24.</b> Liquidación de jubilación. ....	67
<b>Figura 25.</b> Actividades para la liquidación de jubilación. ....	67
<b>Figura 26.</b> Modificación de sueldos y salarios. ....	68
<b>Figura 27.</b> Actividades para la modificación de sueldos y salarios.....	69
<b>Figura 28.</b> Obligaciones tributarias con el SRI.....	71
<b>Figura 29.</b> Actividades para las obligaciones tributarias con el SRI. ....	72
<b>Figura 30.</b> Permisos y Vacaciones. ....	75
<b>Figura 31.</b> Actividades para permisos y vacaciones.....	76
<b>Figura 32.</b> Planificación de Talento Humano.....	80
<b>Figura 33.</b> Actividades de la planificación de Talento Humano ..... 81	81
<b>Figura 34.</b> Registro de información de los servidores y trabajadores.....	82
<b>Figura 35.</b> Actividades del registro de información de los servidores y trabajadores. .....	83
<b>Figura 36.</b> Registro y control de asistencia.....	84
<b>Figura 37.</b> Actividades para el registro y control de asistencia.....	85
<b>Figura 38.</b> Rotación del personal.....	87
<b>Figura 39.</b> Actividades de la rotación del personal. ....	87

<b>Figura 40.</b> Selección del personal. ....	90
<b>Figura 41.</b> Actividades de la selección del personal. ....	91

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como finalidad la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para la mejora de la gestión y la optimización de los recursos en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, para llevar a cabo el propósito se realizó la entrevista y la observación, además se implementaron los métodos inductivo, deductivo y analítico sintético, los cuales permitieron la identificación de la problemática por la carencia de una estructura que especifique cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la unidad administrativa. Con el diseño de las fichas, diagramas de flujos y las descripciones de las actividades que definen las funciones, responsabilidades y lineamientos para la ejecución de las tareas, de tal modo que la información está de forma ordenada y de fácil conducción para los ejecutores, así ayuda al buen desempeño de las actividades, lo cual permite que la institución a través de sus servidores brinde un servicio de calidad y eficiencia a sus ciudadanos, favoreciendo al progreso del cantón.

## **PALABRAS CLAVE**

Diagrama, gestión, optimización, recursos y organización.

## **ABSTRACT**

The purpose of the investigation was to prepare a manual of processes and procedures for the Department of Human Talent of the Public Municipal Joint Venture of Potable Water of the cantons Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre and Tosagua, to improve its management and the optimization of resources, through the methodology used with the techniques of interview and observation; and the inductive, deductive and analytical-synthetic methods, it was possible to identify each of the processes and procedures that are developed within the unit, to be reflected in a physical document in order to become a support tool for good performance of the servers, giving clear activities to follow for organizational success. With the design of the process files, flow diagrams and the descriptions of the activities of each of the processes, it was possible to clearly show the guidelines and instructions of the activities based on the specifications established by the company, in an orderly and efficient manner. easy management for the executors, therefore optimizing the development of the department's processes, which allows the institution through its servers to provide a quality and efficient service to its citizens, favoring the progress of the canton.

## **KEY WORDS**

Diagram, files, management, optimization, resources and organization.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad las empresas públicas se han visto en la necesidad de mejorar la calidad de sus servicios y reducción de recursos, debido a las nuevas tendencias las cuales son más exigentes, diversas y respondiendo a necesidades de los usuarios tanto internos como externos, desde aquí surge la generalización de las actividades a través de los manuales de procesos y procedimientos para el mejoramiento continuo, esto basado en el uso eficaz de los recursos.

Los manuales de procesos plasman en una serie ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento y el modo de ejecutar, asimismo contiene diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las diferentes operaciones e incluyen las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual (Unidad de Planeamiento y Evaluación de la gestión, 2018, p.2).

Para la Universidad Tecnológica de la Mixteca (2016) el manual de proceso es una herramienta de apoyo al quehacer institucional, tiene como objetivo fundamental facilitar al personal de nuevo ingreso y/o externos la comprensión y operación de las actividades que sean de su interés, al mismo tiempo incorpora la descripción de los procedimientos y su respectivo diagrama de flujo siendo este de vital importancia y amigable a la vista para su fácil interpretación (p.8).

Con relación a la inexistencia del manual de procesos y procedimientos en el Departamento Administrativo de Talento Humano, se origina una serie de problemas que tiene como efecto el incremento de tiempos de espera en ciertas actividades, al mismo tiempo que hace que se retrasen los procesos continuos, provoca una mala imagen de la empresa. Macías (2018) expresa que no sólo puede provocar un mal ambiente y falta de comunicación entre los trabajadores, sino también la pérdida de recursos monetarios y rotación del personal, muchas

de las veces al no existir esta herramienta se pueden excluir algunas actividades o pueda que no se realicen de manera asignadas en el desarrollo de los procesos para lograr los objetivos (p.9).

“La inasistencia provoca que los trabajadores no tengan el total conocimiento de las tareas encomendadas es por ello que hay duplicidad de procesos sin la adecuada comunicación entre los distintos programas, en su gran mayoría son complementarios” (Solarte, 2017, p.7). Por otro lado, Villafuerte (2018) menciona que “al instante de reprender por el incumplimiento de las labores, no existe ningún documento que respalde o corrobore que el empleado no cumple las tareas delegadas, y no hay un control que permita evaluar el desempeño del trabajador de acuerdo a los trabajos que realiza” (p.12).

Actualmente las empresas u organizaciones con las nuevas tendencias se ven obligadas a trabajar por procesos más que por funciones, con el fin de responder en forma oportuna a los requerimientos de los usuarios, reducir costos, mejorar la calidad de los servicios de las instituciones públicas. (Comisión Fortalecimiento Municipal, 2017, p.5).

Al aplicar un manual de procesos y procedimientos trae consigo beneficios que ayudan a mejorar la eficacia y eficiencia de los servidores y funcionarios públicos al brindar un mejor servicio a la ciudadanía, además permite obtener la información más rápida y de manera oportuna ya que con el mismo se lleva el control en cada uno de los procesos y procedimientos (Almeida, 2016, p.3).

Desde otro punto de vista, Lucas y Oña (2017) sostienen que los procesos no conviene dejarlo a contingencia, ni a la inercia de la costumbre, menos a improvisación, es por ello que se busca planificar, sistematizar cada actividad que se desenvuelva en las funciones cotidianas de cada área de la institución, con el objetivo de acelerar el proceso de una forma rápida, sencilla, concisa y sobre todo de calidad, eficaz y eficiente al instante de prestación los servicios, evitando riesgos de desequilibrio organizacional (p.14).

Por lo que, la administración pública tiene como finalidad la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, con el fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil e inmediata la demanda de la ciudadana, los trámites y servicios gubernamentales, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones de ley y reglamentarias (Edomex, 2018, p.5).

Las empresas del Estado gozan únicamente de la facultad de gestionar los sectores estratégicos o prestar los servicios públicos, para los que hubieren sido autorizadas, una de ellas es la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) autorizada por la Constitución y desarrollada en la LOEP (Ley Orgánica de Empresas Públicas), su fecha de creación con la Gaceta oficial No 2 de 10 febrero de 2012, es la encargada de los procesos de producción, distribución y comercialización de Agua Potable a los Cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua - Manabí, Ecuador” (Govserv, 2019, p.1).

En el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua no existe un manual de procesos y procedimientos, ya que esta área es importante en la empresa para el buen funcionamiento de los procesos continuos y a su vez fortalecer la administración del personal. De acuerdo a la problemática encontrada, el grupo de investigación propone la siguiente interrogante:

¿De qué manera la propuesta de un manual de procedimientos contribuye a la optimización de recursos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua?

## **1.1. JUSTIFICACIÓN**

De manera legal, la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala en su artículo 315 que “el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de

sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas” (p.149). Del mismo modo, en su artículo 211 indica que la Contraloría General del Estado es la encargada del control y el manejo de los recursos estatales, y así alcanzar los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

El ofrecimiento del manual de procesos y procedimientos beneficia a la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, ya que mejora la gestión administrativa y por ende la eficiencia y eficacia de los procesos que realiza el personal del departamento de Talento Humano, así lograr el cumplimiento de la misión.

Bermúdez (2014) expresa que el manual establece un método de modo que las actividades técnicas o procedimientos aplicados a las organizaciones y el expediente en las oficinas, siempre se desarrolle de la misma forma; y no se desenvuelvan de acuerdo a los métodos, apreciaciones, gustos o rutinas de trabajo que hacen las personas. Metodológicamente, el manual de procesos y procedimientos ayuda a establecer un método de tal forma que las actividades se desarrollen de modo organizado con la rutina de trabajo que labora el personal en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.

En lo social un manual de procesos y procedimientos ayuda a la institución a dinamizar las actividades, lo que permite un correcto funcionamiento de los procesos continuos dentro de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, asimismo el personal que labora en el departamento de Talento Humano se beneficia ya que les permite tener conocimiento específico de cada uno de los procesos que deben desarrollar en las actividades sin ocasionar demoras de ejecución, para así optimizar el tiempo de cumplimiento.

La función de los manuales de procesos y procedimientos es describir con claridad las tareas que se ejecutan en el área, asimismo de distribuir las responsabilidades a cada uno de los servidores responsable de dicho departamento, además esta guía tiene como sustento conocer el funcionamiento interno respecto a la descripción de tareas, trabajos, ubicación y exigencias del área de trabajo (Pardo, 2017, p.18).

Un manual de procedimientos según Ruiz (2015) es una “instrumento de ayuda para las instituciones en su desempeño y crecimiento a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen objetivos, normas, procedimientos para lograr una eficiente administración conservando así un alto nivel de competitividad” (p.11). En lo económico, favorece al Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable porque a través del manual de procesos y procedimientos permite la optimización y el aprovechamiento racional del recurso humano, material, financiero y tecnológico disponible, así evitando duplicaciones.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un manual de procedimientos para la optimización de recursos en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los procesos que se ejecutan en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.
- Elaborar el manual de procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.

- Socializar los resultados del manual de procedimientos con el personal que labora en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.

### **1.3. IDEA A DEFENDER**

Un manual de procedimientos contribuye a la optimización de recursos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. MANUALES**

Es un documento del procedimiento y control interno que se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades realizadas en una institución (Millo, González y Fuentes, 2017, p.61).

Del mismo modo Pérez y González (2018) mencionan que estos describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa, el cual se utilizan para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan el personal (p.72).

Es importante que cuente con manuales administrativos, ya que ayudan a la comunicación y gestión de los colaboradores de tu empresa, reuniendo los criterios de desempeño y cursos de acción que deben seguir para cumplir con los objetivos trazados. Los manuales incluyen normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido instaurando a lo largo de tiempo y su relación con las funciones, procedimientos y la organización de la institución (Cabrera, Medina, Rivera y Sánchez, 2016, p.28).

Un manual es un instrumento de apoyo laboral el cual contiene información detallada, ordenada y sistematizada de las actividades, procedimientos y procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Talento Humano, al mismo tiempo tiene un marco legal que permite agilizar la realización de las funciones de forma rápida y eficiente, sobre todo ayuda a detectar fallas que se dan como duplicidad de funciones, entorno laboral no agradable y demora en la ejecución de los procesos.

### 2.1.1. TIPOS DE MANUALES

Según Vivanco (2017) los tipos de manuales son once; de organización, departamental, políticas, calidad, sistema, finanzas, múltiples, puesto, procedimientos, bienvenida y técnica, esto dependiendo del contexto o la razón de creación de la empresa, a continuación, se detalla en la figura 1, manual con sus respectivas definiciones.

Tipo	Concepto
Organización	Resume el manejo de una empresa en forma general, al mismo tiempo indica la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
Departamental	Legislan la forma en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el trabajador, asimismo las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.
Política	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
Calidad	Muestra las políticas de la empresa en cuanto a la eficacia del sistema, también puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización
Sistema	Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema y está conformado por otro grupo de manuales.
Finanzas	Tiene como propósito verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la institución.
Múltiple	Están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
Puesto	Determina específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
Procedimientos	Determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
Bienvenida	Su función es dar a conocer una brevemente historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la organización, además se adjunta un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.
Técnicas	Explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

**Figura 1.**Tipos de Manuales de Control Interno.

*Fuente.* Vivanco (2017).

Esta herramienta sirve como guía para la ejecución de cualquier proceso de talento humano, sobre todo tiene el propósito de detallar los pasos que los funcionarios en el desempeño de sus actividades diarias, así lograr los objetivos institucionales, a su vez, estos manuales pueden distinguirse a nivel organizacional o departamental, los cuales pueden ser de cargos, de funciones,

políticas institucionales, sistemas, calidad de servicio o producción, finanzas, entre otros.

## 2.2. PROCESOS

Cantón (2010) analiza la definición de “proceso” de la norma UNE-EN ISO 9000:2000 ésta dice que el proceso es el conjunto de actividades que están relacionadas entre sí o que interactúan, las cuales convierten a elementos de entrada en salida o resultados”. Donde señala que los procesos son transformados y además las entradas pueden ser personas, productos, materiales, entre otros, que pasan a ser convertido en proceso final (p.4).

Además, Roig (2017) define al proceso como “conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (p.219). Con relación a este contexto Comas, Nogueira, y Medina (2014) manifiesta que se debe tener en consideración los criterios que se muestra en la figura 2.

Definición de los procesos	
<b>Etapa 1</b>	
<b>Análisis de los procesos</b>	Identificación de los procesos
	Clasificación de los procesos
	Elaboración de los procesos
	Determinación de los procesos
<b>Etapa 2</b>	
<b>Definición de los procesos</b>	Descripción de los procesos y confección de fichas
	Identificación de los riesgos
	Identificar las actividades de los procesos
	Representación gráfica de los procesos

**Figura 2.** Definición de los procesos.

*Fuente.* Comas, Nogueira, y Medina (2014).

Se define al proceso como el conjunto de acciones o procesamientos secuenciales, vinculados entre sí con el fin de alcanzar un resultado específico, cabe destacar que es un mecanismo de comportamiento que está diseñado para mejorar la productividad de la empresa, donde establece un orden de los procedimientos para lograr optimizar recursos y tiempo empleado en cada actividad o competencias de los departamentos que conforman la institución.

### **2.2.1. GESTIÓN POR PROCESOS**

Esta garantiza que los procesos empresariales cuenten con las aplicaciones y datos que requieren para funcionar. Cabe recordar que los modelos de negocio de los diversos sectores comerciales son cambiantes. La gestión por procesos puede existir con tecnología o sin ella (López, 2015, p.134). Mientras que “Hernández, Delgado, Marqués, Nogueira, Medina y Negrín (2016) señalan que “la gestión por procesos se centra en la mejora de aquellos claves para el desempeño de la organización, condujo a la selección de los procesos críticos para la mejora” (p 74).

Por otra parte, Santos, Cardos y Marinho (2017) señalan que dentro de la gestión por procesos existen dos tipos: la gestión de la información que es aquella que busca potencializar los recursos informacionales existentes, ampliando la capacidad del aprendizaje organizacional y apoyando el proceso decisorio por medio de las actividades desarrolladas por la organización. Además, la gestión del conocimiento que involucra personas con sus habilidades y competencias y los procesos que ellas desarrollan (p 3).

Es aquella gestión que deja en el pasado la tradicional división funcional, para traer con ella una de calidad, enfocándose más en los clientes o usuarios, orientada en la reducción de recursos económicos y el tiempo empleado en los procesos, los resultados de procesos en cada persona o departamento sean más eficientes y eficaz y sobre todo de buena calidad y también ayuda a la toma de decisiones que conlleva a todos los trabajadores, no solo a los directivos sino también a los empleados.

### **2.3. PROCEDIMIENTOS**

Es la manera de hacer las actividades, es decir, son los pasos que deben seguirse para la elaboración de un proceso. Debe existir un procedimiento mediante el cual se ejecuta un proceso de manera secuencial e integrada, que conduzca a conformar una organización y un método de trabajo, para el alcance

de los objetivos de la organización (Espinoza y López, 2015, p.33). “Para el mejoramiento de los procesos y procedimientos en la gestión pública, en muchas ocasiones se hace un traspaso simple de los instrumentos privados a lo público, lo que puede desembocar en el fracaso de las propuestas que se realiza” (Vásquez, 2016, p.122).

El procedimiento contribuye al proceso de Perfeccionamiento Empresarial, con la introducción de las NC ISO 9001:00, NC ISO 14001:04 y NC 18001:05, NC 3001: 2007, tiene como propósito contribuir a la mejora de la eficiencia y eficacia, a partir de los conocimientos de los procesos claves, lo cual posibilita proyectar de forma sistemática, una equiparación con las exigencias del medio empresarial (Álvarez y De la Cruz, 2015, p 3).

Los procedimientos son los pasos predefinidos de forma secuencial y ordenada que deben realizarse el Departamento de Talento Humano para llevar a cabo cierta tarea o procesos, es decir, es cada una de las actividades que se identifica para la realización o ejecución de una función de forma metodológica, además son de gran importancia porque ayudan alcanzar la meta propuesta de manera clara ya que tiene un fin específico.

## **2.4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Marañón, León y Fuentes (2017) mencionan que cuando se habla de manual de procesos y procedimientos se hace referencia a un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la ejecución de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, también contiene los puestos o unidades administrativas, su responsabilidad y participación, además suelen tener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina que se utilice en cualquier otro dato que pueda auxiliar el correcto desarrollo de las tareas dentro de la empresa (p.8).

Según Asanz, Miranda, Ortiz y Espín (2016) los manuales de procesos dan a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales, así como propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente, por lo tanto, adicionalmente facilita la inducción de los nuevos colaboradores de la institución y permite la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal y por último ayuda a los evaluadores y auditores del control interno (p.249).

Con base a la investigación se define al manual como un instrumento de apoyo que contiene la estructurada de cada una de las unidades administrativa que conforman la EMMAP-EP, qué relaciones se establecen con otras áreas, quienes ocupan los cargos jerárquicos y qué funciones cumplen, además de la descripción de los procesos y procedimientos que son básicos para el desempeño de la institución, es importante contar con dicha herramienta ya que permite agilizar la información de forma rápida y oportuna.

#### **2.4.1. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

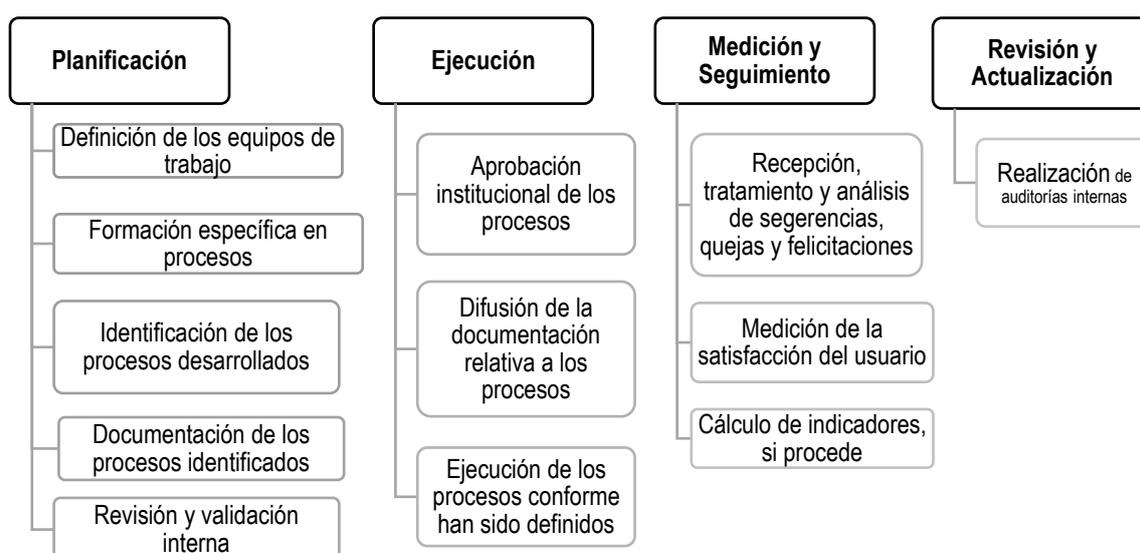
Alvarado (2015) señala que para el contenido del manual de procesos y procedimientos administrativos se debe realizar un estudio minucioso, aplicando técnicas de recolección de datos para la respectiva investigación, definir el objeto de estudio ya sea, la empresa, departamento, o proceso, asimismo para la estructura se debe considerar lo siguiente:

- Logotipo.
- Nombre de la empresa.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Responsables de la revisión y autorización.
- Índice con respecto a los capítulos que conforman el manual.
- Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.

- Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño carta u oficio.
- Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

Pérez (2016) indica que la estructura de la ficha identificativa de los procesos debe contener el logotipo y el nombre de la empresa, también especificar el nombre de la técnica y la fecha de creación, asimismo el código en orden alfanumérico, las páginas, además es importante detallar el nombre, tipo, objetivo, alcance con relación al proceso, del mismo modo el contenido del proceso como: actividades, descripción, responsables, registros del procedimiento y por último la revisión de la información.

Álvarez (2015) detalla cual es la forma correcta de la elaboración de los manuales de procesos, esta se desarrolla siguiendo el ciclo Deming, que consistes en la planificación previa de la investigación, luego la ejecución, también de una adecuada medición de seguimiento para verificar si se lleva correctamente el procedimiento, además al finalizar es importante aplicar un control de revisión y autorización como lo detalla la figura 3.



**Figura 3.** Elaboración de manuales de procesos y procedimientos.

*Fuente.* Álvarez (2015).

Una vez terminado el manual tiene que ser revisado para verificar que la información, sea veraz y no tenga contradicciones. El responsable de cada departamento de la institución debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los directivos y empleados. Para establecer el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades (Horne, 2016).

Para la elaboración del manual se recopila información específica de la EMMAP-EP, quienes fueron los responsables de la elaboración, cuáles son las tareas o actividades identificadas, que se van a ejecutar en cada uno de los procesos y procedimientos de la unidad administrativa y que está representado en diagramas de flujos, para luego ser verificado y aprobado por los directivos competente de la institución, una vez que se haya concluido con la elaboración de la guía se debe llevar un control y revisión del mismo.

## **2.5. DIAGRAMAS DE FLUJO**

El diagrama de flujo es la forma gráfica en la cual se presentan las actividades, tareas que se van a desarrollar facilitando la identificación de los procesos al delimitar los límites, proporcionando un método de comunicación más eficaz al introducir un lenguaje sencillo, por lo tanto, se genera valor agregado en el servicio y la mejora de la eficiencia (Cedeño y Dueñas, 2016, p.10).

“Para la realización del diagrama se da a partir de la identificación de los procesos en la entidad objeto de estudio y luego se procede al diseño de los mismos y recoger su resultado en la documentación elaborada” (Marrero, Olivera, Garza y González, 2014, p 36). Con referencia a lo mencionado Bimbela (2017) aporta que “el diagrama de flujo permite facilitar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos propuestos” (p 427).

Una vez realiza la investigación se determina que los diagramas de flujos son representaciones gráficas de forma esquemática donde se incorporan conceptos e ideas y muestran la trayectoria del proceso mediante la representación de

símbolos que van reuniendo cada uno de los procedimientos teniendo como resultado un resumen gráfico de toda la información, además de presentar y comunicar información de forma entendible y atractiva con el público.

### 2.5.1. SIMBOLOGÍA PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

Es un esquema para simbolizar gráficamente un algoritmo, se lo puede utilizar en distintos símbolos para representar operaciones específicas, es decir, es la representación gráfica de las distintas operaciones que se tienen que realizar para resolver un problema, con indicación se enumera el orden lógico en que deben realizarse, son importantes porque facilita la manera de representar visualmente el flujo de datos por medio de un sistema de tratamiento de información.

Por lo tanto, se realizan análisis de los procesos o procedimientos ya sea para realizar un programa o un objetivo (Luna y Gutiérrez, 2014, p.26). “La norma ANSI o American National Standard Institute, su simbología está dirigida a representar flujos de información dentro del área administrativa para el procedimiento de datos de la empresa” (Coello, 2018, p. 36).

Símbolo	Representación	Utilización
	Inicio, fin	Indican inicio y final del diagrama de flujo
	Operación, actividad	Representa una actividad relacionada a un proceso
	Documento	Documentos que intervienen en la ejecución del proceso
	Datos	Salida y entrada de datos
	Decisión o alternativa	Indica posibles caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	depósito de un documento o información dentro de un archivo
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página

**Figura 4.** Normativa ANSI (American National Standard Institute).

Fuente. Coello (2018)

Dentro de un diagrama de flujo es necesario tener símbolos que faciliten un significado preciso y claro al momento de utilizarlos. Internacionalmente, varias instituciones han empleado diferentes símbolos de diagramación, pero los más importantes son los establecidos por la Organización Internacional de Estandarización, ISO (Benavidez, Segarra, Colina, Sigüenza y Arcentales, 2019, p.5).

Símbolo	Representación	Utilización
	Operaciones	Fases y metodología del proceso
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario
	Demora	La detención de un proceso por el retraso de un documento o actividad
	Decisión	Indica posibles caminos alternativos
	Conector	continuidad del diagrama dentro de la misma página
	Conector de página	continuidad del diagrama en otra página

**Figura 5.** Según la normativa ISO (International Organization for Standardization).  
Fuente. Benavidez, Segarra, Colina, Sigüenza y Arcentales (2019).

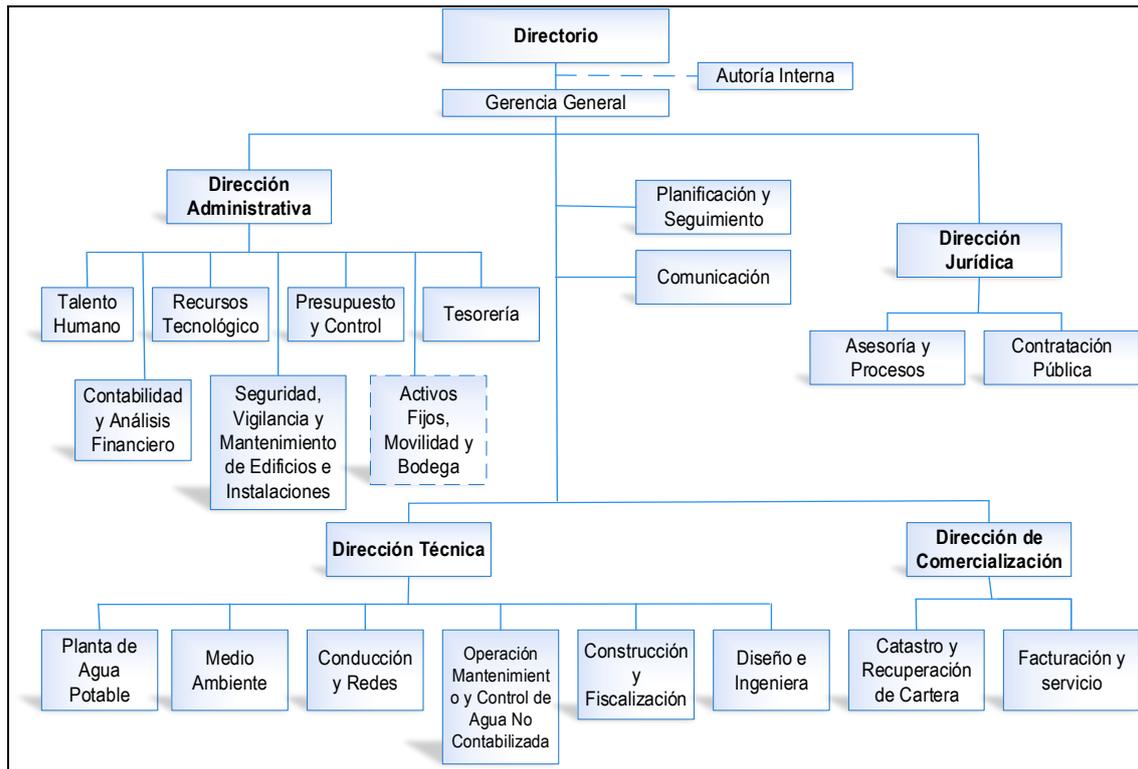
Para la representación del diagrama de flujo se necesita cierta simbología, éstas dependiendo de las normas que se quieran aplicar. Entre las más conocidas están las normas ISO y la ANSIS, donde cada una de las normas exponen las formas prediseñadas para cada significado del proceso que se está insertando en el diagrama, al mismo tiempo permite identificar las actividades tan solo con ver las figuras, de esta forma se elabora con rapidez.

## **2.6. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE**

“Las empresas públicas son uno de los instrumentos más importantes que tiene un gobierno para alcanzar sus objetivos y lograr los fines planteados en sus ordenamientos jurídicos supremos” (Secretaría de la Función Pública, 2015, p 231). En este sentido, Nicolas (2016) señala que las empresas de agua potable “son organizaciones sin fines de lucro, cuyo objetivo es abastecer en agua potable a sus miembros, respetando los criterios de calidad, continuidad y asequibilidad del servicio” (p 116).

En el Ecuador las empresas públicas llevan más de 68 años formando parte del dinamismo económico, desempeñándose en diversas actividades por lo que fueron constituidas, con el propósito de brindar servicios públicos, es así que nace la EMAARS-EP (Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado y Manejo Integral de Desechos Sólidos, Urbanos y Rurales), en el 2012 con la Gaceta oficial No 2, la cual fue modificada el 02 de enero de 2019, mediante Registro Oficial # 696, donde el nombre cambia a Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP).

La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, posee una estructura orgánica, como lo muestra la figura 6, la cual está conformada por el Directorio, la Gerencia General y las Direcciones de Administración Financiera, Jurídica, Técnica Operativa y de Comercialización.



**Figura 6.** Organigrama de la EMMAP - EP.

*Fuente.* EMMAP –EP (2019)

## 2.7. RECURSOS HUMANOS

Es la ciencia práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones, además aborda la gestión de recursos que incluyen los reglamentos y las prácticas empresariales que consideran el manejo y la gestión de los trabajadores como un recurso de la actividad en el contexto de la estrategia general de la organización encaminada a mejorar la productividad y la competitividad de la misma (Acosta, 2016, p.79).

La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (2019) indica que la administración del Talento Humano es de responsabilidad de la máxima autoridad o de su delegado, quien tiene las atribuciones de aprobar los planes, programas y proyectos para la administración y desarrollo del Talento Humano, igualmente de formalizar la incorporación del nuevo servidor o trabajador, los ascensos y movimientos administrativos, asimismo presentar para conocimiento y aprobación del Directorio, las escalas de remuneraciones y los incrementos salariales de servidores y obreros, propuestas por la Gerencia General, además,

que sobre administración de talento humano, le asignen las leyes, reglamentos y la norma de Constitución de la EMMAP-EP.

El Departamento de Talento Humanos es el encargado de planificar, gestionar y administrar los recursos humanos, económicos y tecnológicos con que cuenta la EMMAP-EP, también es responsable de la toma de decisiones, además busca y asegura el beneficio de todos los grupos implicados, asimismo de promover el desempeño eficiente y eficaz que realiza el personal, además alcanzar objetivos específicos, aparte de tener un buen ambiente laboral donde todos puedan tomar decisiones para la mejora de la institución.

## **2.8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Con respecto a la gestión administrativa Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) concuerdan que es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización". Además, Gómez, Arenas, Cifuentes, Maldonado y Peña (2017) resaltan que en la "Gestión Administrativa la obtención de nuevos conocimientos y las soluciones a los problemas o a interrogantes científicos no es tan tangible, pero, aunque sea abstracta no le resta importancia al resultado de un proceso de investigación" (p.6).

Albano (2016) afirma que la gestión administrativa en una institución es de gran importancia, pues ayuda a medir el nivel de eficiencia y eficacia de las unidades o departamento en específico y así tomar medidas significativas según el diagnóstico, para mejorar día a día el servicio y así alcanzar nuevos y mejores resultado optimizando los recursos (p.165).

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza en cada departamento administrativo de la EMMAP-EP para la optimización de recursos, es decir es la planeación de las metas que se quieren alcanzar a futuro, cómo se lo va a hacer y cuál será el costo, además de la organización que es donde

se establece las tareas que se llevarán a cabo, otro punto importante es la dirección que implica la relación interpersonal del administrador con sus subordinados y por último no menos importante aplicar el control para validar la planeación y corregir cuando sea necesario.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se describen los métodos, técnicas y herramientas que se aplicaron en el diseño del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

### 3.1. UBICACIÓN

La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua está ubicada en la parroquia Ángel Pedro Giler, específicamente en la vía a Tosagua-Calceña.



Figura 7. Mapa de la ubicación de la EMMAP-EP.  
Fuente. Google map.

### 3.2. DURACIÓN

El trabajo de investigación tuvo una duración de 9 meses a partir de su aprobación.

### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de este estudio se centra en la investigación de campo y la investigación bibliográfica, las cuales permitieron argumentar y sustentar la investigación.

#### **3.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo consiste en la manipulación de una variable externa no comprobada (con respecto a las variables de esta investigación son dos, la gestión administrativa y el manual de procesos y procedimientos), en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular, asimismo permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (Graterol, 2014, p.7).

Esta investigación ayudó a estar en contacto directo con el objeto de estudio, es decir se obtuvo información sobre datos generales de la empresa y del Departamento de Talento Humano, además cómo se lleva a cabo los procesos, procedimientos en el área de investigación para la realización del manual, todo esto se recopiló directamente desde la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de procesos y procedimientos.

#### **3.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

La investigación bibliográfica puede ser aplicada a cualquier tema de investigación para determinar la relevancia e importancia del mismo y asegurar la originalidad de una investigación. Además, las estrategias de búsqueda, organización y análisis de la información, permiten tanto la obtención de los documentos referentes a un tema de investigación (Gómez, Navas, Aponte y Betancourt, 2014, p.163).

La investigación bibliográfica facilitó la recopilación de la información sobre las variables del objeto de estudio, mediante el cual fue necesario acudir a fuentes

confiables para sustento teórico y de aspecto legal, mediante libros, revistas, artículos científicos, entre otros, lo que contribuyó para la elaboración del diseño del manual de procesos y procedimientos.

### **3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se utilizó tres tipos de métodos el inductivo, deductivo y analítico sintético, los cuales permitieron obtener información importante sobre el objeto de estudio facilitando la elaboración del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.

#### **3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO**

El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general, donde se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin, siendo un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo (Ramírez y Zwerg, 2017, p.2). Se aplicó el método inductivo mediante la observación directa y la entrevista, donde se obtuvieron conocimientos acerca de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para la realización de las funciones y actividades en el Departamento de Talento Humano, de esta manera establecer relación con las variables y tomar acciones que aporten a la problemática ya antes planteada.

#### **3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

El método deductivo consiste en generalizar los casos particulares que ayuda a progresar en el conocimiento de las realidades estudiadas. De este modo, los objetos de estudio, similares a los recopilados en la formulación científica general que se ha inducido, podrán ser explicados y pronosticados sin que ocurran, y, además, serán susceptibles de ser estudiados o comparados (Pulido y Ceremonial, 2016, p.3).

Con base a la implementación del método deductivo se relacionaron las variables de estudio obteniendo información relevante que permitió establecer las causas y efectos para la propuesta del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

### **3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO SINTÉTICO**

Se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad; el análisis que facilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes, el cual consiente estudiar el comportamiento de cada parte, por otro lado la síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de cada hecho (Rodríguez y Pérez, 2017, p.8).

A través de este método se logró analizar de manera completa cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecutan en el Departamento de Talento Humano, mediante la descomposición de las causas, problemas o falencias detectas en las áreas, con el fin de determinar las posibles soluciones recolectada en la entrevista y la observación, además aplicadas al objeto de estudio de los procesos realizados en la empresa.

### **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron: la entrevista y la observación, las cuales permitieron obtener información para la realización del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

### **3.5.1. ENTREVISTA**

Es una de las técnicas para la recopilación de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, ya permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el entrevistado y el entrevistador. Además, está consecuente al acceso de los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que estipulan una determinada realidad. Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio (Troncoso y Amaya, 2017, p.3).

Se aplicó una entrevista mediante un cuestionario de preguntas relacionadas a la empresa, que se le realizó al jefe del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable con el objetivo de recopilar información relevante de forma directa, donde se conoció sobre aspectos relevantes para el hecho de estudio.

### **3.5.1. OBSERVACIÓN**

La observación es una técnica para obtener información de una situación real tan solo con el registro visual, así clasificado y consignando los datos de acuerdo con algún esquema previsto o un problema que se estudia, es aquella herramienta que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad (Rekalde, Vizcarra y Macazaga, 2018, p.5).

Se aplicó la observación que ayudó a conocer cada una de las actividades que se realizan en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, asimismo se utilizó la ficha de observación para recoger datos relevantes que son las actividades para la elaboración del manual de procesos y procedimientos.

## **3.6. VARIABLES**

### **3.6.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Gestión Administrativa

### **3.6.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Manual de Procedimientos

## **3.7. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **FASE 1: IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE**

**Actividad 1.-** Solicitud dirigida al Gerente de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable. Se envió un oficio a la directora de carrera de Administración Pública la Lic. Maricela González Bravo y ella a su vez dirigió al Ing. Carlos Molina Ormaza director de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable para el respectivo permiso de la realización de la investigación.

**Actividad 2.-** Diseño y aplicación de la entrevista al jefe del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable. Se realizó las preguntas necesarias mediante la aplicación de un cuestionario para la obtención de información relevante de la investigación e identificar las falencias que existen por falta de un manual de procesos y procedimientos.

**Actividad 3.-** Ejecución de la ficha de observación estructurada previamente para atender e identificar datos y elementos predeterminados en cuanto a las actividades que realiza el personal del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

## **FASE 2: ELABORAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE**

**Actividad 1.-** Análisis y síntesis de información. Mediante los instrumentos utilizados para la obtención de datos se extractó de forma ordenada, secuencial y detallada la información del cuestionario y de las fichas.

**Actividad 2.-** Diseño de diagramas de flujos. En esta actividad se elaboraron los diagramas de flujos por cada uno de los procesos con la utilización del Microsoft Visio con la simbología de la normativa ANASI (American National Standard Institute).

**Actividad 3.-** Diseño y elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Se realizó una introducción, objetivos, alcance, marco legal, glosario, asimismo se plasmó cada proceso y procedimiento con su debido diagrama de flujo.

## **FASE 3: SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE**

**Actividad 1.-** Planeación de la socialización del Manual de procesos y procedimientos. Una vez concluido el mismo, se realizó una exhaustiva revisión del documento, además se ajustaron detalles como día, hora para su socialización con el jefe del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.

**Actividad 2.-** Socialización del Manual de procesos con el personal que labora en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable. Se realizó la socialización del manual de procesos y procedimientos para dar a conocer las actividades con sus debidos pasos.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE**

En esta fase se realizó la entrevista al Especialista del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, los resultados de las técnicas empleadas se muestran a continuación:

#### **4.1.1. ENTREVISTA**

Mediante la entrevista, el Especialista de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, indicó que esa Unidad Administrativa no cuenta con un manual de procesos y procedimientos, pero se rigen con lo que está estipulado en el manual de funciones de la EMMAP-EP para realizar y ejecutar las actividades.

Debido a que, en el manual de funciones de la EMMAP-EP no están detallados los procesos y procedimientos a realizar en el Departamento de Talento Humano, para facilitar el paso a paso de la ejecución de las actividades diarias, así mismo declaró también que considera muy importante tener el manual que agiliza los procedimientos vitales para el manejo del recurso.

Además, la Ley Orgánica de Servicio Público (2017) tipifica en su artículo 52, Literal i que “se debe aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional” (p.36).

Para la identificación de los procesos y procedimientos actuales del Departamento de Talento Humano, también fue necesario aplicar la técnica de la observación para determinar las actividades actuales que se llevan a cabo en dicho departamento, es por ello, se presenta a continuación los resultados de la técnica antes mencionada:

#### 4.1.2. OBSERVACIÓN

FECHA:	
<b>LUGAR OBSERVADO:</b> Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua	
<b>OBSERVADOR(ES):</b> María Andrea Moreira Zambrano y María Cecibel Vera Rosado	
<b>OBSERVACIÓN:</b> El Departamento de Talento Humano no cuenta con un manual de procesos y procedimientos	
<b>UBICACIÓN DE LA EMPRESA:</b> Parroquia Ángel Pedro Giler, vía Tosagua	
<b>NÚMERO DE PERSONAS EN EL ÁREA:</b>	1 persona
<b>Ing. Jimmy Vinces Intriago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticipo de remuneración</li> <li>Clasificación de puesto</li> <li>Evaluación de desempeño</li> <li>Formación y capacitación del personal</li> <li>Generación del rol de pago a jubilados</li> <li>Generación del rol de pagos de servidores y trabajadores activos</li> <li>Gestión para el pago de hora extras</li> <li>Liquidación de haberes de servidores y trabajadores cesantes</li> <li>Liquidación de jubilación</li> <li>Modificación de sueldos y salarios</li> <li>Obligaciones tributarias con el SRI</li> <li>Permisos y vacaciones</li> <li>Planificación de talento humano</li> <li>Registro de información de los servidores y trabajadores</li> <li>Registro y control de asistencia</li> <li>Rotación del personal</li> <li>Selección del personal</li> </ul>

Figura 8. Ficha de observación.

De acuerdo con las técnicas aplicadas se logró conocer que no existe un Manual de procesos y procedimientos del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, también se confirmó que el especialista de dicha área realiza 17 procesos como lo muestra la figura 8. Es esencial que exista una guía que ayude a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información a minimizar tiempo empleado en la ejecución.

## 4.2. ELABORAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE

En esta etapa se diseñaron los flujogramas y las fichas técnicas del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

### 4.2.1. DISEÑO DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Los diagramas de flujos fueron diseñados con la simbología propuesta por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (figura 4), ya que estos son exclusivamente para el área administrativa (Talento Humano). Los tipos de diagramas de flujos utilizados son de forma de funciones cruzadas y de representación lineal ya que las actividades son secuenciales y es más fácil de entender las sucesiones.

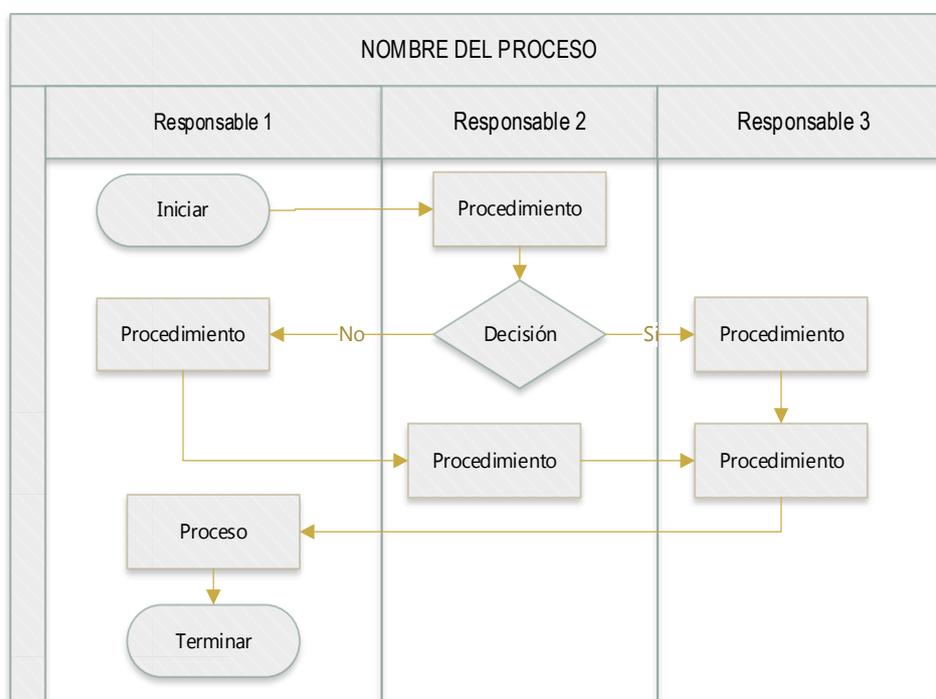


Figura 9. Diseños de diagramas.

#### 4.2.2. DISEÑO DE FICHA DEL PROCESO

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Páginas	Creado:
	Manual de procesos y procedimientos			Código:
<b>Ficha de Procesos</b>				
Nombre del proceso:				
Tipo de proceso:				
Objetivo del proceso:				
Alcance del proceso:				
<b>Contenido del proceso</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registros</b>	
Fin del proceso:				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 10.** Diseño de la ficha de procesos y procedimientos.  
*Fuente.* Pérez (2016).

Las fichas de cada proceso en la elaboración del manual se diseñaron con un formato sencillo para dar la facilidad y comprensión del contenido de la misma. El encabezado de la ficha contiene el logo y el nombre de la empresa, la página y el código para identificar cada una de las fichas en el manual, además de datos globales del proceso como: tipo, objetivo, alcance y marco legal del proceso, asimismo el contenido del proceso donde incluye actividad, descripción, responsable y registros, por último, el cuadro de revisión de la información para llevar un control del manual de procesos y procedimientos.

#### 4.2.3. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La estructura del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable está constituida con la finalidad de contribuir al buen desempeño de los servidores, siendo una guía para sus labores diarios. Por ello se detalla de manera clara y precisa cada una de las actividades, por lo tanto, cada proceso identificado dentro de la Unidad cuenta con una ficha que contiene el paso a paso de la realización de las tareas asimismo con la informa gráfica resumida en un diagrama de flujo para mejor interpretación de una forma entendible y atractiva con el público.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL  
MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE  
LOS CANTONES BOLÍVAR, JUNÍN, SAN  
VICENTE, SUCRE Y TOSAGUA**



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	33
OBJETIVOS .....	34
ALCANCE .....	34
MARCO LEGAL .....	35
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURA .....	35
PROCESOS .....	39

## INTRODUCCIÓN

La EMMAP-EP de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, cuya finalidad es abastecer en agua potable a sus miembros, respetando los criterios de calidad, continuidad y asequibilidad del servicio. La institución dispone con personería jurídica propia, independiente de los municipios que lo constituyen, goza de autonomía técnica, administrativa, financiera y patrimonial; y se rige por lo dispuesto en la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, El COOTAD, Ordenanza de Creación, los Reglamentos Internos, las Resoluciones del Directorio y las demás normas de acuerdo a su competencia.

Los objetivos básicos de la EMMAP- EP son: Planificar, organizar y administrar las actividades relativas a la Administración del Sistema de Gestión de Talento Humano dentro de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y, Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de adquisiciones, importaciones, recursos materiales, seguridad física, vigilancia, seguridad industrial, almacenamiento, transporte, mantenimiento general, seguros generales, seguros de vida y seguros de asistencia médica, seguridad y servicios; así como las labores de apoyo a todos los niveles de empresa procurando un óptimo aprovechamiento de los recursos,

Además, para que sus labores sean más ágiles, eficientes y satisfactorias bajo los lineamientos, políticas, normas e instrumentos emanados por las leyes del sector público aplicables a la materia, a objeto de garantizar equipos humanos

competentes, comprometidos, capaces de adaptarse a nuevas políticas y realidades para asumir retos y conseguir el logro de los objetivos institucionales.

Responder por la optimización de los recursos financieros. Coordinar y controlar los procesos y asuntos relacionados con las inversiones, operaciones financieras y rendimientos. Articular los procesos financieros con el fin de garantizar la entrega de información oportuna y confiable para la toma de decisiones, de conformidad con las leyes, políticas y normas técnicas de la EMMAP- EP.

El presente manual del talento humano ha sido elaborado con el propósito de brindar información en forma clara y sencilla acerca de las características y los distintos puestos; intenta servir como instrumento de apoyo para mejorar la administración del personal y particular los aspectos relacionados con su selección, distribución de labores y su intelectual y personal. Este documento constituye los procesos y procedimientos que se desarrollan en este departamento administrativo, por lo tanto, son susceptibles de mejoramiento como de la aplicación y evaluación de los mismos, siempre en procura de alcanzar mayor eficiencia, eficacia, seguridad de las actividades y mejoramiento continuo de los recursos humanos.

## **OBJETIVOS**

- Mejorar la calidad de los procesos y procedimientos administrativos del Departamento de Talento Humano, convirtiéndose así en la herramienta principal para el desempeño diario.
- Describir los procesos y procedimientos del Departamento de Talento Humano de tal manera que facilite la consulta y asegure las orientaciones para la ejecución adecuada de las diferentes actividades.

## **ALCANCE**

Los procesos y procedimientos que se detallan en este documento son de aplicación exclusiva para el Departamento de Talento Humano de la Empresa

Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable para así llevar el debido control de las actividades que se ejecutan en ella.

## **MARCO LEGAL**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Empresas Públicas
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Código del Trabajo
- Norma Técnica del Subsistema de Planificación del Talento Humano
- Ordenanza de Creación de la EMMAP- EP (02 de enero de 2019, mediante Registro Oficial # 696).
- Reglamento interno de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURA**

- Anticipo Remuneración: Petición previa de un monto de sueldo como parte o fracción del total de remuneraciones previstas a cobrarse por parte del servidor o trabajador de acuerdo a su contratación laboral y lo establecido en el marco legal vigente.
- Autoridad Nominadora: El Gerente General en su condición de representante legal, judicial y extrajudicial de la Empresa es la autoridad nominadora y el responsable de la administración del Talento Humano de la Empresa.
- Capacitación y Desarrollo Profesional: Es un subsistema, sistemático y permanente orientado al desarrollo integral del talento humano, a partir de procesos de adquisición o actualización de conocimientos.
- Clasificación de puestos: Es el proceso mediante el cual se ubican los puestos dentro de los grupos ocupacionales de acuerdo a su valoración. Las series de los puestos deberán estar comprendidas en los grados de las escalas de remuneraciones que dicte la norma expedida por el Directorio.
- Competencias: Son el conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos para desempeñar un puesto de trabajo.

- Controles de asistencia laboral: Son sistemas de control de accesos que permiten llevar un registro de las entradas y salidas de los empleados en una empresa.
- Detección de Necesidades de Capacitación: Es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización.
- EMMAP EP: Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable
- Evaluación de Desempeño: Mide y estimula la gestión del talento humano en la Empresa, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores de logro alineados con la Planificación Estratégica de la Empresa.
- Formación: Titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país.
- Horas Extras: Horas que se laboran justificadamente fuera de la jornada legal de trabajo.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS): Es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio.
- Jubilación: Determina que una persona ya no se encuentra física o mentalmente capacitada para continuar realizando el trabajo que hasta entonces hacía.
- Liquidación: Cancelación de haberes por parte de la entidad al ex servidor que ha dejado de laborar por renuncia voluntaria o despido justificado.
- LOSEP: Ley Orgánica del Servicio Público.
- Macroproceso: Modelo de un conjunto de Procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias, para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos implícitos o explícitos de los clientes o usuarios.
- Manual de Descripción de Puestos: Es una herramienta administrativa que describe las actividades y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución.

- Ministerio de Trabajo (MDT): Es la más alta autoridad administrativa en las relaciones de trabajo asalariado dependiente del sector privado y organismos oficiales autónomos.
- Obligación tributaria: Es el vínculo que se establece por ley entre un acreedor que es el Estado y el deudor tributario que son las personas físicas o jurídicas, cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria.
- Permiso: Autorización que otorga la autoridad nominadora, o su delegado, o jefe inmediato a la o el servidor, para ausentarse legalmente del lugar habitual de trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley.
- Planificación del Talento Humano: Es el conjunto de normas, técnicas, procedimientos e instructivos orientados a determinar la situación histórica, actual y proyectada del talento humano de la Empresa.
- Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, recursos y controles.
- Puesto o Cargo: Es la unidad de trabajo orgánicamente determinada en la Estructura Posicional, a la que se le atribuyen responsabilidades, funciones y tareas que serán ejecutadas, sobre la base del cumplimiento de ciertos requisitos mínimos.
- Registro de información: Registrar es la acción que se refiere a almacenar algo o a dejar constancia de ello en algún tipo de documento.
- Registro: Es un conjunto de campos que contienen los datos que pertenecen a una misma repetición de entidad.
- Remuneración Mensual Unificada: Contraprestaciones en dinero que se establece para las y los obreros y servidores de la empresa, en razón del cumplimiento de sus servicios. Estarán sujetas a las escalas aprobadas por la empresa y el marco jurídico nacional.
- Responsable de Proceso: Es el encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso. Posee las atribuciones y el poder de decisión necesarios para garantizar que el proceso sea sostenible; eficiente y eficaz.
- RMU: Remuneración Básica Unificada.
- Rol de pago: Son los registros de los sueldos y salarios, bonos e impuestos retenidos que una empresa debe pagar a sus empleados durante un período de tiempo determinado o en una fecha específica.

- Selección de Personal: Es el proceso técnico mediante el cual se define y selecciona al aspirante idóneo, que cumpla con los requisitos establecidos.
- Servidor Activo: Es el que mantiene la información sobre los usuarios, equipos y grupos de una red.
- Servidor Público: Persona que brinda un servicio de utilidad social.
- Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH): Es una herramienta informática de administración, gestión y desarrollo de talento humano que se encuentra bajo la rectoría del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Sistema Técnico e Integrado del Talento Humano: Es el conjunto de políticas, normas, métodos, procedimientos e instructivos orientados a validar, impulsar las competencias de los servidores de la Empresa.
- Sistema Único de Trabajo (SUT): Es un instrumento de gestión laboral comprometiendo a todos los sistemas involucrados para el registro de trámites de empresas y entidades públicas y privadas.
- SRI: Servicio de Rentas Internas.
- Subproceso: Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito.
- Trabajador: La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero
- Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH): Constituye el órgano de administración del sistema técnico e integrado del talento humano, en la aplicación de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- Vacaciones: Es para designar a aquel período de tiempo en el que una persona o grupo de personas no realiza ningún tipo de actividad que tenga que ver con cuestiones laborales.
- Valoración de Puestos: Es el proceso mediante el cual, se establece su clasificación y ubicación dentro de la estructura ocupacional y en la escala remunerativa de la Empresa.

## PROCESOS

Los procesos identificados dentro del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua son los siguientes:

- Anticipo de remuneración
- Clasificación de puesto
- Evaluación de desempeño
- Formación y capacitación del personal
- Generación del rol de pago a jubilados
- Generación del rol de pagos de servidores y trabajadores activos
- Gestión para el pago de hora extras
- Liquidación de haberes de servidores y trabajadores cesantes
- Liquidación de jubilación
- Modificación de sueldos y salarios
- Obligaciones tributarias con el SRI
- Permisos y vacaciones
- Planificación de talento humano
- Registro de información de los servidores y trabajadores
- Registro y control de asistencia
- Rotación del personal
- Selección del personal

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 01
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Anticipos de Remuneraciones			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Conceder anticipos de remuneraciones a los servidores y trabajadores del BCE de acuerdo a la condición del empleado.			
<b>Alcance del proceso:</b> Inicia desde la presentación de la solicitud de anticipo de sueldo a la Dirección de Administración del Talento Humano, hasta la acreditación en la cuenta del servidor y trabajador.			
<b>Contenido del proceso</b>			

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Solicitar anticipo de remuneración	Servidor / Trabajador	
2	Atender y revisar solicitud de servidor de acuerdo a su condición	Director Administrativo Financiero	
3	Comunicar a servidor / trabajador que no procede la solicitud	Director Administrativo Financiero	
4	Ingresar información en el sistema financiero del solicitante y garante	Director Administrativo Financiero	
5	Informar al servidor monto tope de anticipo que puede ser concedido	Director Administrativo Financiero	
6	Informar al servidor el monto que se descontará mensualmente del rol de pagos	Director Administrativo Financiero	
7	Imprimir formulario para firma del servidor o trabajador y garante	Director Administrativo Financiero	Informe de solicitud de anticipo de sueldo. Pagaré. Autorización.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de solicitud de anticipo de sueldo.</li> <li>Pagaré.</li> <li>Autorización.</li> <li>Pagaré 70% de la RMU. Garantías.</li> </ul>		Pagaré 70% de la RMU. Garantías.
8	Firmar formularios de Anticipo	<p>Firman el formulario de solicitud de anticipo de remuneración mensual unificada.</p> <p>El garante debe firmar en la parte correspondiente.</p>	Servidor / Trabajador/ director	Informe de solicitud de anticipo de sueldo. Pagaré. Autorización.
9.	Aprobar capacidad de endeudamiento del servidor o trabajador	Aprueba la capacidad de endeudamiento del servidor o trabajador.	Director	
10	Elaborar cuadro resumen de los anticipos de remuneraciones	Elabora cuadro resume de los anticipos de remuneraciones, adjunta los documentos de respaldo y remite a Dirección de Administrativa Financiera para la suscripción y autorización por parte del director o delegado.	Especialista de UATH	Cuadro resumen de anticipo de sueldo
11	Notificar a Dirección Financiera la aprobación de anticipo	<p><b>Sí aprueba solicitud de anticipo sueldo:</b></p> <p>Notifica, que la solicitud de anticipo de sueldo de la Dirección Administrativa Financiera se aprobó.</p>	Especialista de UATH	Informe de solicitud de Anticipo Sueldo con LOSEP, aprobado
12	Cargar en Excel los datos del servidor, el monto que solicitó y bajar archivo de respaldo	<p>Registra en Excel y en él los datos del servidor (N° de presupuesto y nombre del servidor) y el monto solicitado; genera el archivo de respaldo donde consta el nombre y la cuenta del servidor.</p> <p>Una vez registrado el monto solicitado en el sistema, cada fin de mes se genera dividendos que serán descontados directamente del rol del servidor.</p>	Especialista de UATH	Archivo Excel de respaldo
13	Enviar archivo a la Dirección Administrativa Financiera para depósito y contabilización	Envía archivo de respaldo a la Dirección Administrativa Financiera para acreditación respectiva y contabilización	Especialista de UATH	
14	Recibir archivo y realizar la transferencia a la cuenta del servidor solicitante	Recibe archivo y realiza la transferencia a la cuenta bancaria personal del servidor o trabajador solicitante.	Director Administrativo Financiero	
15	Cobro de Préstamos, Abonos y Cancelaciones	Ejecuta el Subproceso de Cobro de Préstamos, Abonos y Cancelaciones.	Servidor / trabajador	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

Figura 11. Anticipo de remuneración.

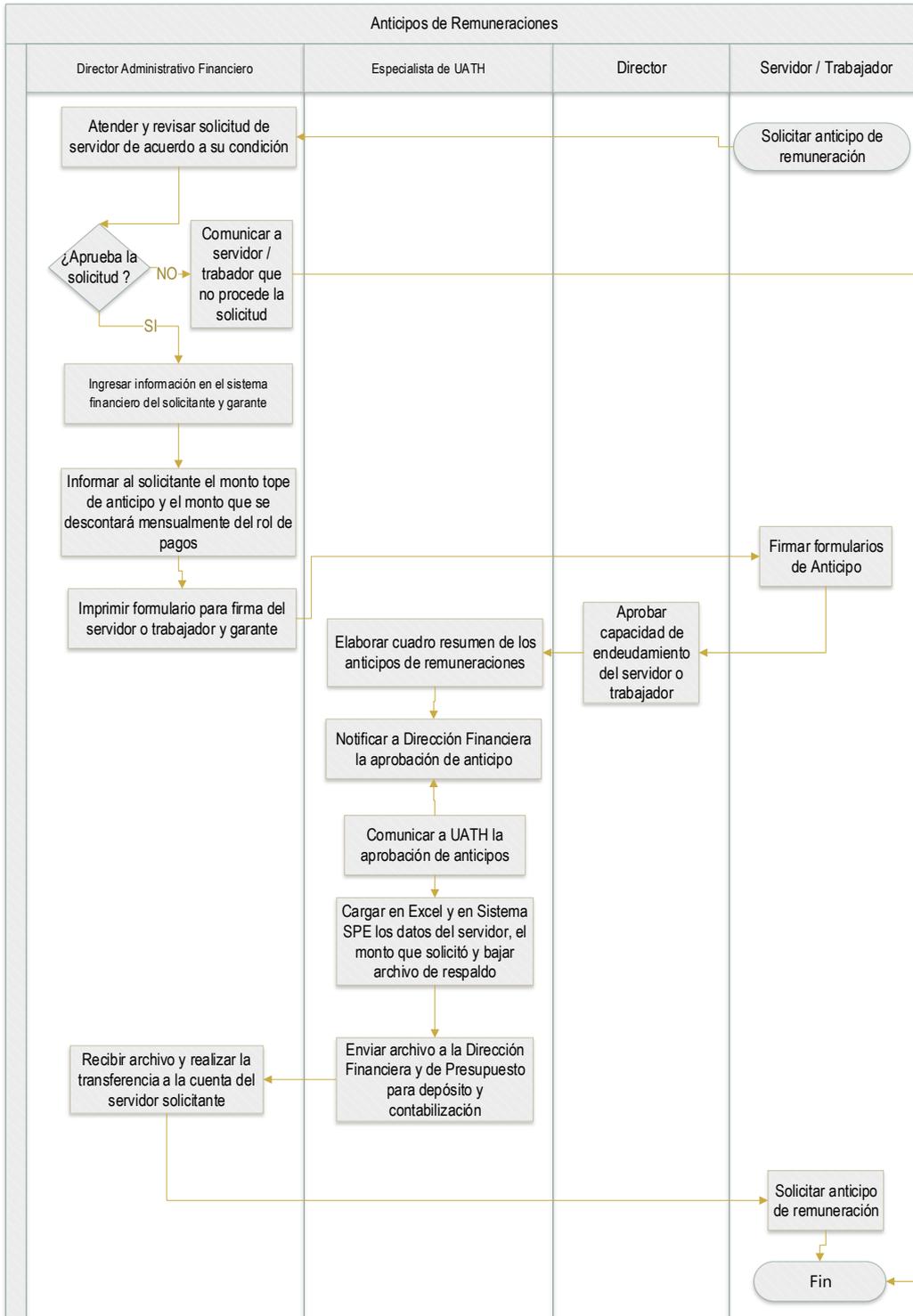


Figura 12. Actividades de anticipo de remuneración.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>			Código: 02
<b>Ficha de Procesos</b>				
<b>Nombre del proceso:</b> Clasificación de puestos				
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo				
<b>Objetivo del proceso:</b> Establecer un procedimiento que permita la realización de manera ordenada y sistemática la descripción, clasificación y valoración de los macroprocesos, procesos, subprocesos, productos, cargos, responsables y dueños de los procesos actualizados de la Empresa.				
<b>Alcance del proceso:</b> Considera desde la definición de la metodología para la descripción, clasificación y valoración hasta aprobación del Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos.				
<b>Contenido del proceso</b>				
	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
1	Definir la metodología para la descripción, clasificación y valoración	El Responsable de Talento Humano define el procedimiento y metodología para la descripción, clasificación y valoración de puestos de trabajo.	Especialista de UATH	
2	Definir componentes por norma técnica	El Responsable de Talento Humano con base a la descripción de Puestos definirá cuáles serán los componentes de valoración.	Especialista de UATH	Matriz de Componentes
3	Definir Factores, formularios y matrices	El Responsable de Talento Humano realiza la identificación de factores está directamente relacionada con las características de los puestos a valorar. Los factores deben definirse de manera sencilla y clara. El número de niveles que se puede dividir cada factor depende de sí mismo. Deberá definir los formularios y matrices que se utilizarán en la aplicación de la metodología.	Especialista de UATH	Matriz de Componentes
4	Recopilar y analizar la información de la empresa y empleados	El Responsable de Talento Humano procede a consolidar la información por puestos de trabajo que posee la empresa.	Especialista de UATH	
5	Elaborar el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos	El Responsable de Talento Humano procede a la elaboración, consolidación y codificación del Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos que requiere la Institución.	Especialista de UATH	Borrador Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos
6	Enviar a revisión interna el borrador del manual	El Director Administrativo Financiero procede a la revisión del borrador del Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos, constatando que no existan errores en el orden y esquema de la información recopilada.	Director Administrativo Financiero	Borrador Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos
7	¿Presenta errores?	El Director Administrativo Financiero analiza si la información del Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos es la correcta.	Director Administrativo Financiero	
8	<b>Información Incorrecta:</b> Notificar las	El Director Administrativo Financiero notifica al Especialista de Talento Humano las novedades encontradas en la información	Director Administrativo Financiero	Comunicado

	novedades encontradas	presentada, a fin de que se realicen las correcciones necesarias.		
9	<b>Información Correcta:</b> Enviar a aprobación el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos	El Director Administrativo Financiero procede a solicitar la aprobación del Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos ante el Gerente General.	Director Administrativo Financiero	Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos
10	<b>No aprueba el Manual</b> Notificar las novedades encontradas	El director notifica al Especialista de Talento Humano las novedades encontradas en el Manual, a fin de que se realicen las correcciones necesarias.	Director	
11	<b>Aprueba el Manual</b> Aprobación del Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos	El director aprueba el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos y comunica al Gerente General/ Especialista de Talento Humano la aplicación y vigencia del mismo.	Director	Resolución de Aprobación
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

Figura 4. 1. Clasificación de puesto.

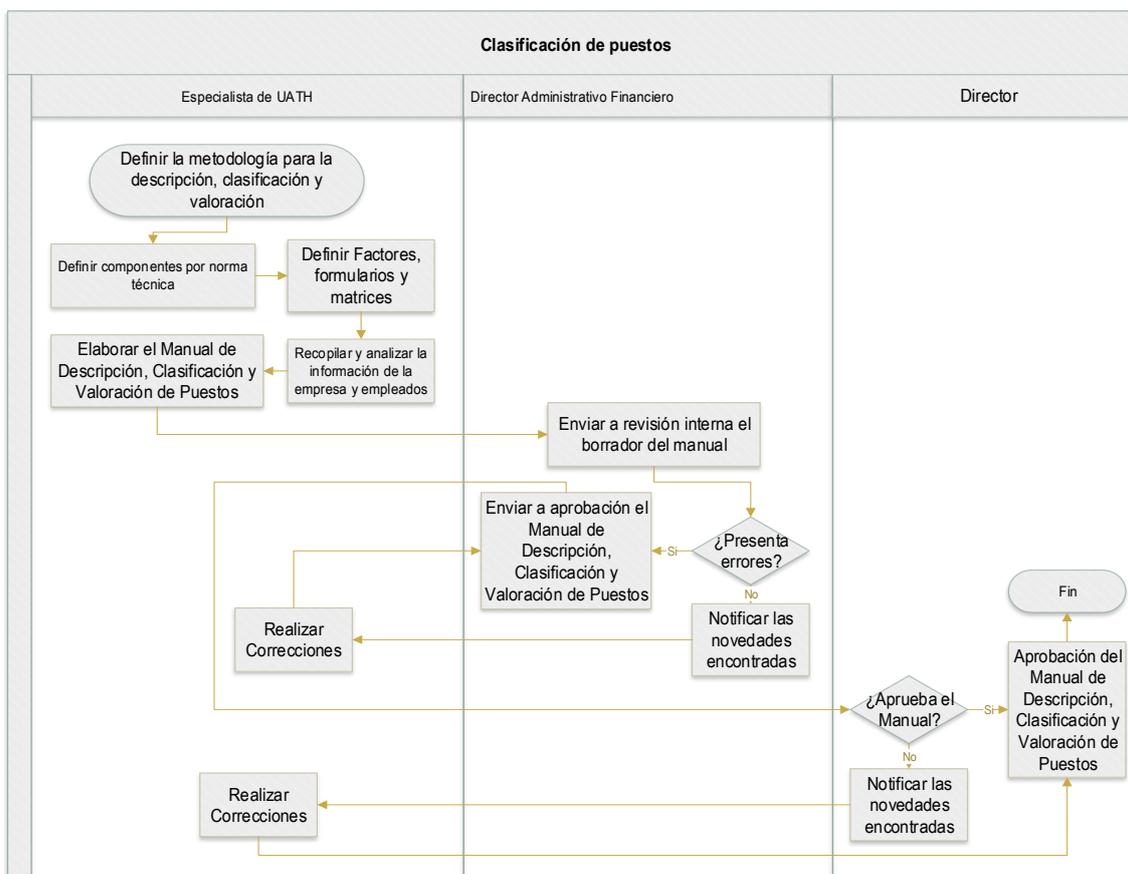


Figura 13. Actividades de la clasificación de puesto.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>			Código: 03
<b>Ficha de Procesos</b>				
<b>Nombre del proceso:</b> Evaluación del desempeño				
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo				
<b>Objetivo del proceso:</b> Medir el desempeño de los servidores y trabajadores en la ejecución de los procesos internos para conocer el nivel de competitividad de cada uno de ellos, así mismo contribuir al desarrollo de la empresa con la mejora de la calidad del servicio público.				
<b>Alcance del proceso:</b> Este proceso considera desde la elaboración del cronograma y plan para la evaluación del desempeño hasta la aplicación de las acciones correspondientes en caso de servidores con evaluaciones de calificación regular o insuficiente.				
<b>Contenido del proceso</b>				
	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
1	Elaborar cronograma y Plan para la evaluación del desempeño	El Responsable de Talento Humano elabora el cronograma y el plan para la evaluación del desempeño.	Especialista de UATH	Plan de Talento Humano
2	Analizar el cronograma y plan de evaluación	El Gerente analizar las fechas establecidas y la metodología planteada.	Gerencia General	
3	¿Se aprueba el cronograma y plan?	El Gerente revisa el cronograma y plan para su aprobación.	Gerencia General	
4	<b>No se aprueba el cronograma y plan:</b> Notificar al Especialista de Talento Humano de las novedades encontradas	El Gerente notifica al Responsable de Talento Humano de las novedades encontradas en el Cronograma y Plan de Evaluación de Desempeño a fin de que se realicen las correcciones necesarias. Posteriormente, ir a la actividad 1.	Gerencia General	
5	<b>Se aprueba el cronograma y plan:</b> Disponer la aplicación del cronograma y Plan de Evaluación de Desempeño	El Gerente de no existir cambios en el Cronograma y Plan de Evaluación de Desempeño se dispone su aplicación inmediata del Responsable de Talento Humano.	Gerencia General	
6	Conformar el Comité de Reclamos y Evaluación	El Gerente comunica a los integrantes del Comité de Reclamos y Evaluación para que inicien Gerente / Responsable de Talento Humano con los trámites pertinentes.	Gerencia General	Memorando
7	Difundir el Plan de Evaluación	El Responsable de Talento Humano expone los objetivos y beneficios del plan de evaluación de desempeño a las unidades y departamentos de la empresa.	Especialista de UATH	Acta de Difusión
8	Entrenar a los evaluadores	El Responsable de Talento Humano sensibiliza a Jefes / Supervisores y/o mandos medios sobre la metodología y efectos de la evaluación de desempeño.	Especialista de UATH	Registros de la Capacitación/sensibilización
9	Ejecutar el Plan de Evaluación de Desempeño de	El Responsable de Talento Humano procede a la ejecución del Plan de Evaluación de Desempeño de acuerdo al cronograma establecido. Además, es necesario realizar el	Especialista de UATH	Formulario de Evaluación

	acuerdo al cronograma	monitoreo, seguimiento y control de las actividades definidas.		de Desempeño
10	Firmar la evaluación realizada	El director / Jefe de Unidad procede a revisar y validar la información registrada en el formulario de evaluación mediante la firma de constancia y aceptación de las calificaciones.	Especialista de UATH	Reporte de Evaluación de Desempeño
11	¿Está de acuerdo con la evaluación?	El Trabajador / Servidor en caso de estar de acuerdo con la evaluación procede a firmar los formularios y entregar a la unidad de Talento Humano para el debido registro.	Trabajador / Servidor	
12	<b>No está de acuerdo:</b> Realizar solicitud para revisión de evaluación	El Trabajador / Servidor Evaluado procede a realizar la solicitud de revisión de la evaluación de desempeño.	Trabajador / Servidor	Solicitud de Revisión de Evaluación de Desempeño
13	Realizar el informe de apelación	El Responsable de Talento Humano investiga los antecedentes de la persona evaluada en el expediente, reunir la información necesaria y consolidar las observaciones en un informe. Posteriormente es necesario determinar la fecha de Reunión del Comité de Reclamos y Evaluación.	Especialista de UATH	Informe de Apelación
14	Analizar y resolver los reclamos presentados	El Comité de Reclamos y Evaluación resolverá de acuerdo a los antecedentes y observaciones, los reclamos presentados.	Comité de Reclamos y Evaluación	Informe de Apelación
15	Elaborar y suscribir el acta resolutive de la reclamación.	El Comité de Reclamos y Evaluación suscribe un acuerdo firmado por las partes en la cual se estipule las acciones que se deberán tomar para solucionar el reclamo. Es necesario expedir la resolución para constancia y cumplimiento de lo acordado.	Comité de Reclamos y Evaluación	Acta de Resolución
16	Notificar resultado de la resolución de apelación	El Comité de Reclamos y Evaluación notifica el resultado de la apelación en la evaluación de desempeño del solicitante, tanto al trabajador, departamento de talento humano y Jefatura responsable.	Comité de Reclamos y Evaluación	Informe
17	Revisar Resolución del Comité de Reclamos y Evaluación	El Responsable de Talento Humano debe identificar las acciones que han sido determinadas por el Comité de Reclamos y Evaluación y determinar la viabilidad de aplicación. Posteriormente, se procede ir a la actividad 23.	Especialista de UATH	Acta de Resolución
18	<b>Si está de acuerdo:</b> Firmar la evaluación	El Trabajador / Servidor /Evaluado procede a firmar su evaluación de desempeño.	Trabajador / Servidor	Reporte de Evaluación de Desempeño
19	Recopilar evaluaciones realizadas al personal a su cargo	El Responsable de Talento Humano procede a descargar los registros de evaluaciones realizadas y a consolidar la información, tanto cualitativa, como cuantitativa de los formularios de evaluación.	Especialista de UATH	Reportes de Evaluación de Desempeño
20	Tabular los datos y analizar los resultados de evaluación	El Responsable de Talento Humano debe registrar en las bases de datos la información de los formularios, consolidar la información y analizar los índices y factores críticos que se puedan identificar sobre los resultados de evaluación de desempeño.	Especialista de UATH	

21	Realizar informe de Evaluación de Desempeño.	El Responsable de Talento Humano debe identificar los estándares de rendimiento de cada área y departamento de la Empresa, determinar las recomendaciones para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores y servidores.	Especialista de UATH	
22	Revisar informe de Evaluación de Desempeño	El Gerente General debe revisar el informe de fin de proyecto, analizar las sugerencias planteadas por el departamento de Talento Humano.	Director General	Informe Final
23	¿Acepta las sugerencias realizadas por Talento Humano y Comité de Reclamos?	El Gerente General debe analizar los lineamientos y recomendaciones por parte del departamento de Talento Humano y el Comité de Reclamos y Evaluación.	Director General	
24	<b>No acepta sugerencias:</b> Disponer que se ejecute lo propuesto por la Gerencia	El Gerente General en caso de no estar de acuerdo con las sugerencias por parte del departamento de Talento Humano del Comité de Reclamos y Evaluación, determina y dispone las acciones para culminar con el proceso adecuadamente. Posteriormente, se procede a ir a la actividad <i>“Analizar la disposición de la Gerencia”</i> .	Director General	
25	<b>Si acepta sugerencias:</b> Autorizar que se realicen las acciones correspondientes.	El Gerente General en caso de estar de acuerdo con las recomendaciones del departamento de Talento Humano del Comité de Reclamos y Evaluación, aprobarlas para su ejecución.	Director General	
26	Analizar la disposición de la Gerencia.	El Responsable de Talento Humano verifica la viabilidad de aplicación de las acciones aprobadas o dispuestas por Gerencia General.	Especialista de UATH	
27	Aplicar las acciones correspondientes en caso de servidores con evaluaciones de regular e insuficiente	El Responsable de Talento Humano procede con el seguimiento y reevaluación de los trabajadores y servidores que han alcanzado calificaciones de regular y deficiente, en caso que se reitere los puntajes se debe proceder con las acciones legales pertinentes.	Especialista de UATH	
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 14.** Evaluación de desempeño.

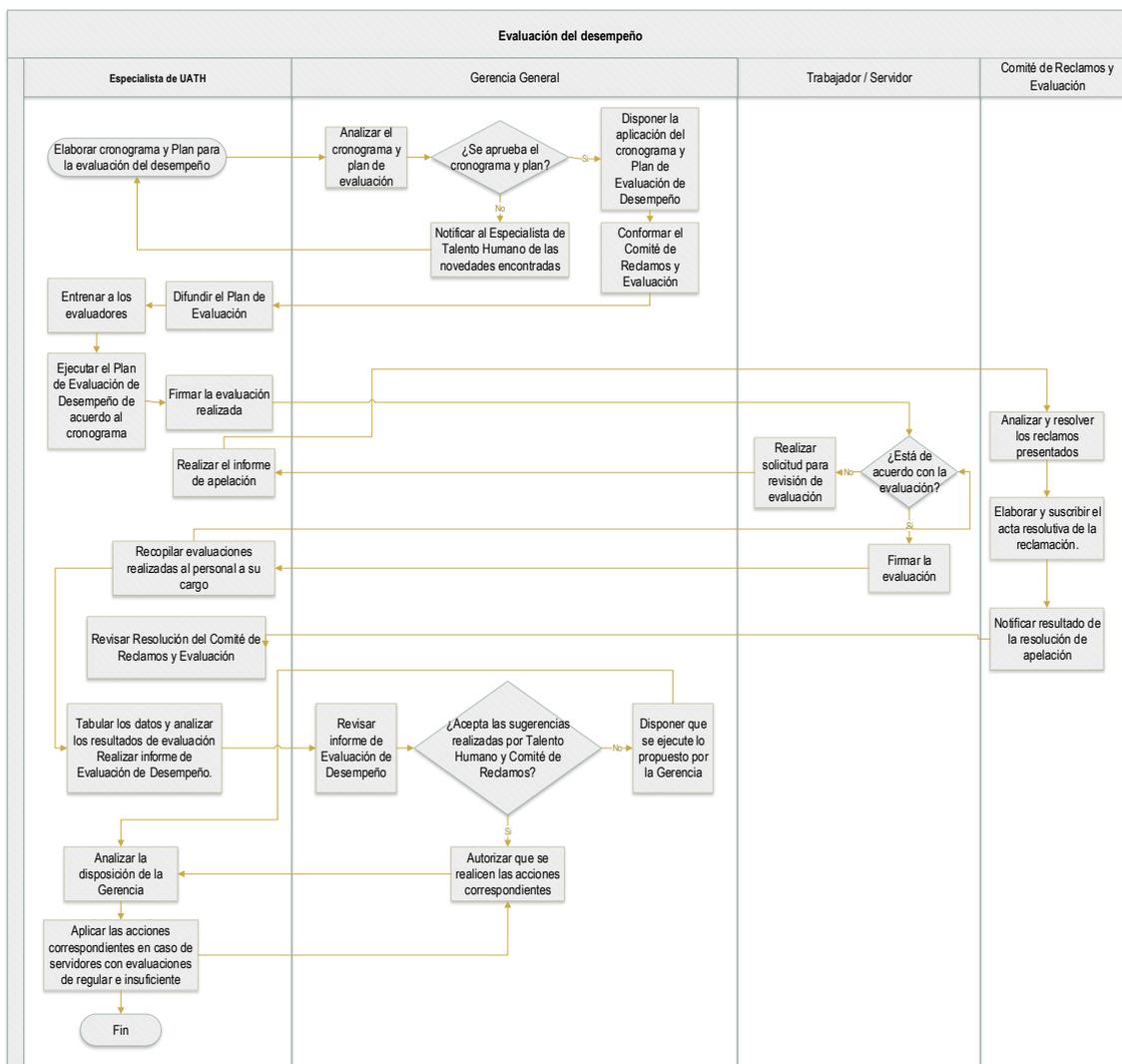


Figura 15. Actividades de la evaluación de desempeño.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		Código: 04
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Formación y capacitación de personal			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Establecer un procedimiento que permita identificar las necesidades de desarrollo del personal de forma estructurada y ordenada, así como coordinar los planes de desarrollo requeridos a partir de la identificación de estas necesidades.			
<b>Alcance del proceso:</b> Este proceso parte de la detección o identificación de las necesidades de capacitación del personal de la empresa hasta la realización de la capacitación o formación y el registro de la misma en el Indicador de Gestión.			
<b>Contenido del proceso</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>

1	Enviar el formulario de detección de necesidades de capacitación	El Responsable de Talento Humano envía el formulario de Detección de necesidades de Capacitación a todas las coordinaciones de área.	Especialista de UATH	Formulario de Detección de necesidades
2	Describir eventos de capacitación	El Jefe de Área recibe el formulario de Detección de Necesidades de Capacitación y describe los eventos de capacitación solicitados o detectados útiles para mejorar el desempeño de área.	Jefe de Área	Formulario de Detección de Necesidades llenado y sumillado.
3	Consolidar Plan de Capacitación	Una vez detectadas las necesidades de capacitación de cada área el Responsable de Talento Humano consolida las necesidades en el Plan de capacitación.	Especialista de UATH	Plan de Capacitación consolidado
4	Validar Plan de Capacitación	Una vez consolidado el Plan de Capacitación, el Responsable de Talento Humano revisa y valida el Plan. Si se aprueba el Plan realizar la actividad 6 caso contrario 5.	Especialista de UATH	Plan de Capacitación validado
5	Revisar nuevamente	El Gerente regresa a revisión del Responsable de Talento Humano.	Gerencia General	
6	Revisar plan y sumillar	El Gerente revisa plan de capacitación y sumilla.	Gerencia General	
7	Solicitar difusión	Una vez aprobado el Plan de Capacitación el Responsable de Talento Humano solicita la difusión del mismo.	Especialista de UATH	
8	Entregar Plan de capacitación	El personal o Servidor responsable realiza la entrega formal del Plan de Capacitación a cada una de las jefaturas de área.	Especialista de UATH	Plan de Capacitación difundido
9	Solicitar cursos de capacitación	Una vez realizada la difusión del Plan las unidades o áreas pueden realizar la solicitud de los cursos de capacitación. Si consta en el Plan el curso solicitado realizar la actividad 11 caso contrario la 10.	Jefe de área	Solicitud de cursos de capacitación
10	Solicitar aprobación	El Responsable de Talento Humano solicita al Gerente la aprobación del nuevo curso.	Especialista de UATH	
11	Definir si el curso es dictado por interno o externo.	El Responsable de Talento Humano debe definir si el curso es dictado por un capacitador interno o externo.	Especialista de UATH	
12	Aprobar el nuevo curso	Definir si el curso es dictado por un capacitador interno o externo. Si NO se aprueba <b>Fin del proceso</b>	Gerencia General	Solicitud de capacitación aprobada.
13	Informar a participantes	Si el proveedor es interno El Responsable de Talento Humano debe informar a los participantes para que asistan al curso. Caso contrario realizar la actividad 14.	Especialista de UATH	Programa del curso a ejecutarse
14	Solicitar envío de programa	El Responsable de Talento Humano debe solicitar a proveedores externos que envíen programa del curso a ejecutarse y proformas.	Especialista de UATH	
15	Solicitar envío de programa de curso a ejecutarse	El Responsable de Talento Humano debe solicitar a proveedores externos que envíen programa del curso a ejecutarse y proformas	Especialista de UATH	Programa de curso a ejecutarse
16	Enviar programa	Una vez recibida la solicitud el proveedor externo envía el Programa del curso ofertado y el respectivo presupuesto.	Proveedor externo	Programa y presupuesto del curso ofertado
17	Recibir Propuestas	El Responsable de Talento Humano recibe las propuestas de los cursos ofertados por parte de los proveedores externos y se selecciona a la mejor propuesta.	Especialista de UATH	Curso seleccionado

18	Realizar solicitud de pago	El Responsable de Talento Humano solicita a unidad financiera que emita el pago del evento con los fondos presupuestarios de la Empresa.	Especialista de UATH	Solicitud de pago
19	Hacer firmar acta	Si el costo es mayor a lo presupuestado el responsable de Talento Humano debe informar a los participantes para que asistan al curso. Caso contrario realizar la actividad 20	Especialista de UATH	
20	Informar para asistencia al curso	El Responsable de Talento Humano debe informar a los participantes para que asistan al curso.	Especialista de UATH	
21	Firmar Acta de Compromiso	Si el curso planificado o solicitado supera el costo presupuestado USD el Trabajador / Servidor debe firmar un acta compromiso para la aprobación del curso de capacitación	Trabajador / Servidor	Acta de Compromiso
22	Asistir al curso de capacitación	Una vez que el Trabajador / Servidor sea informado del curso debe asistir al curso de capacitación en el lugar y horario indicados.	Trabajador / Servidor	Registro de asistencia
23	Solicitar listado de participantes que aprobaron el curso	Una vez realizado o finalizado el curso el Responsable de Talento Humano solicita al proveedor el listado de participantes que aprobaron el curso o el evento de capacitación.	Especialista de UATH	Listado de participantes que aprobaron el evento de capacitación
24	Remitir copia del certificado de aprobación	El Trabajador / Servidor debe remitir copia del certificado de aprobación del curso y realizar la evaluación del evento.	Trabajador / Servidor	Copia del certificado de aprobación
25	Recibir certificados y listado de participantes que aprobaron el curso	El Responsable de Talento Humano debe recibir certificados del curso y evaluación de evento.	Especialista de UATH	Certificados de aprobación del evento de capacitación
26	Verificar listado	El Responsable de Talento Humano debe verificar listado de participantes que aprobaron el curso.	Especialista de UATH	
27	Archivar el certificado	Si aprobó el evento de capacitación el Responsable de Talento Humano debe archivar el certificado en el Expediente de cada empleado.	Especialista de UATH	Informe del evento de capacitación
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 16.** Formación y capacitación del personal.

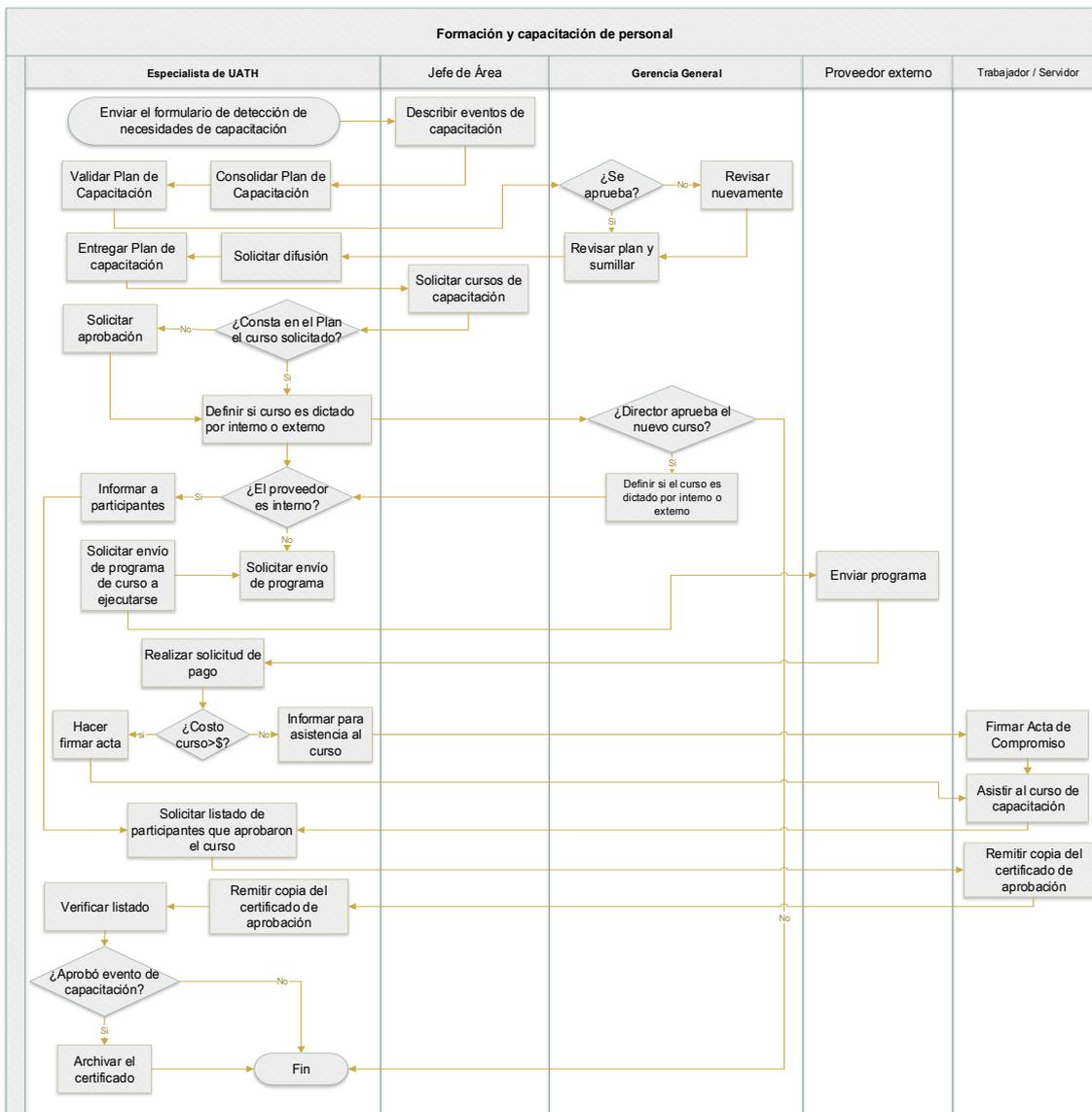
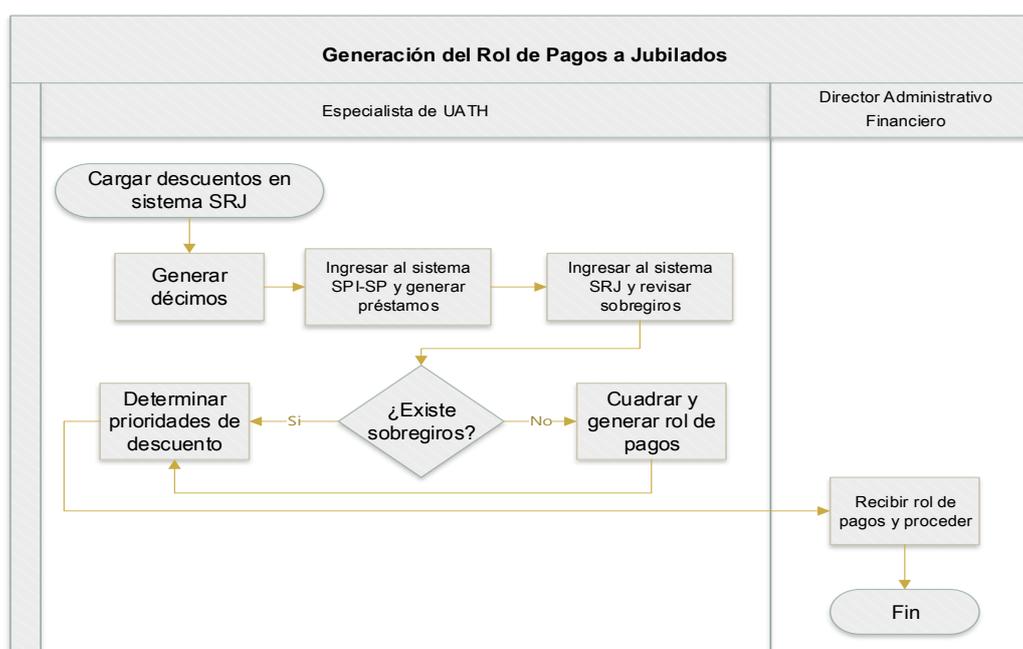


Figura 17. Actividades de la formación y capacitación de personal.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Página	Creado: 01/ 02/2020
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 05
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Generación del Rol de Pagos a Jubilados			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Cumplir con el debido proceso de rol de pagos a jubilados, montepío y de orfandad			
<b>Alcance del proceso:</b> El proceso inicia con la carga de descuentos en el sistema SRJ hasta la generación del Rol de Pagos.			
<b>Contenido del proceso</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>

1	Cargar descuentos en sistema SRJ	<b>Cada fin de mes</b> Ingresa en el Sistema Registro de Jubilados (SRJ) y se carga todos los descuentos que tiene el jubilado, montepío u orfandad.	Especialista de UATH	
2	Generar décimos	Ingresa en el sistema SRJ para obtener los datos del Jubilado, montepío u orfandad, y verifica si los décimos se los pagan mensualmente o anualmente.	Especialista de UATH	
3	Ingresar al sistema SPI-SP y generar préstamos	Ingresa al sistema SPI-SP y se genera los dividendos de los préstamos otorgados a los jubilados.	Especialista de UATH	
4	Ingresar al sistema SRJ y revisar sobregiros	Ingresa al sistema SRJ y se revisa si el jubilado tiene sobregiros. Si existe sobregiros se realiza la actividad 5; caso contrario se ejecuta la actividad 6.	Especialista de UATH	
5	Determinar prioridades de descuento	<b>Si existe sobregiros:</b>  Determina prioridades de descuento (IESS, préstamos) y continúa con la actividad 6.	Especialista de UATH	
6	Cuadrar y generar rol de pagos	<b>No existe sobregiros:</b>  Cuadra la información y se genera el rol de pagos de jubilados, montepío u orfandad para enviar a la Dirección Administrativa Financiera.	Especialista de UATH	Rol de pagos de jubilado, montepío u orfandad
7	Recibir rol de pagos y proceder	Ejecuta el proceso Pago de Nómina a Jubilados.	Director Administrativo Financiero	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 18.** Generación del rol de pago a jubilados.



**Figura 19.** Actividades para la generación del rol de pago a jubilados.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>			Código: 06
<b>Ficha de Procesos</b>				
<b>Nombre del proceso:</b> Generación del Rol de Pagos de Servidores Activos				
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo				
<b>Objetivo del proceso:</b> Realizar el cálculo, control y la emisión de roles de pago de los servidores, trabajadores y pasantes del Banco Central del Ecuador.				
<b>Alcance del proceso:</b> Inicia desde la recepción de los expedientes del nuevo servidor o colaborador, registro de novedades de los servidores actuales hasta el cierre del rol de pagos.				
<b>Contenido del proceso</b>				
Actividad	Descripción		Responsable	Registro
1	Recibir y verificar reporte de novedades	Recibe reporte en Excel de novedades y verifica si hay inconsistencias respecto a la documentación recibida y la ingresada en los sistemas de información.	Especialista de UATH	
2	Elaborar hoja Excel con las novedades	Elabora hoja Excel con novedades del servidor o colaborador para cuadrar información con el sistema de asistencias (ingresos y salidas de los servidores).	Especialista de UATH	Hoja de Excel con novedades
3	Ingresar novedades en el sistema de asistencias	Ingresa en el sistema de asistencias las novedades relacionadas a la información de las remuneraciones del personal que ingresó en el mes, re-liquidaciones y desvinculaciones del personal, cambios y actualizaciones.	Especialista de UATH	
4	Cuadrar información entre el sistema NBC y el reporte en Excel	<p>Compara y verifica si la información entre el sistema de asistencias (rol y reporte del total de haberes y descuentos) concuerda con el reporte de novedades elaborado en hoja Excel.</p> <p>No cuadra la información, realiza actividad 5; caso contrario continúa con la actividad 6.</p>	Especialista de UATH	
5	Revisar y ajustar información en hoja Excel	<p><b>No cuadra la información:</b></p> <p>Revisa el reporte en hoja Excel para localizar las inconsistencias en la información y regresa a la actividad 4.</p>	Especialista de UATH	
6	Generar haberes (décimo tercero, décimo cuarto, horas extras).	<p><b>Si cuadra la información:</b></p> <p>Genera en el sistema SIGEFI, los haberes (décimo tercero y décimo cuarto sueldo, horas extras) del mes actual.</p>	Especialista de UATH	
7.	Generar descuentos (Impuesto a la renta, IESS, Anticipos LOSEP, acciones judiciales).	<p>Genera en el sistema SIGEFI los descuentos correspondientes, (Impuesto a la renta, IESS, anticipo LOSEP, acciones judiciales) y verifica si existen sobregiros.</p> <p>Si existen sobregiros, continúa con la actividad 8; caso contrario continúa con la actividad 10.</p>	Especialista de UATH	
8	Determinar prioridades de descuentos	<p><b>Si existen sobregiros:</b></p> <p>Determina prioridades de descuentos tales como:</p>	Especialista de UATH	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retenciones Judiciales.</li> <li>• Aportes y pago de dividendos al IESS.</li> <li>• Impuesto a la renta.</li> <li>• Ahorros y descuentos en la cooperativa.</li> </ul> <p>Aportes y descuentos a la asociación u otros.</p>		
9.	Cuadrar reporte de totales en el sistema NBC con la hoja Excel	Cuadra reporte de totales de la nómina en el sistema SIGEFI con la hoja Excel.	Especialista de UATH	
10	Realizar reporte de netos banco, haberes y descuentos	<p><b>No existen sobregiros:</b></p> <p>Realiza reporte de netos banco, haberes y descuentos.</p>	Especialista de UATH	
11	Verificar haberes y descuentos	<p>Revisa y verifica los valores de haberes y descuentos generados en los roles de pagos de cada servidor y trabajador que estén correctos.</p> <p>Si están correctos los valores, realiza la actividad 12; caso contrario regresa a la actividad 4.</p>	Especialista de UATH	
12.	Revisar los totales de nómina y verificar que no existan novedades	<p><b>Si esta correcto los valores de haberes y descuentos:</b></p> <p>Revisa los totales de nómina y verifica que no existan novedades tales como: sobregiros, que todo el personal ingresado este incluido, descuentos, haberes.</p> <p>Si existe novedades en la nómina realiza la actividad 13; caso contrario realiza la actividad 14.</p>	Especialista de UATH	
13.	Revisar información	<p><b>Si existe novedades en la nómina:</b></p> <p>Revisa y corrige información solicitada en las novedades de la nómina, regresa a la actividad 11.</p>	Especialista de UATH	
14	Solicitar certificación de fondos	<p><b>No existen novedades en la nómina:</b></p> <p>Solicita a la Dirección Administrativa Financiera, mediante memorando, la certificación de fondos respectiva.</p> <p>Se continúa con el subproceso de Ejecución y Control Presupuestario en la Dirección Administrativa Financiera.</p>	Especialista de UATH	
15	Subproceso Ejecución y Control Presupuestario	Realiza el Subproceso Ejecución y Control Presupuestario.	Director Administrativo Financiero	
16	Enviar el total de haberes, descuentos, (certificación de fondos), netos banco, reporte de novedades, copias de acciones de personal y contratos.	Envía a Dirección Administrativa Financiera, mediante memorando, previa aprobación del Especialista del Talento Humano, el total de haberes, descuentos (certificación de fondos), netos banco, reporte de novedades, copias de acción de personal y contratos, para verificación respectiva.	Especialista de UATH	Memorandum con documentos adjuntos.
17.	Gestión de Pagos	Recepta la documentación y verifica para ejecutar el Subproceso de Pago de Nómina.	Director Administrativo Financiero	

18.	Acumular datos	Acumula datos de los movimientos del mes (IESS, horas extras, impuesto a la renta) por cada servidor y/o trabajador.	Especialista de UATH	
19.	Generar y publicar rol de pagos en el sistema	Genera automáticamente en el sistema informático el rol de pagos.	Especialista de UATH	
20.	Realizar cierre del rol de pagos	Realiza cierre de nómina en el sistema informático.	Especialista de UATH	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 4. 2.** Generación del rol de pagos de servidores y trabajadores activos.

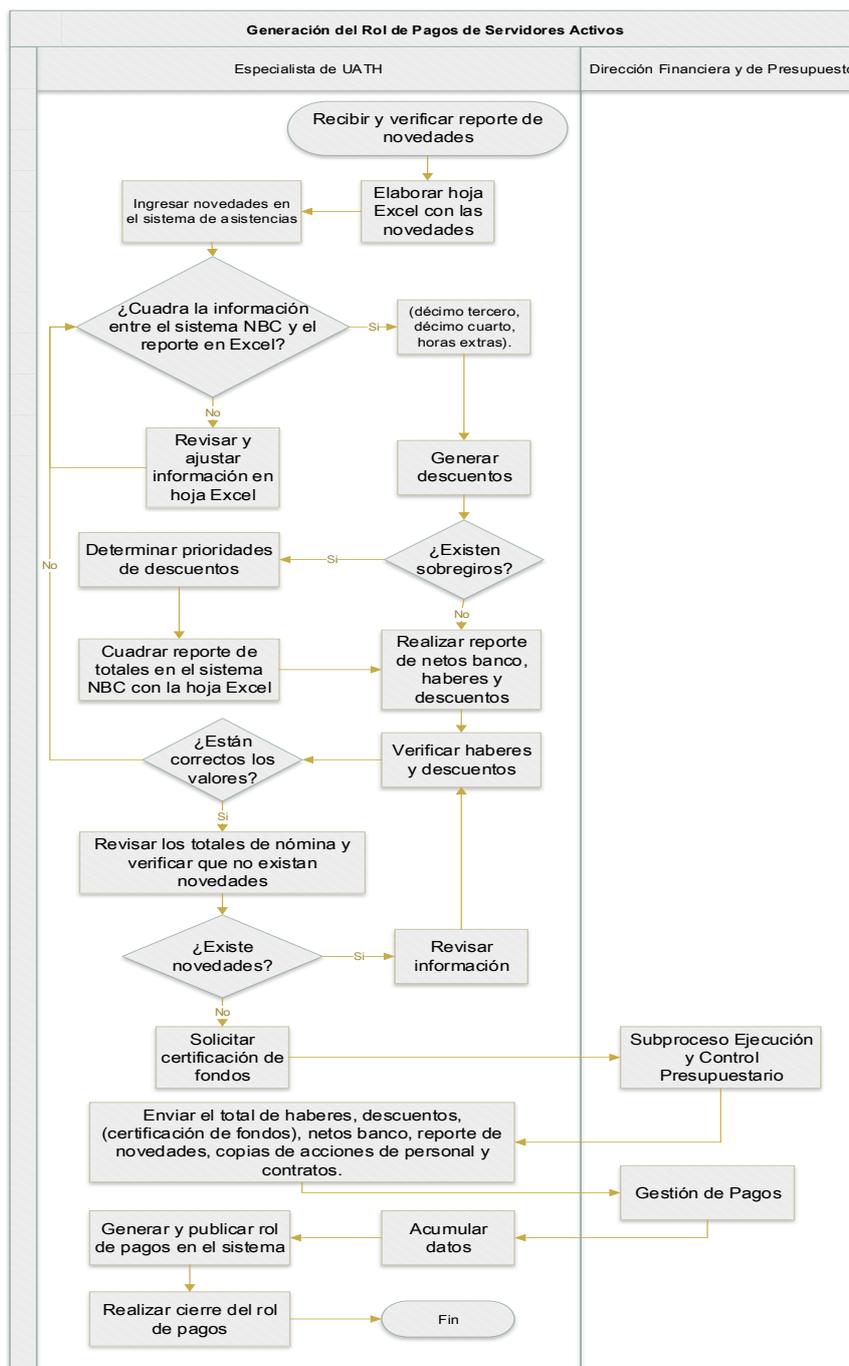


Figura 20. Actividades para la generación del rol de pagos de servidores y trabajadores activos.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b> Manual de procesos y procedimientos	Páginas	Creado: 01/ 02/2020
			Código: 07
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Gestión para el Pago de Horas Extras			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Reconocer en términos económicos a los trabajadores y servidores públicos las horas suplementarias o extraordinarias laboradas fuera de las jornadas de trabajo establecidas por necesidades institucionales debidamente planificadas y verificadas.			

<b>Alcance del proceso:</b> Inicia con la planificación de horas suplementarias y/o extraordinarias en las unidades requirentes del BCE hasta la verificación y pago de las horas efectivamente laboradas por servidores y trabajadores en horarios fuera de la jornada de trabajo.			
<b>Contenido del proceso</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
1	Planificar trabajo a ejecutarse en horario suplementario o extraordinario	Planifica conjuntamente con toda el área y amparado en la Ley, el trabajo a ejecutarse en la dependencia para la obtención de resultados, productos o servicios según la necesidad institucional, con horario suplementario o extraordinario.	Especialista de UATH  Formulario de Planificación de horas suplementarias o extraordinarias
2	Revisar y aprobar formulario de planificación	Revisa y determina si la planificación de trabajo es necesaria para responder a situaciones imprevistas o de necesidad institucional.  Si no se aprueba la planificación, continúa con la actividad 3. Si es necesario rectificaciones en la planificación, continúa con la actividad 4. Si aprueba la planificación realiza la actividad 5.	Director
3	Emitir negación sobre documento	<b>Si rechaza planificación de trabajo con horas extras:</b>  Emite negación de la planificación de trabajo con una notificación escrita sobre el documento remitido.  <b>Fin del proceso</b>	Director
4	Solicitar correcciones a la planificación	<b>Si requiere rectificación a planificación de trabajo:</b>  Solicita correcciones a la planificación de trabajo, debido a horas excesivas, actividades, productos, cronograma, entre otras observaciones. Retorna a la actividad 1	Especialista de UATH
5	Emitir aprobación de planificación de trabajo	<b>Si aprueba planificación de trabajo:</b>  Emite respuesta de aprobación a la planificación de trabajo solicitada por el área correspondiente.	Director  Memorando
6	Comunicar la aprobación de horas Extras	Comunica a la UATH, la aprobación de planificación de trabajo en horario suplementario o extraordinario al personal de su área para que actúe conforme lo programado. El trabajador no realizó horas extras finaliza el proceso; caso contrario si el trabajador realizó horas extras continúa con la actividad 7.	Director  Memorando de autorización para la planificación de horas suplementarias y/o extraordinarias
7.	Ingresar al sistema y verificar horas Extras realizadas	<b>El trabajador si realizó horas extras:</b>	Trabajadores  Reporte de asistencia y horas extras

		Una vez transcurrido el mes de labores, el primer día del mes siguiente, ingresa al sistema y verifica las horas extras laboradas e imprime el "Reporte de asistencia y horas Extras"		
8	Elaborar reporte de productos ejecutados en horario suplementario y/o extraordinario	Elabora en formato Excel el informe de productos ejecutados en horario suplementario y/o extraordinario para su respectiva validación.	Trabajadores	Formulario de Actividades que se realizaron en las horas suplementarias y/o extraordinarias.
9.	Revisar formularios remitidos	Revisa el reporte de asistencia de horas extras remitidos con base en la planificación de horas extras y resultados obtenidos determina su aprobación.  Si el formulario es rechazado, continúa con la actividad 10. Si por el contrario requiere de rectificaciones, continúa con la actividad 11, o en efecto es aprobado, continúa con la actividad 12.	Especialista de UATH	
10	Comunicar al servidor la negación de las horas extras	<b>Si Informe de productos es rechazado:</b>  Comunica al trabajador la negación a la solicitud de aprobación de informe de productos, principalmente debido a que los resultados o productos no corresponden a lo estipulado.  <b>FIN DEL PROCESO.</b>	Especialista de UATH	
11	Solicitar correcciones	<b>Si, informe de productos requiere rectificaciones:</b>  Solicita al trabajador se realicen correcciones al informe de productos remitido, debido a errores de cálculo o detalles del informe que no corresponden y regresa a la actividad 8 o 7.	Especialista de UATH	
12.	Aprobar formularios y elaborar informe consolidado	<b>Si, informe de productos es aprobado:</b>  Emite firma de aprobación en los formularios de reporte mensual de horas Extras, que cumplan con lo estipulado en la planificación y elabora un informe consolidado con todos los Formularios de aprobados y remitidos del área para su respectiva validación y registro de horas extras en la Dirección de Administración del Talento Humano.	Director	Formulario de planificación de horas Extras aprobadas.  Formulario de reporte de actividades ejecutas de horas Extras aprobadas  Memorando y Formulario de

				reporte mensual de horas Extras.
13	Cruzar y validar información del reporte de asistencia y formularios	<p>Receipta documentación, cruza y valida información reportada en formularios y la información registrada en los reportes del sistema de asistencia, que es el registro de los ingresos / salidas en el equipo biométrico.</p> <p>Valida que los servidores no se pasen del límite establecido mensual, entre horas suplementarias y /o extraordinarias establecidas en la normativa interna.</p> <p>Si la información coincide con la reportada realiza la actividad 14, caso contrario ejecuta la actividad 15.</p>	Especialista de UATH	
14	Validar sólo las horas efectivas del reporte de asistencia	<p><b>Si la información reportada y la registrada en sistema no coincide:</b></p> <p>Valida solo aquellas horas suplementarias o extraordinarias efectivas del reporte obtenido del sistema.</p>	Especialista de UATH	
15	Ingresar en el Sistema SIGEF de rol de pago la información para el pago respectivo	<p><b>Si la información reportada y la registrada en el SIGEF coincide:</b></p> <p>Ingresar al SIGEF del rol de pagos y registra la información validada según el reporte de asistencias para el respectivo reconocimiento de las horas extras laboradas.</p>	Especialista de UATH	
16	Emisión de Rol de Pagos	Se ejecuta el Subproceso de Emisión de Rol de Pagos.	Especialista de UATH	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 21.** Gestión para el pago de hora extras

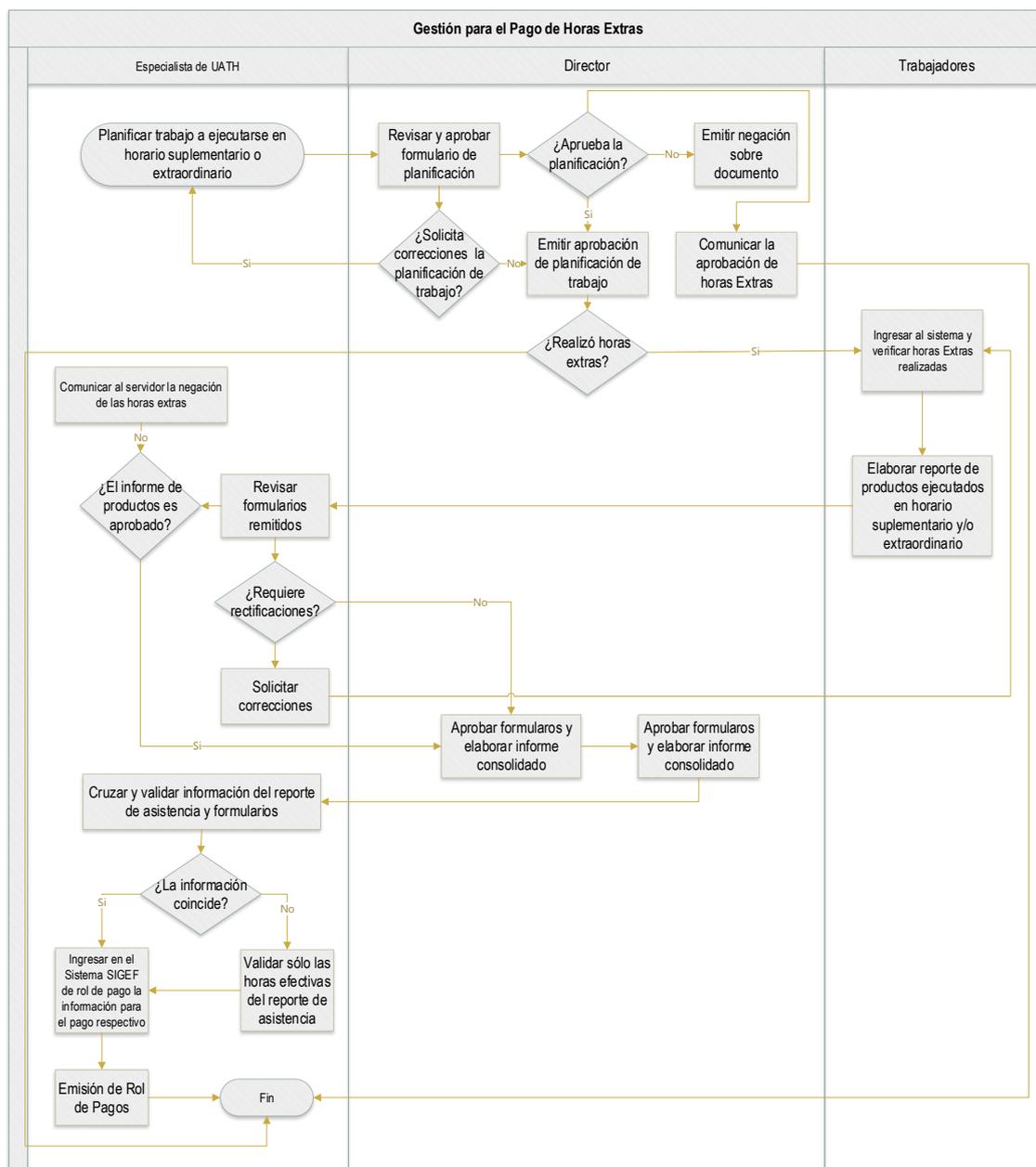


Figura 22. Actividades de gestión para el pago de hora extras.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 08
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Liquidación de Haberes de Servidores y Trabajadores Cesantes			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Cancelar las liquidaciones en el tiempo estipulado por el Ministerio del Trabajo, luego que el ex servidor y trabajador haya entregado toda la documentación habilitante para iniciar el proceso.			
<b>Alcance del proceso:</b> Inicia con la recepción de la notificación o el informe de renuncia para la liquidación respectiva, hasta la contabilización y despacho de la liquidación por parte de la Dirección Administrativa Financiera.			

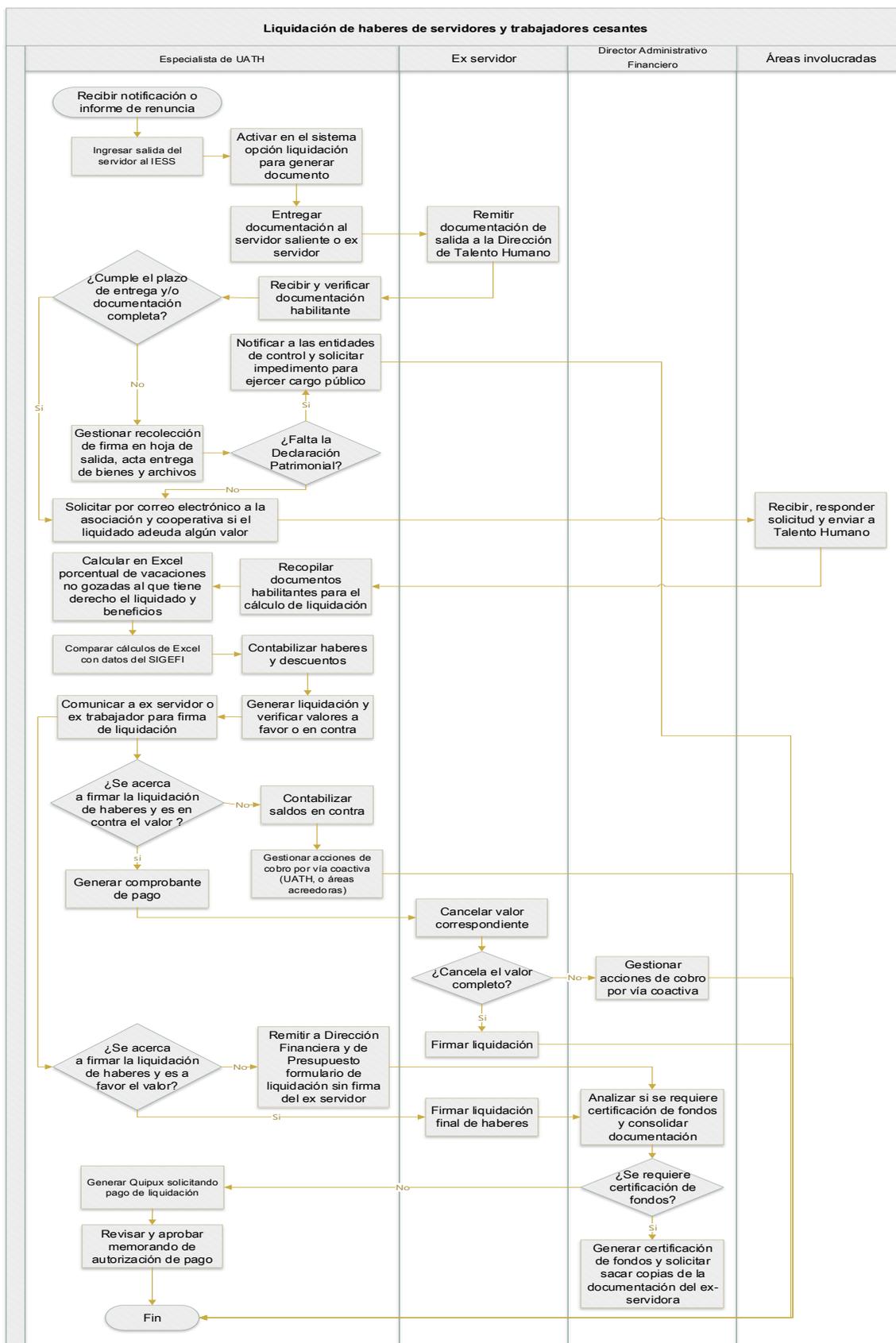
Contenido del proceso			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Recibir notificación o informe de renuncia	Recibe del Especialista de Talento Humano la notificación o informe de renuncia para iniciar la liquidación de haberes de los servidores y trabajadores.	Especialista de UATH
2	Ingresar salida del servidor al IESS	Ingresar en el IESS salida del servidor en el cuadro de datos del empleado, documento de acción del personal, fecha de entrada en vigencia de la acción del personal y desvinculaciones.  Elabora acción de personal.	Especialista de UATH  Acción del Personal
3	Activar en el sistema opción liquidación para generar documento	Activa opción liquidación en el sistema NBC de servidor o trabajador cesante para generar documentos.	Especialista de UATH
4	Entregar documentación al servidor saliente o ex servidor	Entrega al servidor saliente o ex servidor, ex trabajador los siguientes documentos que debe presentar debidamente suscritos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Entrega de Bienes</li> <li>• Formulario de Salida.</li> <li>• Formato de entrevista salida.</li> </ul> Además, se explica dónde y con quién tiene que completar las firmas en los formularios.	Especialista de UATH  Acta de Entrega de Bienes Formulario de Salida. Formato de entrevista salida.
5	Remitir documentación de salida al Especialista de Talento Humano	Entrega documentación completa y con firmas correspondientes al Especialista de Talento Humano:  <b>Documentos entregados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de fin de gestión, con la aprobación del jefe inmediato.</li> <li>• Constancia de otorgamiento de la Declaración Patrimonial Jurada Electrónica de fin de gestión y formulario de fin de gestión elaborado en el Portal de la Contraloría General del Estado.</li> <li>• Acta de Entrega de Bienes entregada y suscrita por el/la responsable de la Gestión de Servicios Generales.</li> <li>• Formulario de Salida debidamente suscrito por el responsable de cada área.</li> <li>• Entrevista de salida.</li> </ul> <b>Nota:</b> Si el servidor o trabajador cesante no desea llenar la entrevista de salida, el Especialista de Talento Humano debe dejar constancia escrita en el mencionado documento el motivo y forma de desvinculación.	Ex servidor
6	Recibir y verificar documentación habilitante	Recibe y verifica documentación habilitante entregada por ex servidor o ex trabajador: declaración patrimonial juramentada, acta entrega de bienes, formulario de salida,	Especialista de UATH

		informe de fin de gestión entrevista de salida. Si cumple con el plazo de entrega y/o documentación completa realiza la actividad 9; caso contrario se ejecuta la actividad 7. <b>Nota:</b> El servidor o trabajador cesante debe entregar la documentación en un término máximo de 15 días a partir de la desvinculación.		
7	Gestionar recolección de firma en hoja de salida, acta entrega de bienes y archivos	<b>No cumple el plazo de entrega y/o entrega documentación incompleta:</b>  Gestiona en casos excepcionales debidamente motivados y justificados, que impidan que el ex servidor o ex trabajador realice personalmente el trámite relacionado con el Formulario de Salida, circulará el mencionado documento entre las dependencias en él constantes, finalizado el término de 15 días a partir de la desvinculación. Se continúa con la actividad 8 y 9 en paralelo.	Especialista de UATH	
8	Notificar a las entidades de control y solicitar impedimento para ejercer cargo público	En caso que el ex servidor o ex Trabajador no entregue la Declaración Patrimonial Juramentada dentro del término que estipule la normativa vigente Se informará del particular, mediante Quipux, a la Contraloría General del Estado. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Especialista de UATH	Notificar a CGE que el servidor no entrega la Declaración Patrimonial Juramentada.
9	Solicitar por correo electrónico a la asociación y sindicato de trabajadores si el liquidado adeuda algún valor	<b>Si cumple el plazo de entrega y/o entrega documentación completa:</b>  Crea solicitud de liquidación a través de oficio y envía a la asociación y sindicato si el liquidado adeuda algún valor.	Especialista de UATH	
10	Recibir, responder solicitud y enviar a Talento Humano	Recibe solicitud de liquidación, responde y envía a Talento Humano en caso de existir saldos para liquidación de haberes.	Áreas involucradas	Información de saldos para liquidación de haberes.
11	Recopilar documentos habilitantes para el cálculo de liquidación	Recopila toda la documentación que habilita el cálculo de la liquidación del ex servidor o ex trabajador.	Especialista de UATH	
12	Calcular en Excel porcentual de vacaciones no gozadas al que tiene derecho el liquidado y beneficios	Calcula en Excel el porcentual (proporcional) de vacaciones no gozadas, beneficios sociales, horas extras y descuentos al que tiene derecho el ex servidor y/o ex trabajador.  <b>Nota:</b> El saldo del anticipo no alcance a ser cancelado en su totalidad con la liquidación de haberes, el ex-servidor o ex-trabajador suscribirá un convenio de pago en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Especialista de UATH	

13	Comparar cálculos de Excel con datos del SIGEFI	Compara cálculos en Excel (décimos, fondos de reserva, datos proporcionales de ser el caso) con datos de SIGEFI, para validar información.	Especialista de UATH	
14	Contabilizar haberes y descuentos	Contabiliza haberes y descuentos para despachar la liquidación del ex servidor y/o ex trabajador.	Especialista de UATH	
15	Generar liquidación y verificar valores a favor o en contra	Genera liquidación y verifica valores a favor o en contra del ex servidor o ex trabajador.	Especialista de UATH	
16	Comunicar a ex servidor o ex trabajador para firma de liquidación	Comunica por medio de llamada telefónica o correo electrónico al ex servidor o ex trabajador para que se acerque a firmar la liquidación de haberes.  Si se acerca a firmar la liquidación de haberes y es en contra el valor realiza la actividad 20. Si se acerca a firmar la liquidación de haberes y es a favor el valor realiza la actividad 24. No se acerca a firmar la liquidación de haberes y es en contra el valor realiza la actividad 17. No se acerca a firmar la liquidación de haberes y es a favor el valor realiza la actividad 19.	Especialista de UATH	
17	Contabilizar saldos en contra	<b>No se acerca a firmar la liquidación de haberes y es en contra el valor:</b>  En el sistema contabiliza el valor en contra de la liquidación del ex servidor o ex trabajador.	Especialista de UATH	Comprobante contable
18	Gestionar acciones de cobro por vía coactiva (UATH, o áreas acreedoras)	Gestiona acciones de cobro por vía coactiva con las áreas acreedoras y la UATH. Continúa con el proceso coactivo. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Especialista de UATH	
19	Remitir a Dirección Administrativa Financiera formulario de liquidación sin firma del ex servidor	<b>No se acerca a firmar la liquidación de haberes y es a favor el valor:</b>  Remite a la Dirección Administrativa Financiera la documentación de la liquidación de haberes sin firma del ex servidor o ex trabajador, con la debida justificación y acciones realizadas en el proceso. Continúa con la actividad 25.	Especialista de UATH	
20	Generar comprobante de pago	<b>Si se acerca a firmar la liquidación de haberes y es en contra el valor:</b> Notifica mediante correo electrónico a ex servidor y/o ex trabajador acercarse a la EMMAP-EP a cancelar el valor pendiente, además se informa que puede realizar el pago en cheque o en efectivo. Genera en el sistema el comprobante de pago y entrega al ex servidor o ex trabajador para que cancele el valor pendiente.	Especialista de UATH	Comprobante de Pago
21	Cancelar valor correspondiente	Cancela valor correspondiente en ventanilla de la EMMAP-EP, considerando la forma de pago cheque o efectivo.  Si cancela el valor completo realiza la actividad 22; caso contrario ejecuta la actividad 23.	Ex servidor	

22	Firmar liquidación	<b>Si canceló el valor completo:</b> Entrega recibo de pago al Especialista de Talento Humano y firma la liquidación. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Ex servidor	Liquidación final de haberes firmada
23	Gestionar acciones de cobro por vía coactiva	<b>No canceló el valor o no está completo:</b> Gestiona acciones de cobro por vía coactiva con las áreas acreedoras y la UATH. Continúa con el proceso coactivo. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Director Administrativo Financiero	
24	Firmar liquidación final de haberes	<b>Si se acerca a firmar la liquidación de haberes y es a favor el valor:</b> Firma la liquidación final de haberes.	Ex servidor	Liquidación final de haberes firmada
25	Analizar si se requiere certificación de fondos y consolidar documentación	Con base en las condiciones de la liquidación (desahucio), se analiza si se requiere certificación de fondos. Si se requiere certificación de fondos se realiza la actividad 26; caso contrario se ejecuta la actividad 27.	Director Administrativo Financiero	
26	Generar certificación de fondos y solicitar sacar copias de la documentación del ex-servidora	<b>Si se requiere certificación de fondos.</b> Genera certificación de fondos, además sacar copias de la documentación del ex servidor y/o ex trabajador.	Director Administrativo Financiero	Certificación de fondos.
27	Generar memo solicitando pago de liquidación	<b>No se requiere certificación de fondos.</b> Genera memo solicitando pago de liquidación del ex servidor y/o ex trabajador.	Especialista de UATH	Memorando de solicitud de pago.
28	Revisar y aprobar memorando de autorización de pago	Revisa y aprueba memorando de autorización de pago y envía a la Dirección Administrativa Financiera.	Especialista de UATH	Memorando de solicitud de pago, aprobada
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 4. 3.** Liquidación de haberes de servidores y trabajadores cesantes.

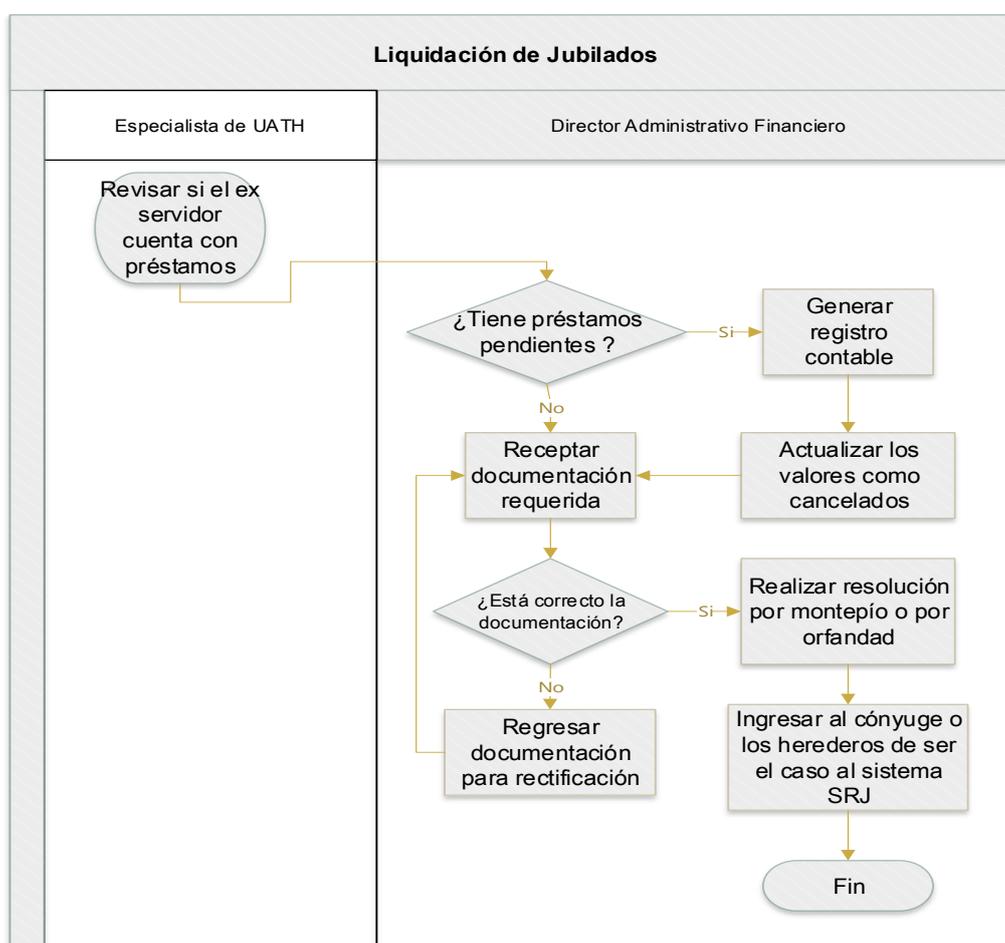


**Figura 23.** Actividades para la liquidación de haberes de servidores y trabajadores cesantes.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>			Código: 09
<b>Ficha de Procesos</b>				
<b>Nombre del proceso:</b> Liquidación de Jubilados				
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo				
<b>Objetivo del proceso:</b> Cerrar el ciclo de liquidación de jubilados por beneficios que están pendientes.				
<b>Alcance del proceso:</b> Con el aviso generado en el sistema SRJ por parte del Registro Civil, hasta la terminación de la pensión de jubilación.				
<b>Contenido del proceso</b>				
Actividad	Descripción	Responsable	Registro	
1	Revisar si el ex servidor cuenta con préstamos  Inicia con el aviso del Registro Civil del fallecimiento del ex funcionario del Banco Central del Ecuador, se registra en el sistema SPI-SP, ingresamos el presupuesto del ex funcionario y verificamos préstamos pendientes.  Si tiene préstamos pendientes realiza la actividad 2; caso contrario la actividad 4	Especialista de UATH		
2	Generar registro contable  <b>Tiene préstamos pendientes:</b> En el sistema SIGEFI se realiza el registro contable, para descontar del valor de liquidación.	Director Administrativo Financiero	Comprobante contable	
3	Actualizar los valores como cancelados  En el sistema SPI-SP se actualiza el valor como cancelado, para que se efectivicen los pagos por préstamos solicitados.	Director Administrativo Financiero		
4	Receptar documentación requerida  Los familiares del ex funcionario realizan los trámites requeridos, y se receipta la documentación por parte de los beneficiarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de defunción</li> <li>• Posesión efectiva</li> <li>• Certificado de a quien deposita el valor adquirido.</li> </ul> Si no está correcto la documentación se realiza la actividad 5; caso contrario se realiza la actividad 6	Director Administrativo Financiero		
5	Regresar documentación para rectificación  <b>Si la documentación no está correcta:</b> Se devuelve la documentación y se informa que requiere rectificaciones, una vez realizada las rectificaciones se receipta la documentación, retorna a la actividad 4.	Director Administrativo Financiero		
6	Realizar resolución por montepío o por orfandad  Se realiza resolución por montepío (conyugue) o por orfandad (hijos menores de edad e hijos con discapacidad).	Director Administrativo Financiero	Resolución por montepío o por orfandad	

7	Ingresar al cónyuge o los herederos de ser el caso al sistema SRJ	Se registra en el sistema SRJ al cónyuge y los herederos de ser el caso, para desde el mes siguiente el pago se realizaría el 50% del sueldo el cónyuge y el 50% para los hijos menores de edad o hijos con discapacidad, si no posee hijos menores de edad el cónyuge recibiría el 100% del salario, y viceversa. Cuando fallece el cónyuge y no existen herederos se termina el proceso.	Director Administrativo Financiero	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 24.** Liquidación de jubilación.



**Figura 25.** Actividades para la liquidación de jubilación.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Página	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>			Código: 10
<b>Ficha de Procesos</b>				
<b>Nombre del proceso:</b> Modificación de sueldos y salarios				
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo				
<b>Objetivo del proceso:</b>				
<b>Alcance del proceso:</b>				
<b>Contenido del proceso</b>				
Actividad	Descripción	Responsable	Registro	
1	Solicitud de documento de incidencia económica	Solicitar a la Dirección Administrativa Financiera el documento de Incidencia Económica en las remuneraciones de los servidores y trabajadores	Especialista de UATH	Oficio
2	Receptar solicitud	Receptar la solicitud y responder con los documentos solicitados	Director Administrativo Financiero	Oficio Incidencia económica en remuneraciones
3	Recibir el proceso	Recibir el proceso y despachar al jefe de la Unidad.	Especialista de UATH	
4	Verificar información	Verificar los documentos y sumillar el proceso al Analista.	Especialista de UATH	
5	Analizar información	Analizar las varianzas en los sueldos o salarios de los funcionarios.	Especialista de UATH	
6	Ingresar datos al IESS	Ingresar los datos al sistema del IESS: <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> Validar y enviar los avisos de nuevo sueldo. Imprimir documento habilitante al jefe de la Unidad.	Especialista de UATH	Aviso de nuevo sueldo
7	Ejecutar acción de personal	Realizar la o las acciones de personal y despachar al jefe de la Unidad, anexando los avisos de nuevo sueldo	Especialista de UATH	Acción de personal
8	Legalizar acción de personal	Legalizar la o las acciones de personal y el o los avisos de nuevo sueldo. Despachar los documentos al área financiera y al asistente.	Especialista de UATH	Memorándum
9.	Legalizar documento y Pagar	Receptar los documentos y realizar el pago del nuevo sueldo para el rol de pagos.	Director Administrativo Financiero	Rol de Pagos
10	Anexar documento en el expediente personal	Archivar una copia en el expediente del Personal	Especialista de UATH	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 26.** Modificación de sueldos y salarios.

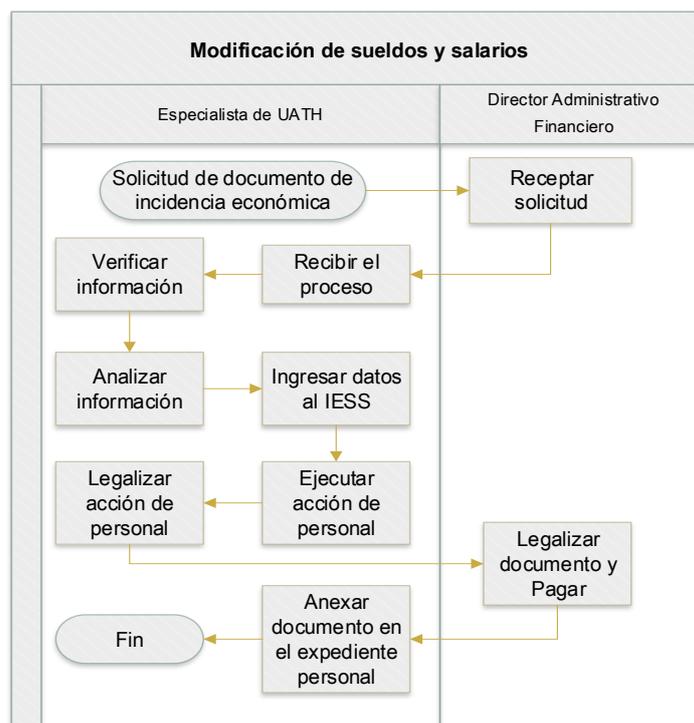


Figura 27. Actividades para la modificación de sueldos y salarios.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: 01/ 02/2020
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 11
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Obligaciones Tributarias con el SRI			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Cumplir con las obligaciones tributarias de los servidores activos del Banco Central del Ecuador.			
<b>Alcance del proceso:</b> El proceso inicia con el cierre mensual de la nómina en el sistema NBC genera el reporte en Excel de eventual haberes y descuentos de los servidores y/o trabajadores que superen la base imponible del SRI, hasta la generación de los Formularios 107 debidamente firmados por el Contador General y el Representante del Agente de Retención.			
<b>Contenido del proceso</b>			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Generar del NBC reporte en Excel de eventual haberes y descuentos	Especialista de UATH	Base imponible e impuestos retenidos de servidores y trabajadores activos
2	Verificar los valores descontados en el reporte de consultas de saldos por cuentas y auxiliares	Especialista de UATH	

		3.		
3	Verificar causa por qué no se descuenta	<b>Los valores no están contabilizados de los Impuestos retenidos:</b> Verifica la causa del porque no se descuenta el valor del impuesto y realiza los ajustes respectivos. Retorna a la actividad 2.	Especialista de UATH	
4	Contabilizar en el asiento contable	<b>Si los valores están contabilizados de los Impuestos retenidos:</b>  En el sistema de gestión financiera contabiliza en el asiento contable la transacción	Especialista de UATH	Registro contable
5	Aprobar contabilización	En el asiento contable aprueba la contabilización.	Director Administrativo Financiero	
6	Enviar documentación a gestión pagos	Mediante memorando envía la documentación Gestión de Pagos para acreditación del SRI. <b>Documentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiento contable</li> <li>• Base imponible e impuesto retenidos de servidores y trabajadores activos.</li> </ul>	Especialista de UATH	Memorando de acreditación del SRI
7	Conciliar la información declarada por gestión de pagos	Con base a la Información declarada mensual por la gestión de pagos de la Dirección Administrativa Financiera, realiza la conciliación de la información.	Especialista de UATH	
8	Determinar gastos proyectados enviados por contabilidad de los servidores que declararon	Recibe de contabilidad el archivo con los gastos proyectados de los servidores y trabajadores que realizaron y determina los gastos proyectados.	Especialista de UATH	
9	Conciliar fondos de reservas, subsidios y décimos cancelados en el año fiscal anterior	Concilia la información de los fondos de reservas, subsidios y décimos cancelados en el año fiscal anterior.	Especialista de UATH	
10	Ingresar la información en el archivo solicitado por el SRI de las liquidaciones canceladas	Con las liquidaciones canceladas por Gestión de Pagos ingresa la información en el archivo solicitado por el SRI.	Especialista de UATH	
11	Validar información	Valida información en el aplicativo DIMM del SRI. Si está correcto realiza la actividad 13; caso contrario la actividad 12.	Especialista de UATH	
12	Realizar ajustes de la información	<b>No está correcto:</b> Realiza ajustes la información en el aplicativo DIMM del SRI. Retorna a la actividad 13.	Especialista de UATH	
13	Consolidar información	<b>Si está correcto:</b> Consolidar información del talón por nivel: para generar un solo registro.	Especialista de UATH	

14	Generar memorando informando que el talón de resumen de retenciones en la fuente de impuesto a la renta en relación de dependencia esta validado	Genera memorando informando que el talón resumen de retenciones en la fuente de impuesto a la renta en relación de dependencia se encuentra validado y reasigna al Especialista de Talento Humano para su validación.	Especialista de UATH	Memorando informando resumen de retenciones en la fuente, propuesto
15	Revisar y remitir memorando	Revisa memorando y remite a la UATH	Director Administrativo Financiero	
16	Aprobar memorando y enviar a la Dirección Financiera	Aprobar memorando informando Que el talón resume de retenciones en la fuente de impuesto a la renta en relación de dependencia esta validado y envía a la Dirección Financiera y de Presupuesto.	Especialista de UATH	Memorando informando resumen de retenciones en la fuente, aprobado
17	Entregar información en CD en medio electrónico a Dirección Financiera y de Presupuesto	Entrega la información de las retenciones en la fuente de impuesto a la renta en relación de dependencia en un medio electrónico (CD) que contiene reporte de obligaciones tributarias del SRI a la Dirección Financiera.	Especialista de UATH	
18	Informar a la Dirección Financiera que no existe novedades	Informa a la Dirección Financiera que no existe novedades con la información en el aplicativo DIMM del SRI.	Especialista de UATH	
19	Imprimir información	Realiza la impresión de los formularios de Comprobante de retención en la fuente del impuesto a la renta por ingreso del trabajo en relación de dependencia de los servidores y trabajadores	Especialista de UATH	Formularios Comprobante de retención en la fuente
20	Firmar formularios	Firman los formularios en los campos de Contador y Agente de Retención respectivamente	Director Administrativo Financiero / Especialista de UATH	Formularios
21	Enviar circular para retiro de formulario del personal	Gestiona comunicación mediante circular informando que los servidores pueden acercarse a retirar el formulario.	Especialista de UATH	Circular de retiro de formularios
22	Retirar formulario	Retira del departamento del Especialista de Talento Humano el formulario y continúa con el trámite respectivo en el SRI.	Servidor / Trabajador	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 28.** Obligaciones tributarias con el SRI.

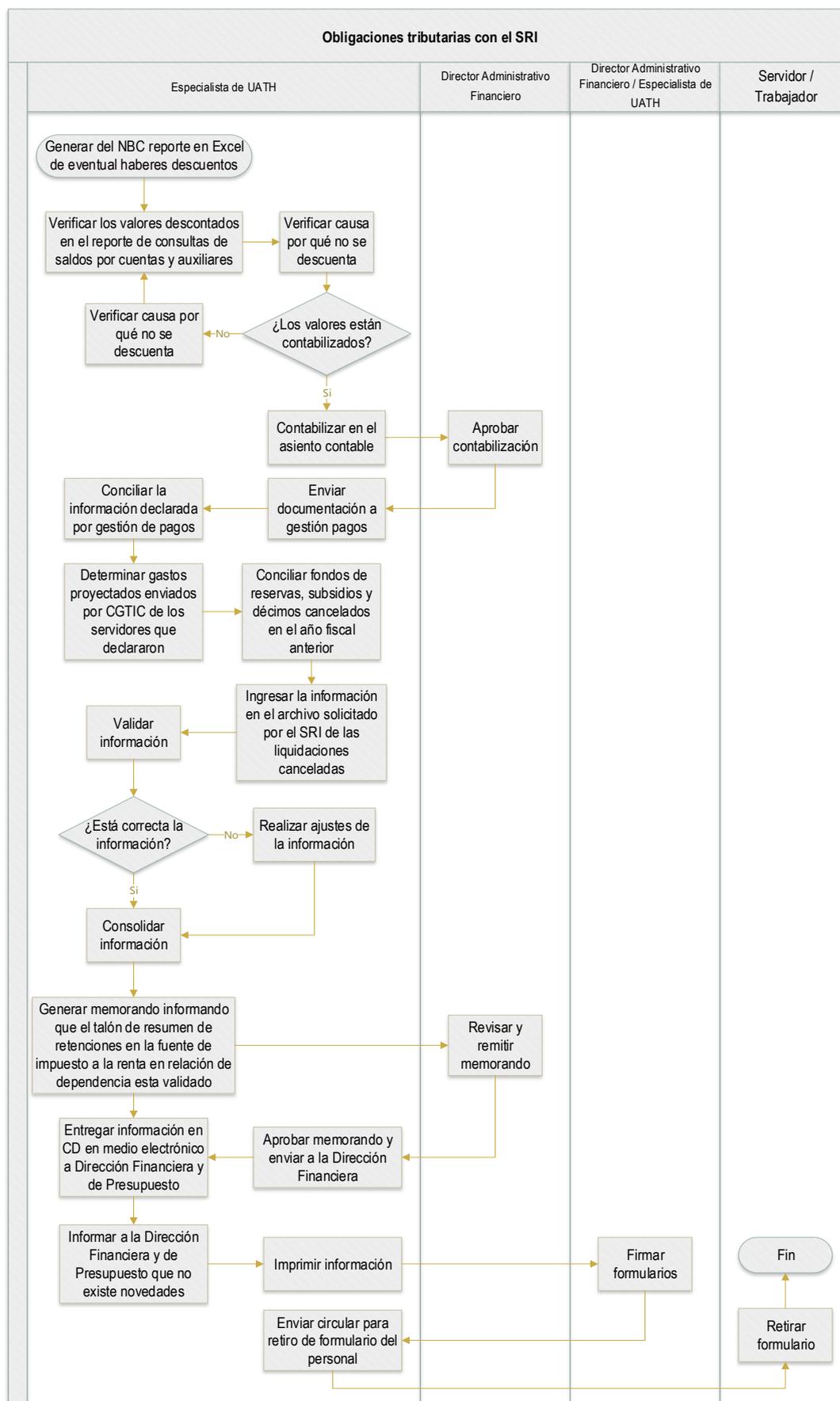


Figura 29. Actividades para las obligaciones tributarias con el SRI.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>		Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>			Código: 12
<b>Ficha de Procesos</b>				
<b>Nombre del proceso:</b> Permisos y Vacaciones				
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo				
<b>Objetivo del proceso:</b> Administrar los permisos y solicitudes de vacaciones de los servidores o trabajadores según lo establecido en la normativa correspondiente.				
<b>Alcance del proceso;</b> Inicia con la solicitud de permisos o vacaciones por parte del servidor o v trabajador en el sistema de asistencias, hasta la aprobación o rechazo por el Jefe Inmediato				
<b>Contenido del proceso</b>				
<b>Actividad</b>		<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
1	Solicitar permiso o vacaciones.	Los servidores y/o trabajadores solicitan permisos por horas, días o vacaciones, conforme a lo establecido en el Código de Trabajo, LOSEP y la aplicación de sus reglamentos.	Servidores y/o Trabajadores	
2	Analizar conceder permiso o vacaciones	De acuerdo a las necesidades del área, analiza conceder permiso o vacaciones al servidor o trabajador.  Si el pedido es permiso por horas o fracción de horas, realiza la actividad 9. La solicitud es de vacaciones realiza la actividad 3. En caso de no conceder permiso o vacaciones finaliza el proceso.	Coordinador General / Director de área / (Jefe Inmediato)	
3	Consultar en el sistema los días disponibles de vacaciones	<b>La solicitud es de vacaciones:</b>  Ingresa en el sistema de asistencias y consulta los días disponibles de vacaciones.  Si dispone de días de vacaciones realiza la actividad 4; caso contrario se ejecuta la actividad 13	Servidores y/o Trabajadores	
4	Generar solicitud de vacaciones	<b>Si dispone de días de vacaciones:</b>  Registra en el sistema de asistencias los días solicitados como periodo de vacaciones y envía para aprobación del director de área o Jefe Inmediato.	Servidores y/o Trabajadores	
5	Aprobar la solicitud de vacaciones considerando la planificación	Con base en la planificación de vacaciones aprueba en el sistema la solicitud de vacaciones. Mientras el servidor o trabajador se encuentre en gozo de sus vacaciones y por necesidad institucional el jefe del área puede solicitar la incorporación a la institución. El servidor utilizó el periodo de vacaciones autorizado realiza la actividad 8. El servidor no utilizó el periodo de vacaciones autorizado realiza la actividad 6.	Coordinador General / director de área / (Jefe Inmediato)	

6	Notificar a la Dirección del Talento Humano suspensión del período de vacaciones	<b>El servidor no utilizó el período de vacaciones autorizado:</b>  Dada la necesidad institucional el director de área / Jefe Inmediato, notifica mediante correo electrónico al Especialista de Talento Humano la suspensión del período de vacaciones del servidor o trabajador.	Coordinador General / director de área / (Jefe Inmediato)	Correo electrónico de suspensión de vacaciones
7	Actualizar en el sistema el saldo de vacaciones	Actualiza en el sistema de asistencias el saldo de vacaciones del servidor o trabajador. Continúa con la actividad 8.	Especialista de UATH	
8	Monitorear periódicamente el sistema y aplicación del calendario anual de vacaciones	<b>El servidor utilizó el período de vacaciones autorizado:</b>  Periódicamente monitorea el sistema en la opción de vacaciones gozadas por los servidores o trabajador, además realiza un informe de la aplicación del calendario anual de vacaciones. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Especialista de UATH	Informes de aplicación del calendario anual de vacaciones.
9	Generar permiso en el sistema	<b>Si el pedido es permiso por horas o fracción de horas:</b>  Registra en el Sistema en la opción de permiso, al ausentarse del lugar de trabajo, indica la dependencia, el motivo por el que se ausentará, sea personal u oficial, el tiempo y solicita al jefe inmediato aprobación del permiso.	Servidores y/o Trabajadores	
10	Revisar en el sistema la solicitud de permiso pendientes	Revisa el motivo por las que el servidor y/o trabajador solicita permiso para ausentarse del trabajo y analiza si autoriza en el sistema.  Si aprueba el permiso realiza la actividad 11; caso contrario la actividad 12.	Coordinador General / director de área / (Jefe Inmediato)	
11	Autorizar permiso	<b>Si aprueba el permiso:</b>  En el sistema aprueba el permiso solicitado por el servidor o trabajador. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Coordinador General / director de área / (Jefe Inmediato)	
12	Cancelar permiso	<b>No aprueba el permiso:</b>  Determina el motivo de cancelar el permiso en el sistema e informa al servidor o trabajador. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Coordinador General / director de área / (Jefe Inmediato)	
13	Acudir al Especialista de Talento Humano para solicitar vacaciones anticipadas	<b>No existe días disponibles de vacaciones:</b>  Acude al Especialista Talento Humano para solicitar vacaciones anticipadas.	Servidores y/o Trabajadores	
14	Analizar el pedido de vacaciones anticipadas	Analiza en el sistema el pedido de vacaciones anticipadas.  Si es factible atender el pedido realiza la actividad 15; caso contrario Comunica verbalmente al servidor la causa por la cual se niega el período de vacaciones requeridas o hace uso de días	Especialista de UATH	

		devengados por tiempo de servicios de acuerdo a lo dispuesto en la ley y es el fin del proceso.		
15	Generar en el sistema anticipo de vacaciones	<p><b>Si es factible atender el pedido de vacaciones anticipadas:</b></p> <p>Genera en el sistema el anticipo de vacaciones e informa al servidor que el Jefe inmediato debe aprobar en el sistema.</p> <p>Retorna a la actividad 5 para continuar con el proceso.</p>	Especialista de UATH	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 30.** Permisos y Vacaciones.

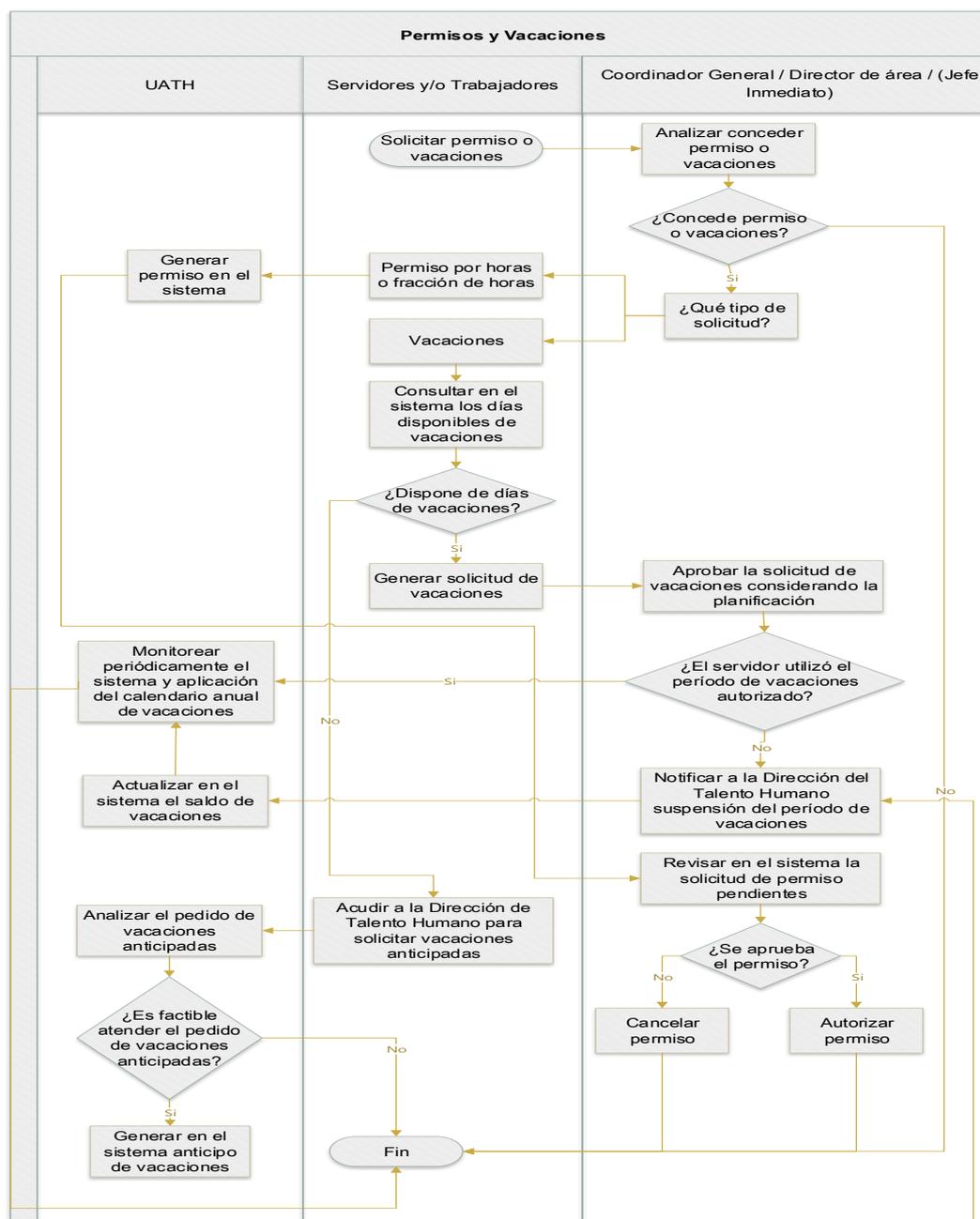


Figura 31. Actividades para permisos y vacaciones.

 <b>EMMAP-EI</b>	<b>Empresa Pública Municipal</b> <b>Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		Código: 13
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Planificación de talento humano			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Establecer un procedimiento estructurado y claro que guíe la elaboración del Plan de trabajo de la Unidad de Talento Humano, considerando todos los componentes que debe contener el mismo para estar acorde a las necesidades de la Empresa respecto al personal y su gestión.			
<b>Alcance del proceso:</b> Este proceso considera desde el estudio de la planificación estratégica y operativa referente a Talento Humano, hasta la presentación de los resultados de dicho Plan. Aplica a todo el personal de la empresa.			

Contenido del proceso				
Actividad	Descripción		Responsable	Registro
1	Comunicar y socializar a la autoridad nominadora y unidades, procesos o proyectos la norma de planificación y los instrumentos técnicos	El Especialista de la UATH informa a la Autoridad Nominadora o Delegado la ejecución de la planificación del talento humano mediante la socialización de la Norma Técnica, procedimiento, instructivo de la plantilla y plan de optimización y racionalización del talento humano e instrumentos técnicos, a las diferentes unidades, procesos o proyectos, previo a la implementación de la planificación de talento humano.	Especialista de UATH	
2	Verificar estatuto legalmente expedido	Comprobar si el estatuto orgánico de la empresa está legalmente expedido. Si tiene estatuto, el procedimiento continúa en la actividad 4, caso contrario pasa a la actividad 3	Especialista de UATH	
3	Gestionar expedición de Estatuto orgánico	Gestionar la elaboración y posterior aprobación y expedición del estatuto orgánico por procesos, de conformidad con la normativa aplicable.	Especialista de UATH	
4	Verificar productos y servicios dentro del Estatuto Orgánico por procesos	Verificar que los productos y servicios que ejecuta cada unidad o proceso, consten dentro del estatuto orgánico por procesos legalmente expedido, y en el caso de los proyectos institucionales, que estos estén debidamente aprobados; registrando la información en el formato establecido (Formato acta de validación de portafolio de productos y servicios) si el procedimiento se encuentra acorde a lo solicitado continúa en la actividad 6, caso contrario pasa a la actividad 5.	Especialista de UATH	
5	Actualizar y/o incorporar productos o servicios en el estatuto	Para incorporar productos o servicios integrados en nuevos proyectos institucionales se deberá contar con la debida aprobación y continuar el proceso de acuerdo al artículo 18 literal b) de la Norma Técnica del Subsistema de Planificación del Talento Humano y en el caso de que los productos o servicios que desarrollan las unidades o procesos no consten en el estatuto orgánico por procesos, la UATH elaborará el informe técnico para que la Autoridad Nominadora incorpore productos y/o servicios en los procesos organizacionales mediante acto resolutorio de la institución, siempre y cuando no implique reformas a la estructura orgánica. Una vez que se cumpla con el requisito se retorna a la actividad 4.	Especialista de UATH / director	
6	Realizar el diagnóstico institucional	El diagnóstico institucional se realizará mediante la información contenida en el SIITH, de acuerdo a los campos requeridos en la norma técnica.	Especialista de UATH	
7	Elaborar el proyecto de plantilla del talento humano	El responsable de cada unidad, proceso o proyecto con el asesoramiento de la UATH institucional, determinará las actividades secuenciales, tipo de actividad y producto intermedio; sobre este último se determinará la frecuencia, volumen, tiempo y porcentaje de participación del rol en la actividad.	Unidad dueña del proceso/ Especialista de UATH	
8	Validar y verificar la consistencia técnica de la plantilla de talento humano	Se validará el contenido de las plantillas de talento humano levantadas por cada unidad, proceso o proyecto, con la finalidad de verificar la consistencia técnica de la información registrada a través del respaldo documental (registros, reportes, informes, estadísticas, entre otros). Estos medios de verificación	Especialista de UATH	

	de cada unidad, proceso o proyecto	deberán estar bajo la custodia del responsable de la unidad, proceso o proyecto y permitirá una adecuada validación por parte de la UATH. Si la verificación de la consistencia técnica de la plantilla de talento humano se encuentra acorde a la documentación revisada se procederá a la firma de validación por parte del responsable de la UATH y el responsable de la unidad, proceso o proyecto, y el procedimiento continúa en la actividad 11, caso contrario pasa a la actividad 9.		
9	Solicitar modificar información	Si la información registrada en la plantilla en cuanto a actividades, tiempos máximos, mínimos, tipo de complejidad, frecuencia o volumen no se encuentra acorde a la información revisada, la UATH solicitará que se realice ajustes en la información de acuerdo con lo registrado en la documentación revisada.	Especialista de UATH	
10	Realizar ajustes	Con asesoramiento de la UATH la unidad dueña del proceso realizará los ajustes necesarios en la información que se encuentra mal registrada en la plantilla de talento humano, en cuanto a los campos mencionados anteriormente. Una vez realizado los ajustes el procedimiento retorna a la actividad 8.	Unidad dueña del Proceso / Especialista de UATH	
11	Analizar los resultados de la planificación de talento humano	Se analizará las brechas para optimizar y racionalizar el talento humano, que implicará la verificación de los perfiles disponibles de las/los servidores. Para el análisis es indispensable considerar los siguientes puntos: - Verificar las brechas (+/-) requeridas por rol en cada unidad, proceso o proyecto. - Cerrar las brechas con base al perfil del puesto legalmente aprobado en el que se requiera personal por cada una de las unidades, procesos o proyectos, frente a los perfiles de las/los servidores disponibles en el excedente o viceversa. El cierre de brechas será en orden ascendente - Identificar el tipo de campo de gestión del talento humano que se realizará, priorizando los movimientos de personal. - Identificar el estado de las brechas en la columna de observaciones	Especialista de UATH	
12	Elaborar las listas de asignaciones	elaborar cada una de las listas de asignaciones y priorizar los movimientos de personal, a continuación, se detalla el orden en la cual se puede ejecutar la optimización y racionalización del talento humano:  a) Lista de asignaciones de Traslados administrativos o procesos internos. b) Lista de asignaciones de Traspasos de puestos a otras unidades. c) Lista de asignaciones de Comisiones de servicio con remuneración para la presentación de servicios. d) Lista de asignaciones de Habilitación de partidas vacantes. e) Lista de asignaciones de Contratos de servicios ocasionales. f) Lista de asignaciones de Supresión de puestos. g) Lista de asignaciones de Creación de puestos. h) Lista de asignaciones de Desvinculación de personal	Especialista de UATH	Lista de asignaciones
13	Generar el informe de optimización y	La UATH obtendrá el informe de optimización y racionalización, mediante la información que se ha ingresado, la generada en la situación propuesta y el	Especialista de UATH	Informe de optimización y

	racionalización del talento humano	<p>reporte de brechas de planificación de talento humano y el análisis establecido en las listas de asignaciones correspondientes. El informe de optimización y racionalización contiene las siguientes secciones:</p> <p>Análisis de brechas por unidades, procesos y proyectos Análisis de brechas por rol Consolidación del plan de optimización y racionalización.</p>		racionalización
14	Elaborar el informe del plan consolidado de la planificación del talento humano	<p>Se consolidarán los informes de optimización. El informe del plan consolidado contiene las siguientes secciones:</p> <p>Consolidación de brechas por unidades, procesos y proyectos. Consolidación de brechas por rol Consolidación del plan de optimización y racionalización.</p>	Especialista de UATH	Informe del plan consolidado de la planificación del talento humano.
15	Aprobar el informe del plan consolidado de la planificación de talento humano	<p>El informe del plan consolidado de la planificación del talento humano deberá ser sometido para la respectiva aprobación de la Autoridad Nominadora o su delegada/o.</p> <p>En el caso de existir observaciones por parte de la Autoridad Nominadora o su delegada/o se remitirá a la Unidad de Talento Humano, para que realice las correcciones correspondientes.</p>	Director	
16	Registrar el informe del plan consolidado de la planificación del talento humano	Se registrará el informe del plan consolidado de la planificación del talento humano aprobado en el sistema de registro y carga de información del Ministerio del Trabajo para el respectivo control ex post	Especialista de UATH	
17	Implementar resultados del plan de optimización y racionalización del talento humano	La implementación de los resultados del plan de optimización y racionalización del talento humano se realizará mediante los campos de gestión de talento humano identificados y seguirán el procedimiento correspondiente para cada uno de los casos. Para la implementación de cada uno de los campos de gestión se deberá realizar una justificación en el que se detalle que se ha agotado los movimientos de personal y demás campos de gestión.	Especialista de UATH	Acta de responsabilidad de identificación de campos de gestión del talento humano
18	Verificar posibles modificaciones en la planificación del talento humano	<p>Para modificar la Planificación del Talento Humano, la UATH verificará que los posibles cambios se encuentren acorde a lo establecido en la Norma Técnica del Subsistema de Planificación del Talento Humano y con la respectiva aprobación de la Autoridad Nominadora o su delegado/a. A continuación, se detalla los casos en los que se puede modificar la Planificación del Talento Humano:</p> <p>Cuando se determine variación en el volumen de productos o servicios en función de la demanda de usuario; Cuando la institución amplíe su cobertura de productos y servicios para cubrir la demanda potencial no satisfecha, o disminuya esa cobertura por falta de demanda, considerando la infraestructura, equipos, materiales, tecnología y otros recursos. Cuando se haya presentado cualquiera de estos dos casos, el</p>	Especialista de UATH	

		<p>procedimiento retorna a la actividad 7, caso contrario continúa con la siguiente verificación:</p> <p>Si las unidades o procesos institucionales asumieren productos o servicios no considerados originalmente en su portafolio, o redujeran los productos o servicios, previa reforma del estatuto orgánico institucional; Por creación, fusión o eliminación de unidades o procesos internos, previa reforma del estatuto orgánico institucional</p> <p>Para activar o desactivar productos y servicios, no considerados en el análisis de la plantilla. Cuando se presenten cualquiera de estos tres casos, el procedimiento retorna a la actividad 4, caso contrario el procedimiento finaliza.</p>		
19	Subproceso de Control Ex post	El control ex post, consistirá en la verificación de la consistencia de la plantilla de talento humano de cada unidad o proceso institucional en las unidades intervenidas. Este análisis se sustentará en los registros físicos, digitales o informáticos, que permitan evidenciar los resultados en el logro de portafolio de los productos y servicios de cada unidad o proceso institucional.	Ministerio de Trabajo	
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 32.** Planificación de Talento Humano.

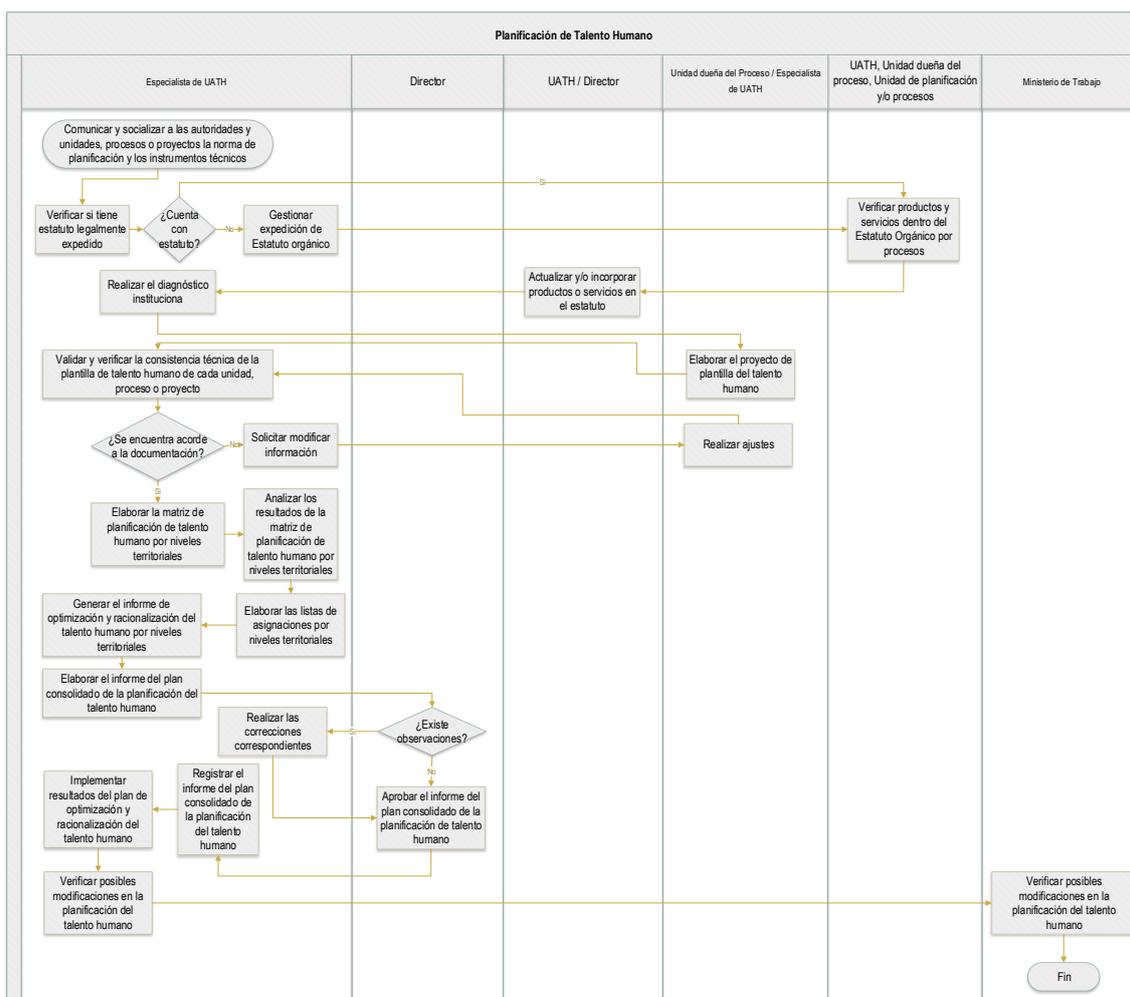


Figura 33. Actividades de la planificación de Talento Humano

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>		Código: 14
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Registro de información de los servidores y trabajadores			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Disponer de una base de datos actualizada de los servidores y trabajadores de la EMMAP-EP en el Sistema Informático Integral del Ministerio del Trabajo.			
<b>Alcance del proceso:</b> Inicia con la recepción de los expedientes de los servidores y/o trabajadores actuales o nuevos, hasta el ingreso de los mismos en el archivo de la UATH.			
<b>Contenido del proceso</b>			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	<p>Recibe del responsable de archivo de Talento Humano los expedientes tanto del personal de la EMMAP-EP como de los nuevos servidores y/o trabajadores que van a incorporarse.</p> <p>De los servidores y/o trabajadores actuales de la EMMAP-EP puede recibir cambios de denominación,</p>	Especialista de UATH	Expedientes de los nuevos servidores de la EMMAP-EP

		condición, subrogaciones, encargos, trasposos, cambios administrativos, comisiones de servicio, renunciaciones, todos los movimientos de talento humano.  La información que se requiera registrar en el sistema SIITH debe realizarse, caso contrario enviar al subproceso gestión de archivo de los expedientes de talento humano.		Acciones de personal.  Contratos.  Informes
2	Registrar toda la información recabada en el sistema SIITH	Ingresa la información recibida del personal actual y del personal nuevo de la EMMAP-EP y registra en el Sistema Informático Integrado del Talento Humano (SIITH). Si existen problemas en el registro realiza la actividad 3; caso contrario, ejecuta la actividad 4.	Especialista de UATH	Registro de información de los servidores y trabajadores en el SIITH
3	Enviar correo al personal o llamar a instituciones para desvinculación de las personas	Si existe problemas en el registro:  Envía correo electrónico al servidor de la EMMAP-EP con el que se han tenido problemas en su registro de datos; por una posible no desvinculación de sus trabajos anteriores o se llama a instituciones para solicitar la desvinculación del servidor contratado por la EMMAP-EP. Retorna a la actividad 2.	Especialista de UATH	
4	Cruzar información registrada en sistema SUT vs sistema SIITH.	No existe problemas en el registro:  Cruza información registrada en el Sistema Único de Trabajo (SUT) de vs. la información registrada en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH) y comprueba si coincide o no.  No coincide información en los sistemas informáticos SUT y SIITH realiza actividad 5; si coincide la información ejecuta la actividad 6.	Especialista de UATH	
5	Gestionar los documentos faltantes	No coincide información en los sistemas informáticos SUT y SIITH:  Gestiona con el Asistente de Remuneración y Nóminas la información o documentación que no coincide en los sistemas informáticos SUT y SIITH. Retorna a la actividad 2.	Especialista de UATH	
6	Entregar expediente	No coincide información en los sistemas informáticos SUT y SIITH:  Una vez concluido con el ingreso de la información en el sistema informático SIITH, entrega expediente al Asistente de Remuneración y Nóminas para su archivo.	Especialista de UATH	
7	Subproceso de gestión de archivo de expedientes de talento humano	Se ejecuta el subproceso gestión de archivo de expedientes de talento humano.	Especialista de UATH	
<b>Fin del proceso</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:			Fecha de terminación:	
Revisado por:			Fecha de revisión:	

Figura 34. Registro de información de los servidores y trabajadores.

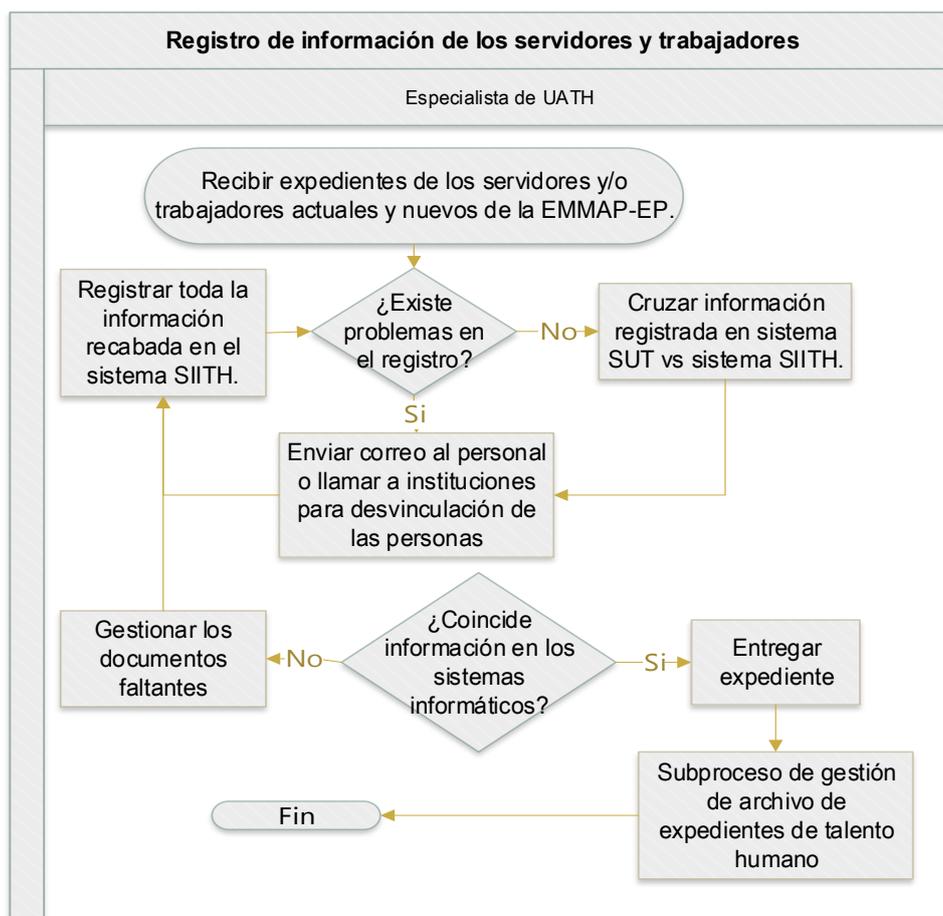


Figura 35. Actividades del registro de información de los servidores y trabajadores.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: <b>01/ 02/2020</b>
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 15
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Registro y Control de Asistencia			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> Realizar el registro y control de la asistencia del personal del BCE de acuerdo a la jornada y horario de trabajo establecidos normativa legal vigente.			
<b>Alcance del proceso:</b> Inicia con el registro de entradas y salidas en los equipos biométricos finaliza con el registro de las distintas novedades en el sistema informático de control de asistencia y vacaciones AGT.			
<b>Contenido del proceso</b>			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Registrar asistencia (entradas y salidas) en equipos biométricos de la EMMAP-EP	Servidor y Trabajador	Registro biométrico
	Según el horario estipulado para cumplir con la jornada laboral, los servidores y trabajadores registran su asistencia a la hora de entrada como a la hora de salida, en los equipos biométricos que se encuentran instalados en los distintos accesos al edificio de la EMMAP-EP u oficina y cuyos registros se almacenarán en el AGT. Si es por atraso en el recorrido, realiza la actividad 2.		

		Si se presenta novedad en el registro y se determina que es por permiso previo, realiza el Subproceso Permiso y Vacaciones. Si se presenta novedad en el registro y se determina que es por otras causas, realiza la actividad 5.		
2	Registrar firma en formulario de atraso	<b>Si se presenta novedad en el registro:</b> Registra firma en formulario de atraso su vez esta información se cruza con el Sistema de asistencias, el mismo que es reportado por el Especialista de Talento Humano en formulario de atraso y comunica al Director Administrativo Financiero para el registro.	Servidor y Trabajador	
4	Ejecutar el proceso de Permiso y Vacaciones	<b>Si se presenta novedad en el registro y se determina que es por permiso previo:</b> Se ejecuta el Subproceso Permiso Vacaciones.  <b>FIN DEL PROCESO</b>	Especialista de UATH	
5	Reportar para justificación del atraso	<b>Si se presenta novedad en el registro y se determina que es por otras causas:</b>  Reportan al director del área, por correo electrónico o verbal, para su respectiva comunicación al Especialista del Talento Humano.	Servidor y Trabajador	
6	Analizar motivo de no registro	Analiza el o los motivos de no registro de asistencia (entrada / salida según la jornada laboral).	Especialista de UATH	
7.	Comunicar la justificación del atraso	Comunica, a la Unidad de Administración del Talento Humano.	Servidor y Trabajador	
8	Analizar el motivo de las novedades reportadas en el registro de asistencia	Analiza el motivo de las novedades reportadas en el registro de asistencia de los biométricos en la jornada de trabajo y determina: Si las novedades son personales o no se han justificado, continúa con la actividad 9. Si el motivo es por atraso del transporte del personal, continúa con la actividad 10.	Especialista de UATH	
9.	Registrar en el sistema de asistencias con cargo a vacaciones	<b>Si las novedades son personales o no se han justificado:</b>  Registra en el sistema el tiempo de ausencia laboral como tiempo a descontarse del período de vacaciones del servidor o trabajador. Continúa con Subproceso Permisos y Vacaciones.	Servidor / Trabajador	
10	Registrar en el sistema de acuerdo al memorando enviado por la Dirección Administrativa Financiera	<b>Si el motivo es por atraso del transporte del personal:</b>  Registra en el sistema el atraso como justificado del servidor de acuerdo a al memorando enviado por la Dirección Administrativa Financiera, además registra en el campo de observaciones el número de memorando y motivo.	Especialista de UATH	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 36.** Registro y control de asistencia.

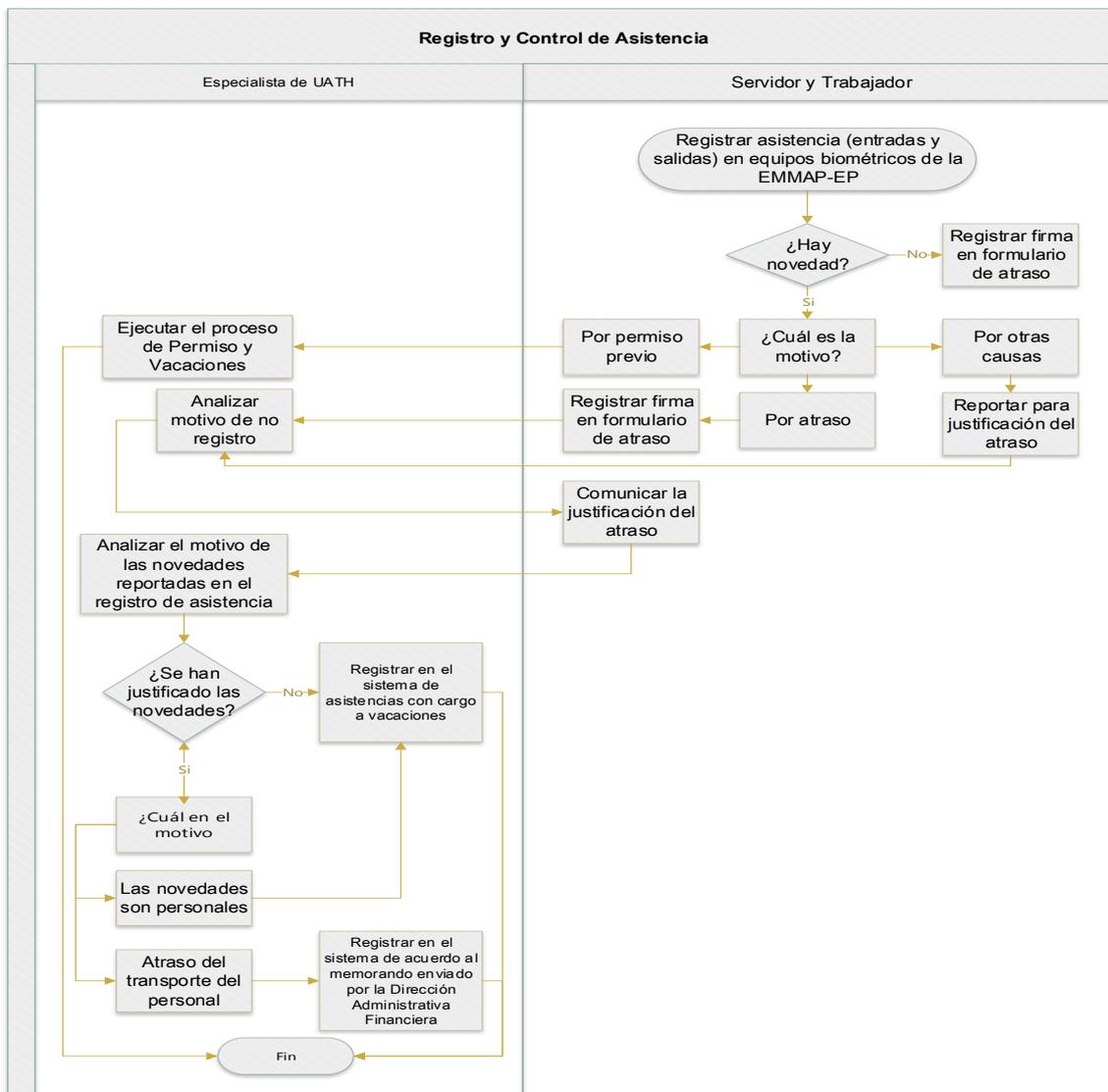


Figura 37. Actividades para el registro y control de asistencia.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: 01/ 02/2020
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 16
<b>Ficha de Procesos</b>			
<b>Nombre del proceso:</b> Rotación de personal			
<b>Tipo de proceso:</b> Administrativo			
<b>Objetivo del proceso:</b> establecer lineamientos y procedimientos que regulen la práctica de la rotación sistemática, la cual permite al personal su desarrollo personal y profesional y a la institución la continuidad, transparencia y eficiencia de los procesos de aquellos puestos que realizan funciones afines.			
<b>Alcance del proceso:</b> Los procedimientos del Manual son aplicables a quienes realizan funciones afines, tomando en cuenta que los puestos guarden similitud de funciones del mismo nivel jerárquico, dentro de una misma Gerencia/Unidad u otra y que el personal cumpla con el perfil requerido, facilitando la continuidad y mejora de las funciones.			
<b>Contenido del proceso</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>

1	Solicitar informe para el proceso de rotación	Determina los puestos que se requiere rotar	Director / jefe	Memorándum
2	Evaluar trabajadores / servidores	Evalúa el desempeño de los empleados que ocupan los puestos que requiere rotar, determinando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad del trabajo,</li> <li>• Espíritu de colaboración</li> <li>• Conocimiento de funciones afines en su misma Gerencia/Unidad o las desempeñadas en otras Gerencias 1 Unidades</li> <li>• Apertura al aprendizaje de nuevas funciones.</li> </ul>	Director / jefe	
3	Informar resultados de los participantes	Comunica a las personas seleccionadas que han sido escogidas para intercambiar puestos, explicándoles los beneficios para ellas en cuanto a su desarrollo personal y profesional.	Director / jefe	Memorándum
4	Acepta la participación en el proceso de rotación	Informa a su Gerente / Coordinar su decisión de participar en el proceso de rotación de personal. En caso de ser no. Se termina el proceso.	Trabajadores / servidores	Memorándum
5	Llenar Formulario y firmar	Completa el formulario "propuesta de acción de rotación de personal" y solicita la firma de las personas que accedieron a participar.	Director / jefe	Formulario de propuesta de rotación de personal
6	Entrega de formulario	Entrega "propuesta de acción de rotación de personal" debidamente completada a la Gerencia de Recursos Humanos.	Director / jefe	Formulario de propuesta de rotación de personal
7	Revisión y entrega de formulario	Entrega a Gerencia "propuesta de acción de rotación de personal" obtenida en el paso 6 y lo analizan conjuntamente	Director / Especialista de UATH	Formulario de propuesta de rotación de personal
8	Firmar autorización para la acción de rotación	Resuelve sobre la propuesta de acción de rotación propuesta y la autoriza firmándola	Director / Especialista de UATH	
9	Firma y Entrega de formulario	Entrega copia de formulario "propuesta de acción de rotación de personal" completa y firmada por el director / jefe respectivo.	Director / Especialista de UATH	Copia Formulario de propuesta de rotación de personal
10	Informar al personal seleccionado a la participación	Comunica a las personas que accedieron a participar la decisión de Gerencia y el período de rotación.	Director / jefe	Memorándum
11	Anexar el formulario al expediente personal	Archiva en expediente personal el original del formulario "PROPUESTA DE ACCIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL" debidamente completada.	Director / Especialista de UATH	
12	Integro al nuevo puesto	Desempeñan las nuevas funciones del puesto al que accedieron trabajar	Trabajadores / servidores	
13	Finalizar la rotación e integro al puesto original	Una vez finalizado el período de la rotación, informa a las personas que participaron en la rotación sobre la finalización del mismo y les brinda instrucciones para su retorno a su puesto original	Director / jefe	
14	Realiza evaluación individual	Realiza evaluación individual del período de rotación una vez este haya finalizado.	Director / jefe	

15	Informar la participación de rotación	Informa por escrito al Especialista de Recursos Humanos sobre la participación de cada persona en el proceso de rotación sistemática	Director / jefe	Informe
16	Registra resultados de la acción de rotación de personal	Registra resultados de la acción de rotación de personal en los expedientes de las personas participantes.	Director / Especialista de UATH	
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

Figura 38. Rotación del personal.

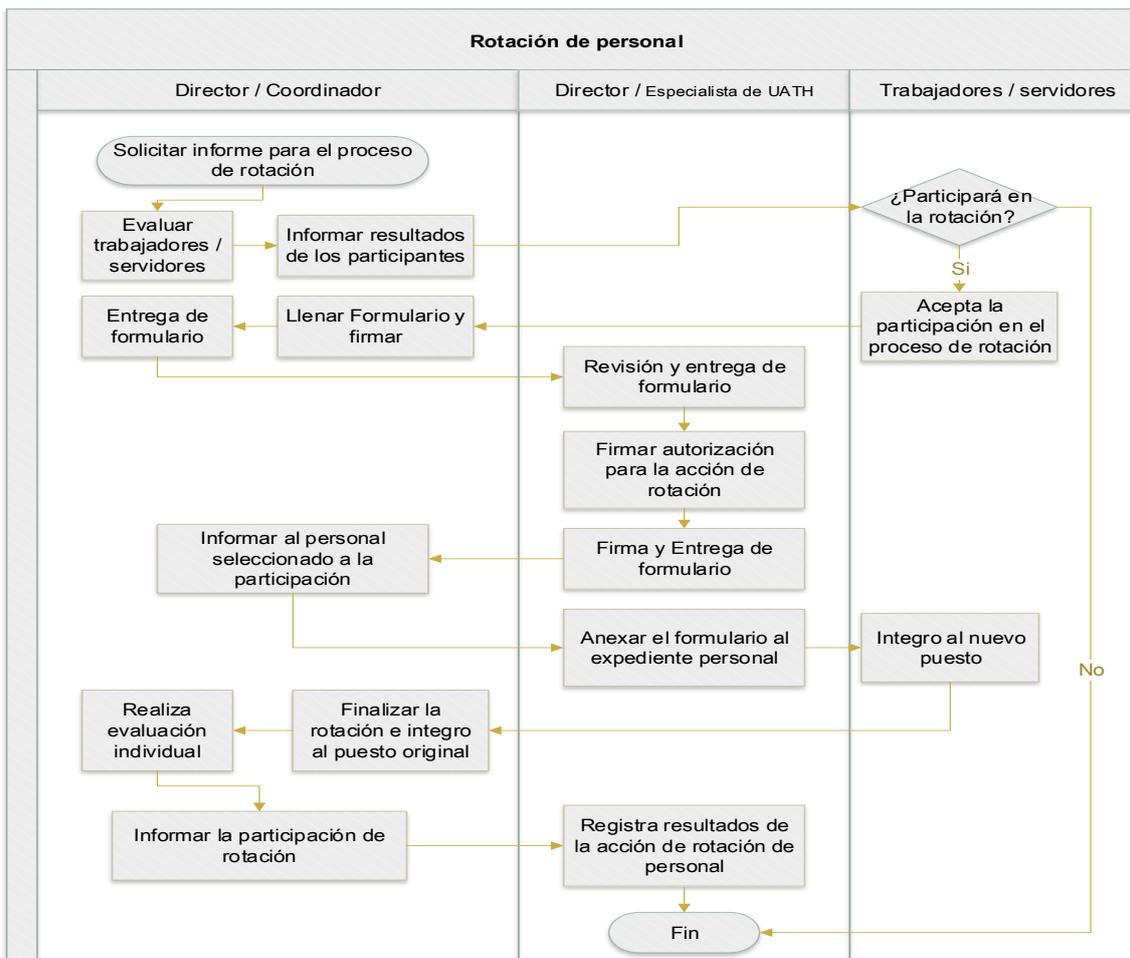


Figura 39. Actividades de la rotación del personal.

	<b>Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable</b>	Páginas	Creado: 01/ 02/2020
	Manual de procesos y procedimientos		Código: 17
<b>Ficha de Procesos</b>			
Nombre del proceso: Selección de personal			
Tipo de proceso: Administrativo			

<b>Objetivo del proceso:</b> Establecer un procedimiento que estructure y ordene el reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal nuevo contratado por la Empresa.				
<b>Alcance del proceso:</b> toma en cuenta también la contratación e inducción del nuevo personal seleccionado para trabajar en la Empresa. Este procedimiento considera desde la recepción de la requisición de personal para una vacante por parte del líder o encargado del área o unidad, hasta la inducción del nuevo empleado al puesto de trabajo y a la Organización.				
Contenido del proceso				
Actividad	Descripción		Responsable	Registro
1	Requisición de personal	Director / Gerente / Jefe de Unidad realizarán la solicitud o requerimiento de personal con la respectiva justificación para la contratación de servicios ocasionales o contratos de servicios profesionales, mediante memorando de la unidad y adjuntando el formulario solicitud de requerimiento.	Director / Gerente / Jefe de Unidad	Memorando de Requerimiento de Personal
2	Recibir memorando y solicitud de requerimiento de personal	El Responsable de Talento Humano recibe el memorando y solicitud de requerimiento de personal y verifica la justificación de la necesidad.  Si fuera el contrato de un obrero, el procedimiento continúa en la actividad 5, caso contrario pasa a la actividad 3.	Especialista de UATH	Requerimiento de Personal
3	¿Autorización?	Si se cumple con los dictámenes, planificación y políticas de contratación, el Gerente designa el Tribunal de Méritos y Oposición y autoriza el proceso de requerimiento de personal mediante sumilla.  Si <b>no</b> se autoriza: se comunica a UATH  <b>Fin del proceso</b>	Gerencia General	Requerimiento de Personal sumillado Bases del Concurso de Méritos y Oposición
4	Promover el reclutamiento de servicio profesional	El Responsable de Talento Humano promueve el reclutamiento de personal desde fuentes internas o externas, conforme lo determine la autoridad nominadora.  Si fuera el contrato de servicio profesional por concurso de mérito y oposición, el procedimiento continúa en la actividad 7.	Especialista de UATH	Convocatoria a Concurso de Méritos y Oposición Anuncio de Prensa de Convocatoria
5	Analizar las hojas de vida y preseleccionar	El Responsable de Talento Humano analizará las hojas de vida de los aspirantes.	Especialista de UATH	Hojas de Vida
6	Entrevistar a candidatos que cumplen requisitos mínimos del cargo y preseleccionar	El Responsable de Talento Humano entrevista a los candidatos que cumplen con los requisitos y preselecciona.  Si fuera el contrato de un obrero, el procedimiento continúa en la actividad 11, caso contrario pasa a la actividad 8.	Especialista de UATH	Verificación de Postulantes
7	Aplicar pruebas de conocimientos y psicotécnicas, a candidatos preseleccionados	El Responsable de Talento Humano aplica las pruebas de conocimientos y psicotécnicas a los candidatos preseleccionados.	Especialista de UATH	
8	Evaluar pruebas de conocimientos y psicotécnicas.	El Responsable de Talento Humano evalúa las pruebas de conocimientos y psicotécnicas.	Especialista de UATH	Calificación de Pruebas y Conocimientos y Competencias Técnicas

9	Informar resultados	El Responsable de Talento Humano realiza el respectivo informe de resultados.  Si no es por Concurso de Mérito y Oposición, el procedimiento continúa en la actividad 12, caso contrario pasa a la actividad 11	Especialista de UATH	Informe de resultados
10	Entrevista técnica	El tribunal de Mérito y Oposición conjuntamente con la autoridad que generó la requisición, realizará la entrevista a los postulantes y posteriormente definirán las posiciones.	Especialista de UATH	Calificación de Entrevista Puntaje para el Componente de Evaluación Final
11	Notificar, solicitar y recibir la documentación del candidato seleccionado	El Responsable de Talento Humano solicita al candidato seleccionado la presentación de los siguientes documentos:  Hoja de vida actualizada con fotografía. 1 copia de título de bachiller/universitario. 1 copia de títulos obtenidos por cursos de capacitación. 3 certificados de honorabilidad 3 fotos tamaño carnet. 3 copias de cédula y papeleta de votación a color. Partida de nacimiento del/la empleado/a, esposo/a e hijos (original). Partida de matrimonio o declaración juramentada de la unión de hecho (original). Certificado del CONADIS (para personas con discapacidad) 1 copia de la libreta militar actualizada (hombres). Declaración juramentada de los bienes. Récord policial actualizado (original). Certificado emitido por la MDT de no tener impedimento legal para ejercer cargo público Certificado médico otorgado por el Dispensario Médico. Validación de Dispensario Médico. Formulario de declaración de Impuesto a la Renta actualizado. Copia de cuenta de ahorros o cuenta corriente.  En el caso de los obreros  Hoja de vida actualizada con fotografía. 3 copias de cédula y papeleta de votación a color. Partida de nacimiento del/la empleado/a, esposo/a e hijos (original). Partida de matrimonio o declaración juramentada de la unión de hecho (original).	Especialista de UATH	Documentos habilitantes presentados
12	¿Cumple con los requisitos de incorporación?	Si la persona seleccionada cumple con los requisitos y documentación solicitada, el Responsable de Talento Humano dispone la elaboración del contrato y de la Acción de Personal. Si NO cumple con los requisitos de incorporación, vuelve a Promover el Reclutamiento.	Especialista de UATH	Contrato de Trabajo Acción de Personal
13	Revisar el contrato y acción de personal	El Responsable de Talento Humano revisa, suscribe y envía el contrato y la Acción de personal al Gerente General.	Especialista de UATH	Contrato de Trabajo y Acción de

				Personal Revisado
14	Legalizar contrato y acción de personal	El Gerente legaliza la contratación y acción de personal.	Gerencia General	Contrato de Trabajo y Acción de Personal Firmado
15	Coordinar la firma del contrato y acción de personal	El Responsable de Talento Humano, coordina con el candidato seleccionado la firma del contrato, el mismo que dispone el registro de la acción de personal.	Especialista de UATH	Contrato de Trabajo y Acción de Personal Firmado
16	Enviar el aviso de entrada al IESS	Una vez legalizado el contrato, el Responsable de Talento Humano envía el aviso de entrada del servidor al IESS.	Especialista de UATH	Aviso de Entrada IESS
17	Notificar incorporaciones	Mediante memorando, correo interno o personalmente se notifica de la incorporación del nuevo servidor a todo el personal de la EMMAP-EP.	Especialista de UATH	Memorando Correo Interno Intranet
18	Informar acerca de la EMMAP-EP	El Responsable de Talento Humano debe poner en conocimiento del nuevo personal todo lo relacionado a la EMMAP-EP: estructura organizacional misión, visión, objetivos, capacitación, seguridad e higiene, entrega de reglamentos, conocimiento de las instalaciones y finalmente se le lleva a su sitio de trabajo en donde se lo presentará con todos sus compañeros de área y con su Jefe Inmediato.	Especialista de UATH	
19	Dar la bienvenida al contratado y asignar formalmente sus funciones	Director / Gerente / Jefe de Unidad da la bienvenida al contratado a su sitio de trabajo y se le asigna las funciones y responsabilidades que debe cumplir.	Director / Gerente / Jefe de Unidad	
20	Informar las responsabilidades del cargo	El director / Gerente / Jefe de Unidad deben instruir al servidor respecto de las actividades que va a realizar en su puesto de trabajo, así como asesorarle y ambientarle de acuerdo a las necesidades que se presenten.	Director / Gerente / Jefe de Unidad	
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Revisión de la información</b>				
Preparado por:		Fecha de terminación:		
Revisado por:		Fecha de revisión:		

**Figura 40.** Selección del personal.

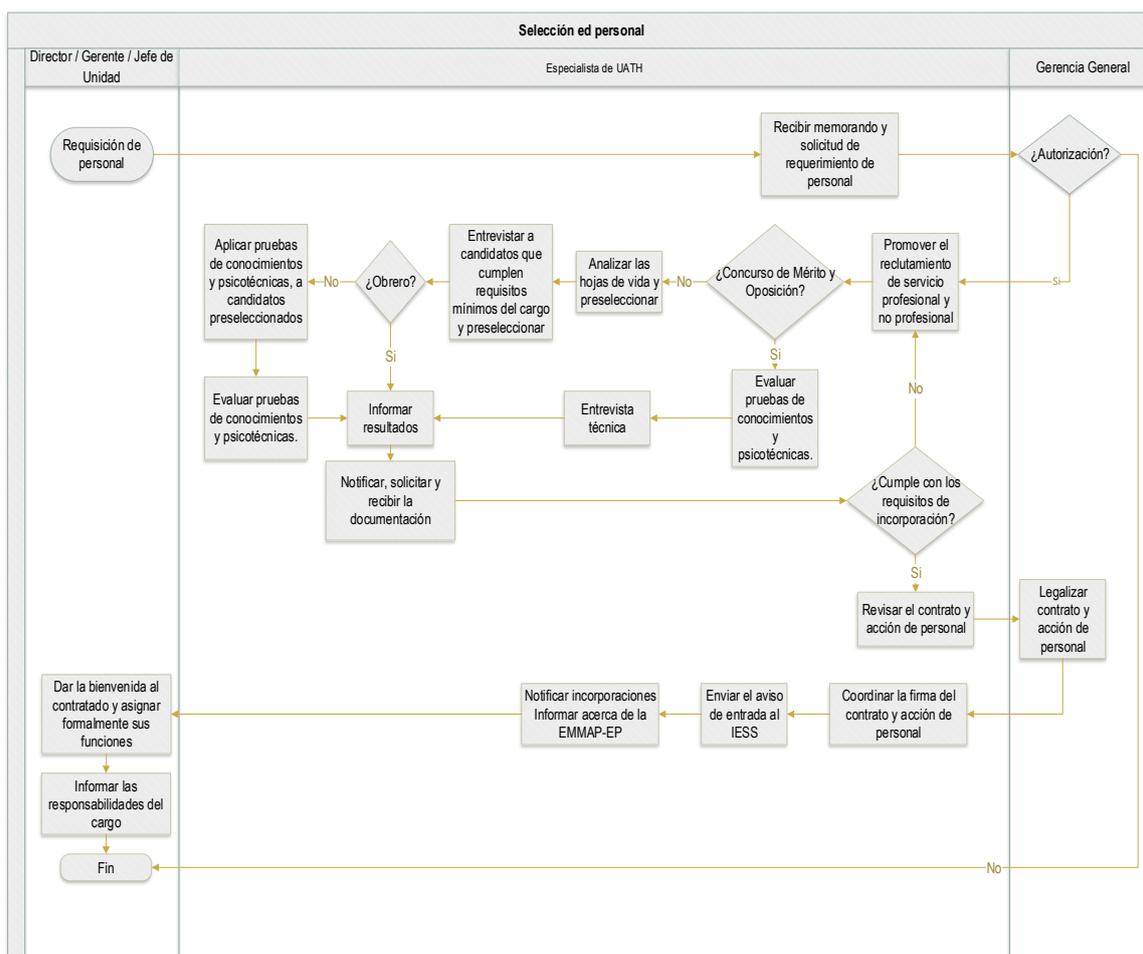


Figura 41. Actividades de la selección del personal.

### 4.3. SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE

Para dar cumplimiento a la última fase se realizaron las siguientes actividades:

#### 4.3.1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Una vez concluido el manual de procesos y procedimientos de las actividades que se realizan en el departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua; se hizo la respectiva entrega al director.

#### **4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS CON EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE**

Se socializó el manual de procesos y procedimientos mediante una reunión con el personal del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, se la realizó al Ing. Jimmy Vines Intriago, ya que es la única persona que labora en aquella área, donde se llevó a cabo la explicación de cada una de las partes del manual, sus objetivos, alcance, responsabilidad, glosario de términos, políticas, procesos y procedimientos con sus respectivos diagramas de flujos. Con el objetivo de que esta herramienta sirva como instrumento para facilitar y mejorar la prestación de servicios en el departamento además para que el servidor público tenga conocimiento de lo que se debe hacer en cualquier situación que se encuentren.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

- De acuerdo a la investigación realizada se pudo identificar diecisiete procesos que se han venido utilizando para la ejecución de las actividades en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, sin embargo, no cuenta con un manual de procesos y procedimientos donde el responsable de dicha área se pueda guiar.
- El manual de procesos y procedimientos para en el Departamento de Talento Humano se da mediante representación teórica y gráfica diseñada de forma ordenada, clara y de fácil manejo, esta guía tiene descripta el paso a paso de las actividades que realiza el especialista para la ejecución de cada función a ejecutarse.
- La socialización se llevó a cabo con la entrega del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Talento Humano de la EMMAP-EP, donde se dio a conocer al especialista sobre el correcto manejo de la guía, de esta manera facilitar la información de forma detallada, organizada y sistemática.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- A la autoridad nominadora de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua identificar otros procesos y procedimientos en toda la empresa para que los servidores y trabajadores conozcan claramente lo que se requiere en la realización de cada actividad y las funciones a desempeñar, así lograr optimizar el tiempo y aprovechar el máximo de los recursos, generando un buen rendimiento laboral.
- Es importante que la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable adopte el manual de procesos y procedimientos con el propósito que el especialista del Departamento de Talento Humano tenga un apoyo que le permita fundamentar las actividades que desarrolla bajo un marco legal establecido.
- Es necesario que una vez implementado el manual de procesos y procedimientos en el departamento se realicen actualizaciones cada 5 años debido a cambios que se dan ya sea por modificaciones en la estructura de la ley, expediciones de reglamentos, por eliminación o mejoras de proceso o fecha de autorización, de modo que se ajusten a las necesidades y lo apropien al desarrollo institucional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, G. (2016). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana Observatorio Laboral. *Revista Venezolana*, 1 (2), p.79. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016822005>
- Albano, S. (2016). Consultores, Empresarios, Herramientas de gestión y vinculación con Responsabilidad Social (Rosario). *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 27(53), p. 165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14548520008.pdf>
- Alvarado, L. (2015). *Recomendaciones generales de presentación*. Recuperado de [http://www4.eppetroecuador.ec/lotaip/pdfs/vigente/2014/Codigo %20 Etica.pdf](http://www4.eppetroecuador.ec/lotaip/pdfs/vigente/2014/Codigo%20Etica.pdf)
- Álvarez, N. (2015). *Elaboración de manual de procedimientos*. Recuperado de: [http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/385/1/T675MGDGuzm %C3%A1nConflictos,%20negociaci%C3%B3n%20colectiva%20y%20su s%20intersubjetividades.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/385/1/T675MGDGuzm%C3%A1nConflictos,%20negociaci%C3%B3n%20colectiva%20y%20sus%20intersubjetividades.pdf)
- Almeida, M. (2016). *Elaboración de un manual de procesos administrativo para el Departamento de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1939/193948444003.pdf>
- Álvarez, M. y De la Cruz, R. (2015). Procedimiento para la mejora de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería, que permita incrementar la eficiencia y eficacia del producto terminado. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 9(2), p. 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1939/193948444003.pdf>
- Asanz, M; Miranda, M; Ortiz, R. y Espín, J. (2016). Manual De Procedimiento En La Empresa. Revista: *Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Benavídez, E; Segarra, E; Colina, E; Sigüenza, L. y Arcentales, R. (2019). Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje. *Economía y Política*, 15(30), p. 5. Recuperado de [file:///C:/Users/Cecibel%20V/Dow nloads/2644-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8453-1-10-20190704.pdf](file:///C:/Users/Cecibel%20V/Downloads/2644-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8453-1-10-20190704.pdf)
- Bermúdez, E. (2014). *Manual de Gestión Documental*. Recuperado de [http://www.edat.gov.co/paginaAntigua/assets/gd-ma-001-manual-de-gesti% C3%B2n-documental.pdf](http://www.edat.gov.co/paginaAntigua/assets/gd-ma-001-manual-de-gesti%C3%B2n-documental.pdf)
- Bimbela, M. (2017). Diagrama de flujo para prevención secundaria de la obesidad según el origen del problema: P.E.I.C. "Bimbela". *Enfermería Global*, 16(3), p. 427. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365851829014.pdf>

- Cabrera, H; Medina, L; Rivera, D; Sánchez, D. (2016). Procedimiento para la Identificación y Evaluación de las oportunidades de mejora: medición de la factibilidad e impacto. *Ingeniería Industrial*. XXXVII(1). 104-111. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360443665010>
- Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), p. 4. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Cedeño, H. y Dueñas, V. (2016). *Propuesta del manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Bolívar*. Recuperado de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/472/1/TAP74.pdf>
- Coello, A. (2018). *Modelo de gestión por procesos para la importadora equipos Mario Coello del cantón Patate*. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2469/1/76753.pdf>
- Comas, R; Nogueira, D. y Medina, A. (2014). El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo. *Ingeniería Industrial*, 35(2), p. 218. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433597009.pdf>
- Comisión Fortalecimiento Municipal. (2017). *Manual: Organización y Funciones Municipalidad de Santa Ana*. Recuperado de <https://www.santaana.go.cr/images/documentos/2017/Manual.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas*. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.PDF](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.PDF)
- Edomex. (2018). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Recuperado de <http://www.edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guiprocedimientos.pdf>
- Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, EMMAP – EP. (2019). *Visión, Misión, Organigrama Estructural*. Recuperado de [http://emmapegob.ec/INFORMACION/lotaip2017/diciembre/a2\\_12\\_2017.pdf](http://emmapegob.ec/INFORMACION/lotaip2017/diciembre/a2_12_2017.pdf)
- Espinoza, C; y López, P. (2015). Procedimiento para desarrollar soluciones de Gestión de Procesos de Negocio con tecnologías de Oracle. *Ciencias de la Información*. 45(3). 45-54. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181433733007>
- Gómez, J; Arenas, I; Cifuentes, J; Maldonado, N. y Peña, M. (2017). Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Distrito Capital Centro de Gestión Administrativa. *Revista Gestión y Desarrollo*, 1(1), p. 6. Recuperado de <http://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/issue/download/116/95>

- Gómez, E; Navas, F; Apontey D. Y Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 81(184), p. 163. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- Govserv. (2019). EMAARS-EP. Recuperado de <https://www.govserv.org/XX/Uknown/186298711548751/EMAARS-EP>
- Graterol, R. (2014). Maestría en políticas públicas. Recuperado de <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/metoprot/10.pdf>
- Hernández, A; Delgado, A; Marqués, M; Nogueira, D; Medina, A. y Negrín, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), p. 74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/545/54549363016.pdf>
- Horne, V. (2016). Revisión, aprobación, distribución e implantación. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1622/1/17\\_modelos\\_lineas\\_espera.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1622/1/17_modelos_lineas_espera.pdf)
- López, K. (2015). Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (bpm). *Universidad & Empresa*, 17(29), p. 134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187243745006.pdf>
- Lucas, E. y Oña, S. (2017). *Elaboración de manual de procesos y procedimientos de maestrías en el departamento de posgrado de la ESPAM MFL*. Recuperado de [http://repositorio.espa.edu.ec/bitstream/42000/543/1/TA\\_P84.pdf](http://repositorio.espa.edu.ec/bitstream/42000/543/1/TA_P84.pdf)
- Luna, W. y Gutiérrez, A. (2014). *Manual de procedimientos para el área de producción y ventas*. Recuperado de <http://promep.sep.gob.mx/archivospdf/ESTADIAS/ESTADIA56483.PDF>
- Macías, G. (2018). *Manual de procesos para el Centro Radiológico Dental CRD S.A*. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2274/1/T-ULVR-2071.pdf>
- Marañón, C; León, R; y Fuentes, G. (2017). Manual de procedimientos para salas de hospitalización donde se ejecutan ensayos clínicos Archivo Médico de Camagüey. *Ciencias Médicas de Camagüey Camagüey, Cuba*. 21(2). 181-190. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211150128002>
- Marrero, R; Olivera, A; Garza R. y González C. (2014). Modelo de diagnóstico de procesos aplicado en la comercializadora de artículos ópticos. *Ingeniería Industria*, 36(1), p. 36. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii04115.pdf>

- Millo, V; González, V. y Fuentes, D. (2017). Manual de procedimiento para el control interno en la Universidad Metropolitana. *Universidad y Sociedad*, 8(3), p.61. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus08117.pdf>
- Nicolas, C. (2016). Las organizaciones comunitarias de agua potable rural en América Latina: un ejemplo de economía substantiva POLIS. *Revista Latinoamericana*, 15(45), p. 116. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/305/30550535009.pdf>
- Pardo, H. (2018). *Propuesta para la actualización del manual de procesos y procedimientos de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle*. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3913/00781136.df;jsessionid=BC5043550802571B4B86FEF70DA07DE3?sequence=1>
- Pérez, J., y González, E. (2018). Manuales de procedimientos y el control interno. *Revista académica de economía*. (1696-8352). Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.pdf>
- Pérez, B. (2016). Estructura de procedimientos. Recuperado de: <https://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2011/documentos/proposals/182357.pdf>
- Pulido, P. y Ceremonial, M. (2016). Métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), p. 1137-1156. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Ramírez, A; Ramírez, R; Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista CE Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez, F. Zwerg, A. (2017). Metodología de la investigación: más que una receta. *AD-minister*, (20), 91-111 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327350004>
- Rekalde, I; Vizcarra, M; Macazaga, A. (2018). La observación como estrategia de Investigación para construir Contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. *Educación XX1*, 17(1), 201-220. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70629509009>
- Roig, A. (2017). “La evaluación de la qualitat a la Gestió Documental”, Lligall. *Revista catalana d'arxivística, Barcelona*, 1998(12). 219-229. Recuperado de: [https://www.ujaen.es/servicios/archivos/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaen.es/servicios/archivos/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf)
- Romero, H. (2017). Importancia de las diferencias entre actividad-procedimiento-proceso para la autoevaluación institucional universitaria. *Educación*.

26(1). 63-7. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44026106>

- Rodríguez, A. y Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), p.8. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Ruiz, N. (2015). *Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol CIA LTDA*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/01/TEISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, J; Cardos, J. y Marinho, N. (2017). Gestión de la información en las revistas de Brasil y Argentina: un análisis de la última década. *Palabra Clave (La Plata)*, 7(1), p. 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3505/350553375012.pdf>
- Secretaría de la Función Pública. (2015). La Modernización de la Organización Gubernamental. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (63), p. 231. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721008.pdf>
- Solarte, G. (2017). *Manual de procedimientos contables para la Asociación Colombiana de educadores - modalidad de pasantías*. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/13036/1/SolarteMu%C3%B1ozGeanCarlo2018.pdf>
- Troncoso, C. Amaya, P. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista. Fac. Med.* 65(2), p. 329-32. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Unidad de Planeamiento y Evaluación de la gestión. (2018). *Manual de Procesos y Procedimientos*. Recuperado de [http://www.insep.gob.hn/transparencia/portaldetransparencia/sites/default/files/PARTE\\_3\\_MANUAL\\_PROCESOS\\_ADMINISTRATIVOS1.pdf](http://www.insep.gob.hn/transparencia/portaldetransparencia/sites/default/files/PARTE_3_MANUAL_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS1.pdf)
- Universidad Tecnológica de la Mixteca. (1016). *Manual de procedimientos*. Recuperado de [http://www.utm.mx/DocsUTM/MANUAL\\_DE\\_PROCEDIMIENTOS\\_UTM.pdf](http://www.utm.mx/DocsUTM/MANUAL_DE_PROCEDIMIENTOS_UTM.pdf)
- Vásquez, J. (2016). El manual maestro de procesos y procedimientos, un paso hacia la gestión de calidad: el caso del Consejo Nacional de Vialidad. *Revista Nacional de Administración*, 7 (2), p.122. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1516/1968>
- Villafuerte, C. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el Departamento Administrativo de una empresa Pública de Servicios*. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), p. 149. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. ENTREVISTA



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

ENTREVISTA REALIZADA AL ESPECIALISTA DE TALENTO HUMANO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES BOLÍVAR, JUNÍN, SAN VICENTE, SUCRE Y TOSAGUA.

**ENTREVISTADO:** Ing. Jimmy Vinces Intriago.

**EMPRESA:** Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.

**CARGO:** Especialista de Talento Humano.

Estimado un cordial saludo: el propósito de la entrevista es determinar la situación actual del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, en referencia a los procesos y procedimientos para desarrollar un manual que contribuya a la mejora de la gestión administrativa. La información obtenida será manejada con total discreción y confiabilidad.

1. ¿Existe en el Departamento de Talento Humano una guía que permita organizar los procesos y procedimientos?
2. ¿Conoce la normativa que regula los procesos y procedimientos que se ejecutan en el Departamento de Talento Humano?
3. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en el departamento para cumplir con la ejecución de las actividades?

4. ¿Qué tipo de herramienta se emplea para ejecutar los procesos administrativos del Departamento?
5. ¿Cree usted que se pueda implementar un manual de procesos y procedimientos para dicho Departamento?
6. ¿Considera Usted que un manual de procesos y procedimientos ayudaría al Departamento de Talento Humano? ¿Por qué?