

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TESIS DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
MENCION EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE SERVICIOS,
ACORDE A LA METODOLOGÍA GOBIERNO POR RESULTADOS
(GPR), PARA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y
MOVILIDAD HUMANA**

CARLOS ALBERTO LÓPEZ MUÑOZ

DIRECTOR: ING. IVÁN ALEJANDRO RUEDA FIERRO, MGTR.

QUITO, 2016

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
Ing. Iván Alejandro Rueda Fierro, Mgtr.

INFORMANTES
Luis E. Donoso Cabrera, MSc,
Francisco Vargas Carrión, MSc.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido el motor para el cumplimiento de mis objetivos a nivel personal y profesional. Gracias a sus consejos, enseñanzas y amor han inculcado ese nivel de crecimiento personal, lo cual, me permitirá enfrentar los problemas que la vida nos plantea.

Carlos López

AGRADECIMIENTO

A mis amigos y compañeros de clases que con sus conocimientos, aportes y ocurrencias hicieron aún más enriquecedora la maestría.

A mis profesores y Director de Tesis por su apoyo y amistad brindada durante este periodo.

A mis amigos de trabajo (Dirección de Servicios, Procesos y Calidad) quienes también han aportado con sus ideas al momento del desarrollo de esta tesis.

Y finalmente, a mi novia Josy, por su apoyo incondicional, comprensión, paciencia y sobretodo cariño demostrado.

Carlos López

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	X
INTRODUCCIÓN	1
1 SITUACIÓN ACTUAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	2
1.1 Antecedentes Institucionales	2
1.2 Marco Legal del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	2
1.3 Marco Legal de Procesos e Interoperabilidad en la Administración Pública.....	6
1.4 Direccionamiento Estratégico en el MREMH.....	8
1.4.1 Estructura Organizacional	10
1.4.2 Gestión por Procesos en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	12
1.5 Estadística de Servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	18
1.5.1 Estadística Poblacional.....	19
1.5.2 Estadística de Servicios Prestados.....	25
2 GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	35
2.1 Modelo Conceptual de Calidad del Servicio.....	35
2.2 Gestión por Resultados en el Sector Público (GPR)	37
2.3 Gestión de Servicios en GPR	38
2.3.1 Portafolio de Servicios	38
2.3.2 Taxonomía de Servicios	39
2.3.3 Reglas de Servicios	41
2.3.4 Carta de Servicios.....	42
2.3.5 Ficha básica de Servicios	44
2.3.6 Componentes de un Servicio.....	45
2.3.7 Calificación de Componentes.....	47
2.3.8 Interpretación de los resultados de evaluación interna.....	48
2.3.9 Roles y Responsabilidades de la Gestión de Servicios en GPR.....	49
2.3.9.1 Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional	49
2.3.9.2 Responsable de Gestión de la Calidad	52
2.3.9.3 Responsable del servicio	53
3 DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIOS	55
3.1 Compromiso Institucional	55
3.2 Definición de Servicios	57
3.3 Taxonomía de servicios.....	59
3.4 Priorización de servicios	67
3.5 Servicio Emisión de Pasaportes	68
3.5.1 Documentos de Viaje	68
3.5.2 Pasaporte	69
3.5.3 Procedimiento para la emisión de un pasaporte	70
3.5.4 Alcance y limitaciones de la Emisión de Pasaportes.....	71
3.6 Servicio Apostilla y Legalizaciones	72
3.6.1 Apostillar o Legalizar un documento	72
3.6.2 Procedimiento para Apostilla o Legalizar un documento	73
3.6.3 Apostilla o Legalización en el exterior para presentar documentos en el Ecuador	75
3.6.4 Alcance y limitaciones de la Apostilla o Legalización	76

3.7	Diseño de fichas en función al GPR.....	77
3.8	Plano de servicio - Blueprinting.....	77
3.9	Boletines de prensa.....	84
3.10	Debilidades y oportunidades de mejora en función a los componentes del servicio	85
3.10.1	Debilidades y Oportunidades de Emisión de Pasaportes	86
3.10.2	Debilidades y Oportunidades de Apostilla y Legalización de Documentos	89
3.10.3	Planes en función a las debilidades y oportunidades detectadas.....	91
4	IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIOS.	94
4.1	Validación por parte del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional.....	94
4.2	Capacitación y socialización	94
4.3	Diseño de planes de acción	95
4.4	Cronograma de planes.....	100
4.5	Análisis de riesgos.....	102
4.6	Beneficios que se esperan de los dos servicios priorizados	103
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	106
5.1	Conclusiones	106
5.2	Recomendaciones.....	108
	BIBLIOGRAFÍA	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.....	11
Figura 2: Mapa de Procesos Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.....	17
Figura 3: Modelo de Brechas	36
Figura 4: Taxonomía Servicios	40
Figura 5: Componentes de un Servicio	46
Figura 6: Gráfica de Radar	49
Figura 7: Taxonomía: Refugio, Protección al Migrante, Naturalizaciones y Apostilla y Legalización de Documentos	60
Figura 8: Taxonomía: Inscripción de actos y hechos relativos al estado civil	61
Figura 9: Taxonomía: Documentos de Viaje (Pasaportes).....	62
Figura 10: Taxonomía: Visa Inmigrante (Parte 1).....	63
Figura 11: Taxonomía: Visa Inmigrante (Parte 2).....	64
Figura 12: Taxonomía: Visa No Inmigrante (Parte 1).....	65
Figura 13: Taxonomía: Visa No Inmigrante (Parte 2).....	66
Figura 14: Componentes Plano de Servicio-Blueprinting.....	79
Figura 15: Plano de Servicio-Blueprinting de Emisión de Pasaportes.....	80
Figura 16: Representación gráfica del Servicio Emisión de Pasaportes	81
Figura 17: Plano de Servicio-Blueprinting de Apostilla y Legalización de Documentos.....	82
Figura 18: Representación gráfica del Servicio Apostilla y Legalización de Documentos	83
Figura 19: Evaluación interna de componentes del servicio emisión de pasaportes.....	86
Figura 20: Evaluación interna de componentes del Servicio Apostilla y Legalización de Documentos	89
Figura 21: Cronograma de actividades.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población país por zona según género (Proyección 2014).....	19
Tabla 2: Entrada y salida de ecuatorianos y extranjeros, según años y sexo	21
Tabla 3: Salida de ecuatorianos por continente de destino.....	22
Tabla 4: Entrada y salida de ecuatorianos, según grupo de ocupación	23
Tabla 5: Entrada y salida de ecuatorianos, por principal país de procedencia o destino Año 2013	24
Tabla 6: Entrada de extranjeros, por principales nacionalidades	25
Tabla 7: Total de Servicios Prestados 2011-2014	26
Tabla 8: Integrantes del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.	57
Tabla 9: Servicios MREMH.....	58
Tabla 10: Demanda Emisión de Pasaportes 2014	67
Tabla 11: Demanda Apostillas y Legalizaciones 2014	68
Tabla 12: Debilidades y Oportunidades del Servicio	87
Tabla 13: Debilidades y Oportunidades del Servicio Apostilla y Legalización de Documentos	90
Tabla 14: Plan de Acción.....	96
Tabla 15: Riesgos	103

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Sintaxis Para Llenar Fichas.....	113
Anexo 2: Acta De Comité De Calidad	119
Anexo 3: Manual De Procedimiento Del Proceso Emisión De Pasaportes.....	125
Anexo 4: Manual De Procedimiento Del Proceso Apostilla y Legalización De Documentos	138
Anexo 5: Fichas Para El Servicio Emisión De Pasaportes	153
Anexo 6: Fichas Para El Servicio Apostilla Y Legalización De Documentos.....	208
Anexo 7: Boletines Trimestrales De Servicios.....	218
Anexo 8: Planes De Acción En Función De Las Oportunidades De Mejora Del Ministerio De Relaciones Exteriores Y Movilidad Humana	221
Anexo 9: Planes De Mejora.....	225
Anexo 10: Lista De Asistencia Curso De Procesos Y Servicios.....	243

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación contiene el Diseño e Implementación de un Modelo de Servicios, acorde a la metodología Gobierno Por Resultados (GPR), para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, que surge de la necesidad de definir las funciones y aspectos que no abarcan las unidades prestadoras de los servicios, factores que pueden afectar las relaciones con los grupos de interés.

Lo primero que se realizó fue investigar la situación actual del Ministerio con respecto al marco legal y direccionamiento estratégico de la Institución. Este análisis permite determinar las funciones y competencias a nivel nacional e internacional al momento de prestar los servicios. Así mismo en este capítulo se hace una investigación de las estadísticas poblacionales y estadísticas de servicios prestados por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

Después de considerar la situación actual, se procedió con la interpretación del modelo conceptual de calidad de servicios establecido por la Secretaría Nacional de Administración Pública. Entendiendo primeramente la Gestión Por Resultados en el Sector Público (GPR), para a partir de esto analizar la Gestión de Servicios en GPR con todos sus elementos y responsabilidades.

Luego, en conjunto con la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad se definió el compromiso institucional a través de la conformación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. Adicionalmente, con la ayuda de las Unidades prestadoras

de servicios se define todos los servicios y taxonomía de cada uno. Con esta información y el análisis de demanda se priorizaron dos servicios (Emisión de Pasaportes y Apostilla y Legalización de Documentos). También se diseña y llena la ficha básica, ficha de componentes, ficha de indicadores, ficha de taxonomía y ficha de casos en función a los parámetros y campos que se encuentran en el Módulo de Servicios del GPR. Finalmente, se realiza un análisis de debilidades y oportunidades de mejora, dando como resultado cinco planes de mejora.

Una vez recopilada toda la información, se procede con la implementación del Modelo de Servicios. Lo cual contempla la validación por parte del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, capacitación y socialización, diseño de planes acción, análisis de riesgos y beneficios que se espera de los dos servicios priorizados.

Como última etapa se muestran las conclusiones obtenidas y se hace mención de algunas recomendaciones necesarias para implementar el Modelo de Servicios.

Todo el trabajo realizado contribuirá a un mejor funcionamiento y gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana a nivel nacional e internacional, con el objetivo de prestar servicios de calidad con calidez.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto pretende realizar un Modelo de Servicios para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana que contribuya a la prestación de servicios de calidad con calidez mediante el cumplimiento de expectativas (aptitud de un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios) y el cumplimiento de especificaciones (capacidad de un servicio para cumplir las especificaciones con las que fue diseñado).

Al recomendar la realización del Modelo de Servicio, se pretende definir las funciones y aspectos que no abarcan las unidades prestadoras de los servicios, factores que pueden afectar las relaciones con los grupos de interés.

La responsabilidad como Ministerio es asegurar que se cumpla con las necesidades de los ciudadanos, evitando la diferencia entre la expectativa del servicio a recibir y la percepción del servicio efectivamente recibido.

El estudio ofrece una oportunidad para motivar e involucrar al personal del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y a los usuarios de los servicios, sobre la importancia de un Modelo de Servicio, el cual permitirá enfocarse en las estrategias y procesos que la Institución debe utilizar para alcanzar un servicio de excelencia. Esto ayudará a lograr una ventaja competitiva ante los demás Ministerios y su positiva incidencia en el desarrollo del país y posicionamiento a nivel mundial.

1 SITUACIÓN ACTUAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

1.1 Antecedentes Institucionales

La ciudad de Quito pasó a constituirse en el año 1830 en la capital de la naciente República del Ecuador. La política exterior estuvo encomendada, desde los primeros años hasta finales del siglo XIX al Ministerio del Interior, pero desde 1897 se nombró al Ministerio de Relaciones Exteriores como cartera independiente.

Tomando como antecedente los años de creación del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, es de vital importancia que cuente en todo momento con una clara visión y misión, de esta manera cumplir con los objetivos para los que fue creado, considerando los principios constitucionales y las políticas de Estado.

Actualmente la Cancillería se encuentra coordinando acciones y estableciendo estrategias que permitan elevar los niveles de la gestión en el ámbito institucional a nivel nacional e internacional, sustentados en principios de calidad, eficacia, eficiencia, con una adecuada planificación, organización, ejecución, evaluación y rendición de cuentas.

1.2 Marco Legal del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

La Constitución de la República del Ecuador, aprobada mediante Consulta Popular, publicada en el Registro Oficial 449, de 20 de octubre del 2008 establece en su Título VIII los principios de las Relaciones Internacionales del país y en su Capítulo III, Sección Tercera establecen los derechos relacionados con Movilidad Humana. Adicionalmente, en su artículo No. 261 menciona que el Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: Numeral 2. Las relaciones internacionales. Numeral 3. El registro de personas, nacionalización de extranjeros y control migratorio.

Mediante Decreto Ejecutivo, publicado en el Registro Oficial 1293, de 3 de enero de 1901, en su artículo No. 1, se crea el Ministerio de Relaciones Exteriores y su artículo No. 5, establece “Al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponden los ramos de Relaciones Exteriores, Negocios Eclesiásticos, Instrucción Pública y Justicia”

La ley Orgánica del Servicio Exterior, publicada en el Registro Oficial Suplemento 262 de 03 de mayo del 2006, establece:

Artículo No. 1: El Servicio Exterior tiene a su cargo cumplir la gestión internacional del Estado, conforme a la Constitución Política de la República, a las leyes y al derecho internacional.

El Servicio Exterior, bajo la inmediata dirección del Ministro de Relaciones Exteriores, ejecuta la política internacional, vela por el respeto de la personalidad, soberanía, independencia, dignidad e integridad territorial de la República y asegura la defensa de sus derechos y la protección de sus intereses.

Artículo No.2: De acuerdo con lo dispuesto por la Constitución Política de la República, corresponde al jefe del Estado, en cuanto órgano supremo de la representación exterior y de los derechos soberanos del país, la dirección de la gestión internacional y del Servicio Exterior. Como órgano inmediato al jefe del Estado, corresponde al Ministro de Relaciones Exteriores colaborar directamente con el jefe del Estado en la formulación de la política internacional y ejecutarla. El Ministro es, además, el jefe directo del Servicio Exterior.

Artículo No. 4: El Ministerio de Relaciones Exteriores, bajo la dirección directa del Ministro, es el órgano central que orienta, dirige y coordina el trabajo de las misiones diplomáticas y de las oficinas consulares.

Compete al Ministerio de Relaciones Exteriores especialmente:

- 1) La defensa, en el orden diplomático, de la personalidad, soberanía, independencia e integridad territorial del Estado Ecuatoriano, y la vigilancia y protección de su dignidad, respeto y prestigio;
- 2) Las cuestiones territoriales y limítrofes del Estado;
- 3) La resolución de las consultas relativas a la determinación del trazado y enunciado de las líneas de frontera;
- 4) Las relaciones que mantiene el Ecuador con otros estados;
- 5) Las declaraciones del estado de guerra en los casos permitidos por el derecho internacional, previo cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales que fueren del caso; las de no beligerancia, de neutralidad, de acción solidaria, de reconocimiento a nuevos estados, de establecimiento, continuidad, suspensión, ruptura o reanudación de relaciones diplomáticas, consulares, comerciales,

postales, telegráficas y otras; así como las demás declaraciones autorizadas por el derecho de gentes o la práctica internacional;

6) En cuanto corresponden a la Función Ejecutiva, las cuestiones referentes a la concertación de la paz, el tránsito de tropas extranjeras por el territorio del Estado ecuatoriano, o al tránsito y estacionamiento de naves de guerra de otros estados en aguas territoriales, o al tránsito, arribo o permanencia de naves aéreas de guerra extranjeras, previo cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales;

7) Los casos de asilo diplomático y territorial, de extradición y de internamiento, todo ello de acuerdo con las leyes, los tratados, el derecho y la práctica internacionales;

8) Los tratados y demás instrumentos internacionales, para lo cual consultará, en casos necesarios, con otros organismos que también sean competentes en esta materia;

9) La relación con representaciones extranjeras y organizaciones internacionales, acreditadas ante el gobierno del Ecuador;

10) La declaración, adquisición o pérdida de la ciudadanía ecuatoriana;

11) El trámite de actuaciones judiciales que deban practicarse en el exterior, así como de aquellas procedentes de países extranjeros para que se practiquen en el Ecuador;

12) La legalización de documentos que deban producir efecto fuera del país y de los extendidos en el extranjero que deban surtirlo en el Ecuador;

13) La expedición y cumplimiento del ceremonial diplomático, así como el reconocimiento de las inmunidades, prerrogativas, privilegios y cortesías diplomáticos, de acuerdo con la ley, los tratados, reglamentos, el derecho y la práctica internacionales;

14) La concesión de la condecoración de la Orden Nacional "Al Mérito";

15) Pasaportes diplomáticos y oficiales; y,

16) Todas las demás cuestiones oficiales de carácter internacional.

Artículo No. 5: Corresponde al Ministerio de Relaciones Exteriores, en consulta con otros ministerios u organismos competentes según el caso:

1) La participación del país en reuniones o conferencias internacionales;

2) La cooperación con el Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad en la preparación de la política internacional en materia económica y comercial;

3) La cooperación internacional de carácter económico y financiero y el trámite externo de las gestiones sobre el crédito extranjero o internacional;

4) La presentación y trámite de las solicitudes de asistencia técnica extranjera e internacional y las medidas para coordinar su mejor aprovechamiento;

5) La cooperación en la ejecución de la política de inmigración y en fomento del turismo hacia el Ecuador; y,

6) La difusión en el exterior del conocimiento del Estado, de sus valores en general y singularmente de los culturales, y el fomento de las relaciones culturales y científicas con otros países.

Artículo No. 6: El Ministerio de Relaciones Exteriores mantendrá contacto e intercambio de informaciones con el Ministerio de Defensa Nacional, para lo cual establecerá los elementos necesarios de enlace con el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Artículo No. 7: El Ministro de Relaciones Exteriores expedirá las normas, acuerdos y resoluciones del Ministerio, el de las misiones diplomáticas y el de las oficinas consulares.

Mediante Decreto Ejecutivo 150, publicado en el Registro Oficial No.39, de 12 de marzo de 2007, se crea la Secretaría Nacional Del Migrante (SENAMI), la misma que tendrá como objetivo fundamental la definición y ejecución de las políticas migratorias, encaminadas al desarrollo humano de todos sus actores, que servirá de enlace en las acciones de atención, protección y desarrollo del migrante, conforme a los objetivos del Estado Ecuatoriano, según su artículo No.1.

Mediante Decreto Ejecutivo 25, publicado en el Suplemento-Registro Oficial No. 19, del 20 de junio de 2013, se crea el Ministerio de Comercio Exterior, y de acuerdo a su artículo 2, se fusiona por absorción al Ministerio de Comercio Exterior, el Viceministerio de Comercio Exterior e Integración Económica, que forma parte del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Mediante Decreto Ejecutivo 20, publicado en el Registro Oficial No.22, del 25 de junio de 2013, se transforma la Secretaría Nacional del Migrante en Viceministerio de Movilidad Humana y se lo incorpora en la estructura administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, con todas las competencias, responsabilidades, atribuciones, programas, proyectos, recursos y delegaciones que le correspondían hasta antes de la expedición de este Decreto Ejecutivo. Y en su Art. 2 se cambia la denominación del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración por Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 000118 del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, publicada en el Registro Oficial Suplemento 139 de 02 de mayo de 2011, se expide el Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos del

Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, cuya última modificación fue realizada del 19 de julio de 2013.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 000098 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, publicada en el Registro Oficial Suplemento 161 de 29 de agosto de 2014, se expide el Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

1.3 Marco Legal de Procesos e Interoperabilidad en la Administración Pública

De acuerdo al artículo 227 de la Constitución de la República del 2008 establece: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El plan Nacional del Buen Vivir en su objetivo No. 12 establece: Construir un Estado democrático para el buen vivir, P. 12.2.- Consolidar la nueva organización y rediseño institucional del Estado que recupere las capacidades estatales de rectoría, planificación, regulación, control, investigación y participación. P. 12.4.-Fomentar un servicio público eficiente y competente., P. 12.5.- Promover la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos, continuos y de amplia cobertura y fortalecer los mecanismos de regulación.

La ley Orgánica de Servicio Público, publicada en el Registro Oficial Suplemento 294, de 6 de octubre del 2010, en su artículo No. 51 establece: (...) Corresponde a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodologías de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia de la administración pública central, institucional y dependiente, y coordinar las acciones necesarias con el Ministerio de Relaciones Laborales.

Mediante Decreto Ejecutivo 2428, publicado en Registro Oficial 536, de 18 de marzo del 2002, se expide el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en

su artículo No. 15, letras f), h), i), j) y l), en su orden, establecen como atribuciones y funciones del Secretaría Nacional de la Administración Pública el "Fomentar una cultura de calidad en las Instituciones de la Administración Pública, tanto en productos como en servicios públicos"; "Generar metodologías para mejora de la gestión pública en general, tales como proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano"; "Impulsar proyectos de estandarización en procesos, calidad y tecnologías de la información y comunicación"; "Controlar la ejecución de propuestas, proyectos de mejora y modernización de la gestión pública"; y, "Diseñar, promover e impulsar proyectos, planes y programas destinados a la mejora de la gestión pública a través de herramientas, sistemas y tecnologías de la información y comunicación"; y en su artículo Incorporación de medios técnicos No. 116, ítem 1: La Administración Pública impulsará el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las leyes.

Mediante Decreto Ejecutivo 710, publicado Registro Oficial Suplemento 418, de 01 de abril del 2011 se expide el Reglamento General de la Ley Orgánica de Servicio Público, el cual establece en su artículo 116: Es responsabilidad de la SNAP la determinación de políticas, metodologías de gestión institucional y herramientas que aseguren una gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprenden la Administración Pública Central e Institucional, cuya aplicación e implementación estarán consideradas en las normas y la estructura institucional y posicional aprobados por el MRL.

Mediante Decreto Ejecutivo 1384, publicado en el Registro Oficial Suplemento 860, de 2 de enero del 2013, Política Pública el desarrollo de Interoperabilidad gubernamental en su artículo No. 1 dice: Establecer como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Central, dependiente e institucional para compartir e intercambiar entre ellas, por medio de las tecnologías de la información y comunicación, datos e información electrónicos que son necesarios en la prestación de los trámites y servicios ciudadanos que prestan las entidades, así como en la gestión interna e interinstitucional.

Mediante Decreto Ejecutivo 106, publicado en el Registro Oficial Suplemento 91, de 30 de septiembre de 2013 decreta que la Secretaría Nacional de la Administración Pública ejerza rectoría en administración, y en su artículo No. 1 establece que: La Secretaría Nacional de la Administración Pública ejercerá rectoría en materias de: calidad de servicio y excelencia; denuncias y quejas en la prestación de los servicios públicos; atención al usuario; estatutos orgánicos y estructuras institucionales de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva. Artículo No. 2.- La SNAP emitirá las políticas del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva y el MRL emitirá las normas técnicas del mismo. Artículo No. 3.- SENPLADES aprobará la matriz de competencia, la SNAP aprobará el modelo de gestión, estatuto orgánico y las estructuras institucionales y el MRL determinará las escalas remunerativas.

Mediante Acuerdo Ministerial 1580, publicado en el Registro Oficial Suplemento 895, de 20 de febrero de 2013, se acuerda emitir la Norma Técnica de Administración por Procesos en su artículo No. 1 menciona: Establecer los lineamientos generales para la administración por procesos en las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva. La administración por procesos tiene como fin mejorar la eficacia y eficiencia de la operación de las instituciones para asegurar la provisión de servicios y productos de calidad centrados en el ciudadano, acorde con los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República. Artículo No. 2.- La presente norma y sus instrumentos complementarios serán de uso y cumplimiento obligatorio para las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva.

1.4 Direccionamiento Estratégico en el MREMH

En el Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, publicado en el Registro Oficial Suplemento 161 de 29 de agosto de 2014, se encuentran establecidas la visión, misión y los objetivos estratégicos de la institución; las cuales se muestran a continuación:

Misión

En el artículo 5 del Estatuto actual se establece la misión del Ministerio, la cual es: Ejercer la rectoría de la política exterior y de movilidad humana, Gestionando y coordinando la inserción estratégica y soberana del Ecuador en la comunidad internacional, la integración regional, la atención consular y migratoria para garantizar los derechos de las personas en situación de movilidad humana

Visión

“El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana avizora ser una institución pública moderna, transparente, eficiente y con un sistema de gestión orientado al servicio ciudadano, responsable de promover políticas de desarrollo endógeno en el relacionamiento, cooperación e intercambio con el resto del mundo; y, ejecutar la política exterior en los ámbitos político diplomático, movilidad humana, integración latinoamericana respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano al que rinde cuentas de manera permanente”.

Principios y Valores

Artículo 6.- Principios y Valores:

Integridad: Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.

Transparencia: Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

Calidez: Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

Solidaridad: Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

Colaboración: Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

Efectividad: Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestos en su ámbito laboral.

Respeto: Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares.

Responsabilidad: Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

Lealtad: Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Objetivos Institucionales

Artículo 7.- Objetivos Institucionales:

1) Incrementar la inserción estratégica del Ecuador en la comunidad internacional.

- 2) Mantener la soberanía nacional en el contexto internacional, como principio constitucional.
- 3) Incrementar la Integración Regional que responda a los intereses nacionales.
- 4) Incrementar la complementariedad de la Cooperación Internacional hacia las prioridades nacionales y la oferta de cooperación internacional hacia los países hermanos como mecanismo de integración.
- 5) Incrementar las acciones para la transformación de los Organismos Multilaterales para la democratización en la toma de decisiones y la transparencia en su gestión, tanto en el ámbito interamericano como en el supra regional".
- 6) Incrementar la calidad y cobertura de la provisión de cobertura de servicios y productos consulares, migratorios y de asistencia en situación de vulnerabilidad, a nivel nacional e internacional, como mecanismo para el ejercicio de derechos de las personas en situación de movilidad humana.
- 7) Incrementar la difusión y promoción de los derechos de las personas en situación de movilidad humana para la prevención de casos de vulnerabilidad.
- 8) Incrementar las acciones estratégicas para la inclusión y reinserción de los y las ecuatorianas en situación de movilidad humana dentro de la sociedad ecuatoriana o en los países de residencia.

1.4.1 Estructura Organizacional

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión cuenta con el siguiente Organigrama:

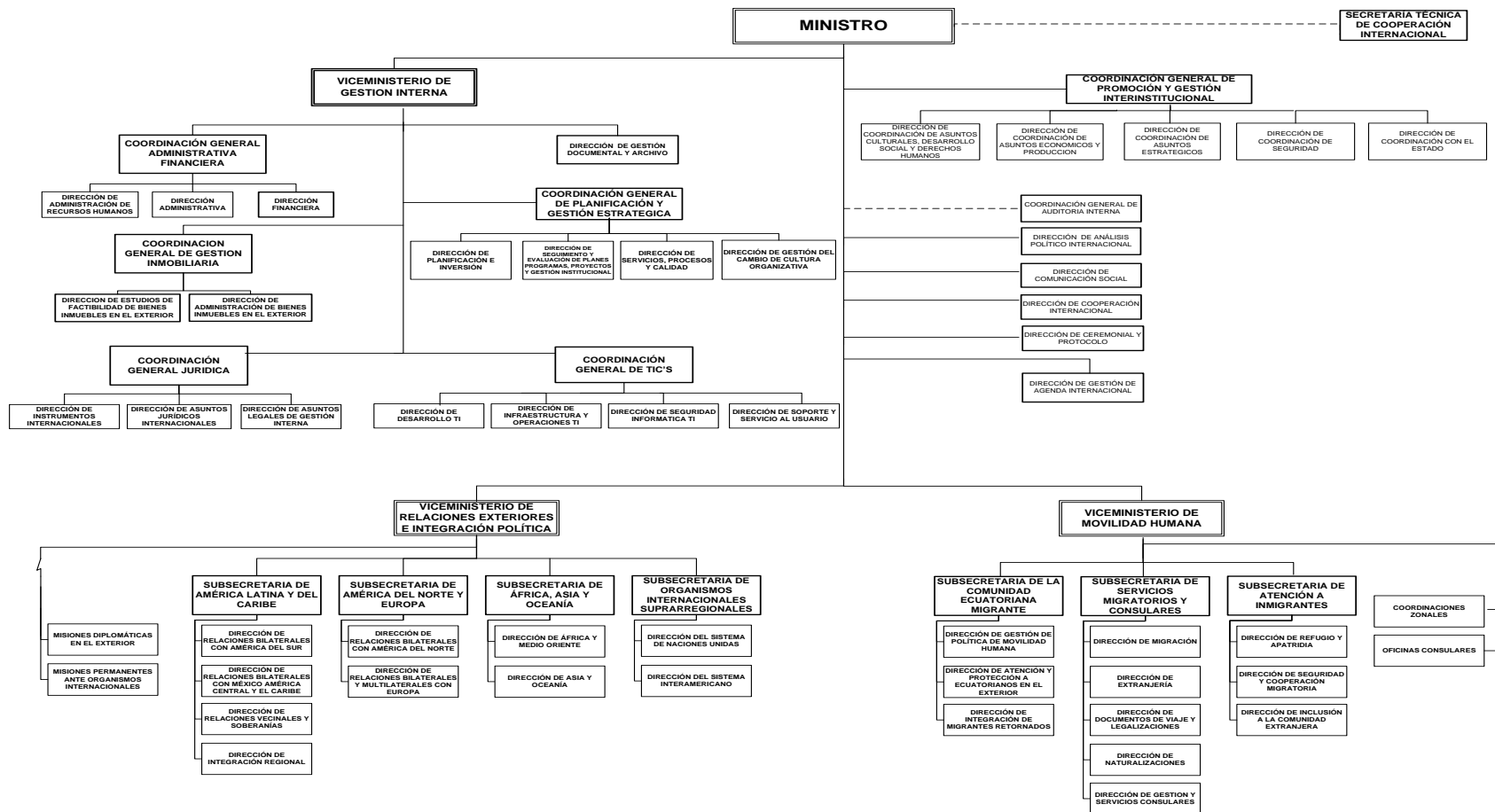


Figura 1: Organigrama Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Fuente: Estatuto General de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana, 2014

De acuerdo al gráfico anterior, la estructura organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, está conformado por el Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política, el Viceministerio de Movilidad Humana, el Viceministerio de Gestión Interna, la Coordinación General de Promoción y Gestión Interinstitucional y 6 Unidades directas al Ministro.

1.4.2 Gestión por Procesos en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

La gestión por procesos tiene como finalidad la mejora continua Institucional, es por ello que, en los últimos años la gestión pública ha desarrollado parte de su potencial a través de la administración de la gestión por procesos en todos los niveles de desagregación; y al ser una tendencia mundial cuyos beneficios han sido palpables, constantes, y perdurables en el tiempo, todas las iniciativas por documentar las buenas prácticas correspondientes a la nueva gestión pública han sido consideradas como herramientas para mantener actualizadas la memoria de la gestión institucional.

Las mejoras institucionales en los últimos años con respecto a la gestión por procesos generalmente se han enfocado en la contratación de consultorías para el levantamiento de información en el corto plazo, dando como resultado el aprovechamiento del tiempo y recursos para generar la línea base a nivel de gobierno. Una segunda fase en el sector público radicó en el mejoramiento de los procesos cuyo levantamiento inicial generó la línea base. Estas iniciativas han permitido identificar, determinar y documentar las mejoras institucionales.

Muchas instituciones han optado por incurrir en el cambio abrupto y radical de la gestión por procesos, con lo cual el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana optó por las siguientes alternativas:

- 2010-2011 - Consultoría para la implementación del “Modelo de Gestión por Procesos” para contribuir a la optimización de la gestión interna.

- 2013 - Consultoría para el mejoramiento de procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana: Gestión de Asuntos Migratorios, Consulares y de Refugio, y Gestión de Movilidad Humana, y Automatización de procesos Críticos.
- Mediante Acuerdo ministerial No. 98 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 161, del 29 de agosto 2014 se expidió el nuevo Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

La Norma Técnica de Administración Por Procesos emitida por la Secretaría Nacional de Administración Pública -SNAP- mediante Acuerdo Nro. 1580, en su Art. 1 establece: “... La Administración por procesos tiene como fin mejorar la eficacia y eficiencia de la operación de las instituciones para asegurar la provisión de servicios y productos de calidad centrados en el ciudadano, acorde a los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República”, y en su Art. 8 menciona que: “La Dirección de Administración por Procesos de la Coordinación General de Gestión Estratégica, será la responsable de garantizar la implementación por procesos con el fin de alcanzar una gestión institucional orientada a la calidad que genere productos y servicios públicos que respondan a las necesidades de los ciudadanos, beneficiarios o usuarios”.

Por lo antes mencionado, la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad realizó el levantamiento de información sobre la situación actual de la Gestión por Procesos que lleva a cabo cada unidad Administrativa encontrando las siguientes observaciones:

- No existen procesos definidos.
- Actividades individuales asignadas de forma desordenada, sin un enfoque a objetivos por procesos.

- Ausencia de actividades secuenciales y definidas.
- Ausencia de políticas internas de las unidades.
- Ingreso de personal nuevo, el cual desconoce las actividades relevantes para el cumplimiento de objetivos.

Sin lugar a duda la actualización del estatuto orgánico del 2014, generó la necesidad de extender la actualización de la documentación a los manuales de procedimiento; por lo cual, la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, respondió tal necesidad institucional en cumplimiento a sus atribuciones y responsabilidades descritas a continuación:

- Realizar la reingeniería y actualización continua de los procesos.
- Homologar los procesos de las unidades operativas que brindan servicios y/o productos al ciudadano a nivel desconcentrado, a nivel nacional e internacional.
- Promover y desarrollar actividades de análisis, formación y asesoramiento sobre la mejora de los procesos, de la calidad en la gestión pública y en particular de los servicios institucionales.
- Captar y procesar las necesidades internas y externas relacionadas al mejoramiento de procesos y de la calidad de los servicios institucionales.
- Realizar el levantamiento de información sobre la situación actual y deseada del MREMH en relación a la gestión de sus procesos, además del impacto de los cambios generados por la implementación de los proyectos de mejora de procesos tanto en la administración como en la prestación de servicios.

Para cumplir con la misión del MREMH determinada en el Modelo de Gestión; se ha definido dentro de su estructura los procesos gobernantes, procesos sustantivos, habilitantes de asesoría y de apoyo.

Gobernantes.- Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control del MREMH.

Responsable: Ministro/a de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Sustantivos.- Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión del MREMH.

Responsables: Viceministro/a de Relaciones Exteriores e Integración Política y Viceministro/a de Movilidad Humana.

Adjetivos.- Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

Responsables: Viceministro/a de Gestión Interna, Coordinador/a General de Promoción y Gestión Interinstitucional, Coordinador/a General de Auditoría Interna, Director/a de Análisis Político Internacional, Director/a de Comunicación Social, Director/a de Cooperación Internacional, Director/a de Ceremonial y Protocolo, Director/a de Gestión de Agenda Internacional

Desconcentrados.- Son los procesos que permiten Gestionar a la institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana y; seguimiento y evaluación.

Responsables: Coordinador/a Zonal, Jefe/a de Misión Diplomática en el exterior, Jefe/a de Misión ante Organismos Internacionales, Jefe/a de Oficina Consular

Se puede recalcar y mencionar que ya se ha iniciado con una cultura de gestión por procesos, ya que cuentan con procesos levantados y documentados de acuerdo a la metodología por procesos de la Secretaría Nacional de la Administración Pública. Actualmente, la Dirección de Servicios Procesos y Calidad continúa realizando el levantamiento y actualización de todos los procesos del Ministerio. En la siguiente figura se puede observar el Mapa de Procesos del MREMH.

MAPA DE PROCESOS MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

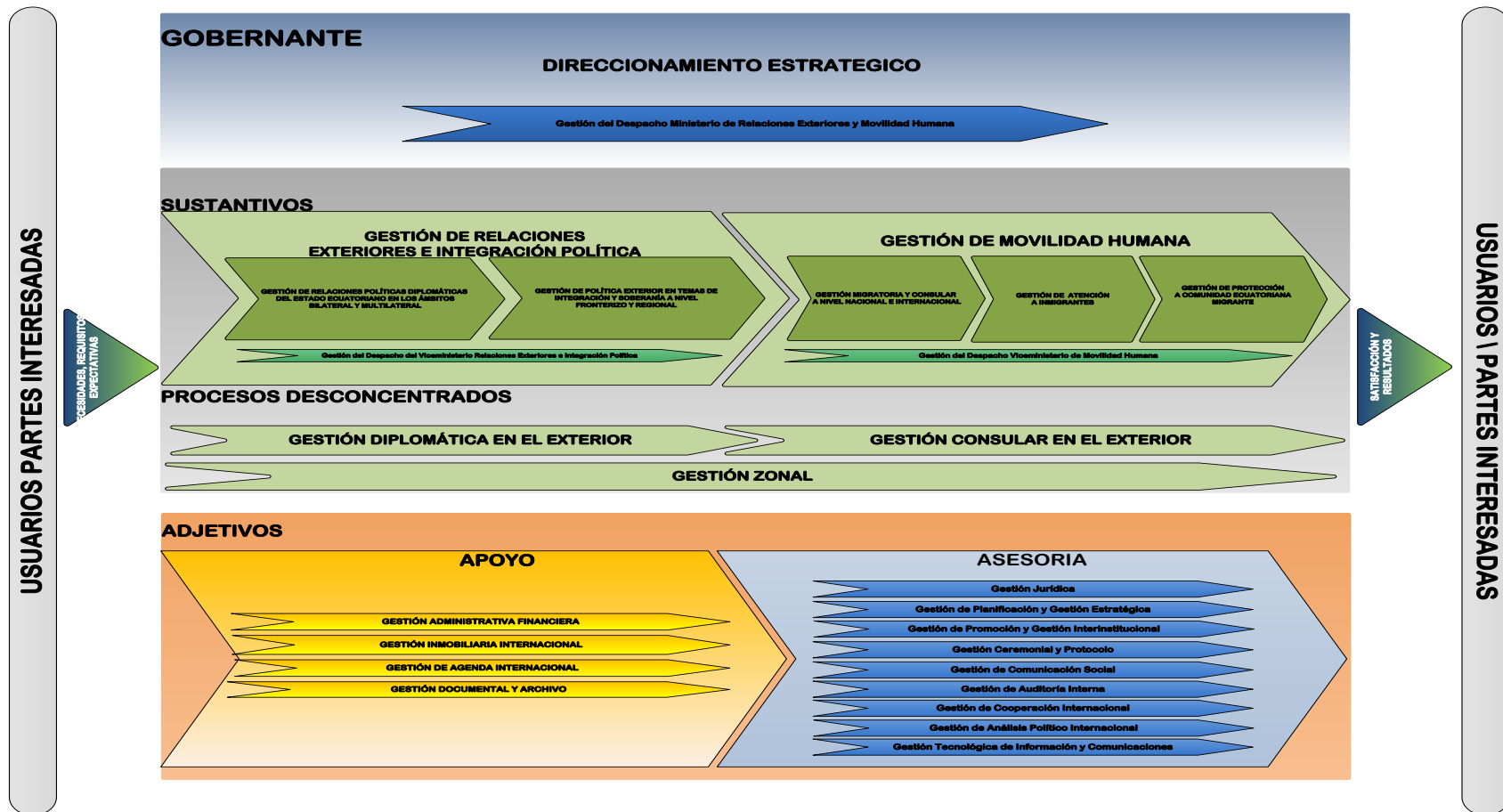


Figura 2: Mapa de Procesos Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Fuente: Estatuto General de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana, 2014

1.5 Estadística de Servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Se realizará un análisis de la situación actual de esta Institución, en función de la nueva estructura orgánica funcional y enfatizando la situación del Viceministerio de Movilidad Humana, en razón de que esta área es la encargada de prestar los servicios a los ciudadanos.

De igual manera, se realiza una descripción de la situación de la población nacional incluyendo la relevancia de la población migrante, como actores fundamentales de los servicios que ofrece el MREMH.

De esta manera, El Vice Ministerio de Movilidad Humana tiene como misión “Planificar, dirigir y evaluar la gestión de la política de movilidad humana a fin de garantizar la defensa, protección y promoción de derechos, así como la recuperación y fortalecimiento de capacidades, inclusión e interculturalidad de las personas migrantes y sus familias en el país y en el exterior.

Una de las particularidades del MREMH que le hace diferente a las demás instituciones radica en que cuenta con dependencias en el Ecuador y Misiones en el extranjero, lo cual amplía su ámbito de cobertura, demandando resolver una variedad de situaciones en diferentes contextos y ser el nexo entre el estado ecuatoriano y países en el resto del mundo. Esto exige un nuevo modelo de gestión que responda de manera ágil, transparente, oportuna, enmarcado en una gestión técnica de calidad con calidez, con recurso humano especializado, y apoyo administrativo eficaz y eficiente que pueda atender las necesidades tanto del usuario interno como del externo.

Los servicios que brinda el MREMH, están orientados en tres grandes áreas:

- 1) Prestación de servicios de migración, extranjería, documentos de viajes y legalizaciones, naturalizaciones y servicios consulares a los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros.

- 2) Promoción y protección de derechos de los migrantes ecuatorianos en el exterior y recuperación de capacidades e integración de la comunidad migrante retornada y sus familias en el país, brindando asistencia y asesoría a los ecuatorianos retornados y sus familias a través de planes y programas orientados a la integración social y económica.

- 3) Atención al refugio y apatridia, mediante la implementación de programas y proyectos orientados a la protección y el respeto de los derechos de los/as ciudadanos/as extranjeros en el Ecuador, para el otorgamiento del status de refugiado y apatridia; así como implementar acciones que garanticen la inclusión, integración y participación activa de la comunidad extranjera a través de procesos que viabilicen la regularización migratoria, respeto y aplicación de la normativa migratoria ecuatoriana.

1.5.1 Estadística Poblacional

El análisis poblacional ha sido tomado de documentos y proyectos que ha generado el MREMH, en los cuales se señala que partiendo de la proyección de población total ecuatoriana para el 2014 según los datos proporcionados por el INEC, el número de habitantes en el Ecuador es de 14.483.499, de los cuales 7.177.683 son hombres y 7.305.816 son mujeres. Esta población está distribuida por zonas de la siguiente manera: Zona 1: 1.273.332; Zona 2: 577. 189; Zona 3: 1.456.302; Zona 4: 1.737.793; Zona 5: 2.286.782; Zona 6: 1.085.251; Zona 7: 1.141.001; Zona 8: 2.654274; y, Zona 9: 2.239.191. (Ver cuadro No. 1)

Tabla 1: Población país por zona según género (Proyección 2014)

Zonal	Provincia	Hombres	Mujeres	Total
1	Esmeraldas	271.312	262.780	534.092
	Carchi	81.155	83.369	164.524
	Imbabura	193.664	204.580	398.244
	Sucumbíos	92.848	83.624	176.472
	Total	638.979	634.353	1.273.332
2	Pichincha (excepto cantón Quito)	166.900	170.196	337.096

	Napo	52.774	50.923	103.697
	Orellana	72.130	64.266	136.396
	Total	291.804	285.385	577.189
3	Pastaza	42.260	41.673	83.933
	Cotopaxi	198.625	210.580	409.205
	Tungurahua	244.783	259.800	504.583
	Chimborazo	219.401	239.180	458.581
	Total	705.069	751.233	1.456.302
4	Manabí	689.299	680.481	1.369.780
	Santo Domingo de los Tsáchilas	183.058	184.955	368.013
	Total	872.357	865.436	1.737.793
5	Guayas (excepto cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón)	507.790	483.419	991.209
	Los Ríos	398.099	380.016	778.115
	Santa Elena	156.862	151.831	308.693
	Bolívar	89.875	93.766	183.641
	Galápagos	13.021	12.103	25.124
	Total	1.165.647	1.121.135	2.286.782
6	Azuay	337.044	375.083	712.127
	Cañar	105.235	119.949	225.184
	Morona Santiago	74.849	73.091	147.940
	Total	517.128	568.123	1.085.251
7	El Oro	304.362	296.297	600.659
	Loja	220.794	228.172	448.966
	Zamora Chinchipe	47.452	43.924	91.376
	Total	572.608	568.393	1.141.001
8	Guayaquil	1.158.221	1.192.694	2.350.915
	Durán	116.401	119.368	235.769
	Samborondón	33.502	34.088	67.590
	Total	1.308.124	1.346.150	2.654.274
9	Distrito Metropolitano de Quito	1.088.811	1.150.380	2.239.191
	Total	1.088.811	1.150.380	2.239.191
TOTAL		7.160.527	7.290.588	14.451.115
Zonas no delimitadas		17.156	15.228	32.384
TOTAL POBLACIÓN		7.177.683	7.305.816	14.483.499

Fuente: Base de datos INEC 2014, Viceministerio de Movilidad Humana

De aquel universo en la que se enmarca la población ecuatoriana, se identifica la situación de todo el contexto de los asuntos relacionados con la emigración, inmigración, tránsito, retorno y refugio; ya que se constituyen en las esferas para la toma de decisiones de política de movilidad humana.

Así, en el año 2013 ingresaron al país 1.364.057 extranjeros de diferentes nacionalidades, de los cuales salieron 1.309.635, lo que deja un saldo migratorio de 54.422 ciudadanos extranjeros que por distinto motivo y temporalidad se quedaron en el Ecuador.

En el mismo período, en cambio salieron del país 1.137.875 ecuatorianos y regresaron 1.143.116, lo que deja con un saldo migratorio favorable de 5.241 (Ver tabla No. 2)

Tabla 2: Entrada y salida de ecuatorianos y extranjeros, según años y sexo

Años	Ecuatorianos			Extranjeros		
	Entradas	Salidas	Saldo	Entradas	Salidas	Saldo
2008	767.469	817.981	-50.512	989.766	949.116	40.650
Hombres	404.062	429.352	-25.290	563.633	539.185	24.448
Mujeres	363.407	388.629	-25.222	426.133	409.931	16.202
2009	820.292	813.637	6.655	968.499	928.974	39.525
Hombres	427.802	420.925	6.877	554.666	529.843	24.823
Mujeres	392.490	392.712	-222	413.833	399.131	14.702
2010	893.408	898.885	-5.477	1.047.098	1.005.422	41.676
Hombres	461.459	462.443	-984	597.867	572.722	25.145
Mujeres	431.949	436.442	-4.493	449.231	432.700	16.531
2011	1.027.543	1.022.451	5.092	1.141.037	1.086.116	54.921
Hombres	526.129	521.194	4.935	657.785	625.609	32.176
Mujeres	501.414	501.257	157	483.252	460.507	22.745
2012	1.025.310	1.022.205	3.105	1.271.901	1.217.803	54.098
Hombres	529.091	525.324	3.767	726.838	695.163	31.675
Mujeres	496.219	496.881	-662	545.063	522.640	22.423
2013	1.143.116	1.137.875	5.241	1.364.057	1.309.635	54.422
Hombres	581.576	576.668	4.908	772.819	738.008	34.811
Mujeres	561.540	561.207	333	591.238	571.627	19.611

Fuente: Base de datos entradas y salidas internacionales 2013, Viceministerio de Movilidad Humana

De acuerdo a los datos de salida de los ciudadanos ecuatorianos, según principales continentes de destino, el 85,92% se desplaza hacia el continente América, el 13,16% hacia Europa, lo que da más del 99%, es decir 1.127.372 priorizan estos dos destinos. (Ver tabla No. 3).

En el caso de América, por países se tiene que el 42% de los 977.677 ecuatorianos que salen del país viajan hacia los EE.UU., es decir 406.236 personas; otro 34% se dirige hacia Colombia y Perú, lo que significa 331.497 personas. En el caso de Europa, sigue siendo España el principal destino, con el 67%, es decir 99.980 personas (Ver tabla No. 3)

Tabla 3: Salida de ecuatorianos por continente de destino

Continente de Destino	Número	%
América	977.677	85,92%
Europa	149.695	13,16%
Asia	6.293	0,55%
África	878	0,08%
Oceanía	1.004	0,09%
Sin especificar	2.328	0,20%
Total salidas	1.137.875	100,00%

Fuente: Base de datos entradas y salidas internacionales 2013, Viceministerio de Movilidad Humana

Es importante tener en cuenta que el saldo migratorio de la población ecuatoriana que durante el año 2013 volvió a entrar en el país es positivo en cuanto a la Población Económicamente Activa, con 13.806 personas; mientras que es negativo en cuanto a la Población Económicamente Inactiva, en 1.890 personas. (Ver tabla No. 4)

Tabla 4: Entrada y salida de ecuatorianos, según grupo de ocupación

Cat.	Grupos de Ocupación	Ecuatorianos				
		Entradas	%	Salidas	%	Saldo
PEA	Población Económicamente Activa	688.915	60,27%	675.109	59,33%	13.806
0	Ocupaciones militares	5.613	0,49%	5.825	0,51%	-212
1	Directores y gerentes	50.118	4,38%	49.151	4,32%	967
2	Profesionales, científicos e intelectuales	185.672	16,24%	182.931	16,08%	2.741
3	Técnicos y profesionales de nivel medio	72.467	6,34%	71.256	6,26%	1.211
4	Personal de apoyo administrativo	235.559	20,61%	226.323	19,89%	9.236
5	Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	99.990	8,75%	100.156	8,80%	-166
6	Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros	8.008	0,70%	7.960	0,70%	48
7	Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	21.267	1,86%	20.462	1,80%	805
8	Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	2.145	0,19%	2.073	0,18%	72
9	Ocupaciones elementales	8.076	0,71%	8.972	0,79%	-896
PEI	Población Económicamente Inactiva	368.192	32,21%	370.082	32,52%	-1.890
10	Jubilados y pensionistas	41.261	3,61%	39.628	3,48%	1.633
11	Estudiantes	239.803	20,98%	246.479	21,66%	-6.676
12	Menores de edad (menores de 6 años)	29.431	2,57%	27.896	2,45%	1.535
13	Amas de casa	57.697	5,05%	56.079	4,93%	1.618
14	Sin especificar	86.009	7,52%	92.684	8,15%	-6.675
Total de Población		1.143.116	100,00%	1.137.875	100,00%	5.241

Fuente: Base de datos entradas y salidas internacionales 2013, Viceministerio de Movilidad Humana

También durante el año 2013 el mayor saldo migratorio de la población que retornó al país se dio en los ecuatorianos que volvían de España, con 18.326 personas, en el caso de Europa; para el caso de América, Colombia con 27.967 y Panamá con 38.737 personas son los más importantes, manteniéndose una tendencia con saldo migratorio negativo en el caso de EE.UU, con 45.085 personas que no regresan. A esto se debe sumar el

resultado en el caso de México, 10.562 personas que no regresan. (Ver tabla No. 5) lo que tiene una relación entre el saldo migratorio de EE.UU., México y Colombia por ser las principales rutas migratorias de la población ecuatoriana.

Tabla 5: Entrada y salida de ecuatorianos, por principal país de procedencia o destino Año 2013

No.	País de Procedencia o Destino	Ecuatorianos			
		Entradas 1/		Salidas 2/	
		Número	%	Número	%
1	Estados Unidos	361.151	31,59	406.236	35,70
2	Perú	207.389	18,14	205.055	18,02
3	Colombia	154.409	13,51	126.442	11,11
4	España	118.306	10,35	99.980	8,79
5	Panamá	111.650	9,77	72.913	6,41
6	Argentina	30.765	2,69	33.350	2,93
7	Chile	24.726	2,16	27.089	2,38
8	Holanda (Países Bajos)	20.248	1,77	7.235	0,64
9	México	17.736	1,55	28.298	2,49
10	Italia	16.616	1,45	22.261	1,96
11	Venezuela	11.034	0,97	14.224	1,25
12	El Salvador	10.986	0,96	3.367	0,30
13	Brasil	9.854	0,86	14.365	1,26
14	Cuba	8.274	0,72	10.703	0,94
15	República Dominicana	6.755	0,59	7.725	0,68
16	Costa Rica	4.264	0,37	4.208	0,37
17	Canadá	3.634	0,32	6.766	0,59
18	Alemania	2.898	0,25	5.426	0,48
19	Francia	1.871	0,16	3.711	0,33
20	Otros	20.550	1,80	38.521	3,39
	*/ Total:	1.143.116	100,00	1.137.875	100,00

Fuente: Base de datos entradas y salidas internacionales 2013, Viceministerio de Movilidad Humana

*/ Corresponde al ranking de los primeros 20 países de procedencia o destino del total de movimientos Migratorios de entradas y salidas de ecuatorianos.

En el caso de la población inmigrante que ingresa al país, sigue siendo el flujo de la población de nacionalidad colombiana el más alto, con el 25,15% que equivale a 343.004 personas; un 18,24% procede de los EE.UU., lo que significa 248.852 personas; y, otro flujo importante es de la población de nacionalidad peruana, con el 11,03%, equivalente a 150.427 personas. (Ver tabla No. 6).

Tabla 6: Entrada de extranjeros, por principales nacionalidades

Países	Entradas	
	Número	%
Colombia	343.004	25,15%
Estados Unidos	248.852	18,24%
Perú	150.427	11,03%
Venezuela	101.643	7,45%
España	64.726	4,75%
Argentina	49.231	3,61%
Chile	40.649	2,98%
Alemania	28.292	2,07%
Canadá	27.922	2,05%
Cuba	24.380	1,79%
Gran Bretaña	23.257	1,70%
México	21.098	1,55%
Francia	20.222	1,48%
Brasil	19.230	1,41%
Italia	14.626	1,07%
China República Popular (Pekín)	14.613	1,07%
Haití	14.099	1,03%
Holanda (Países Bajos)	13.769	1,01%
Australia	11.875	0,87%
Otros	132.142	9,69%
Total 1/	1.364.057	100,00%

Fuente: Base de datos entradas y salidas internacionales 2013, Viceministerio de Movilidad Humana

1.5.2 Estadística de Servicios Prestados

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene desconcentrados sus servicios tanto a nivel nacional como internacional. Estos servicios se brindan a través de sus 9 Coordinaciones Zonales y de los Consulados al redor del mundo. En la siguiente tabla se puede observar el total de servicios prestados desde el 2011 hasta el 2014.

Tabla 7: Total de Servicios Prestados 2011-2014

TOTAL SERVICIOS PRESTADOS				
Descripción	2011	2012	2013	2014
Servicio: PASAPORTES				
NORMALES				
AZUL	322	346	225	285
DIPLOMATICO	743	778	789	636
ESPECIAL	1.158	1.440	1.295	1.291
OFICIAL	1.004	986	969	1.212
ORDINARIO	327.505	343.528	373.327	450.425
TERCERA EDAD				
AZUL		1	6	5
DIPLOMATICO		22	59	47
ESPECIAL		1	14	8
OFICIAL		1	12	11
ORDINARIO	1	7.619	22.085	31.008
DISCAPACIDAD				
AZUL			6	4
DIPLOMATICO			6	3
ESPECIAL		3	6	5
OFICIAL		2	3	5
ORDINARIO	1	784	3.781	6.157
Servicio: ACTOS DE ESTADO CIVIL				
Caso 1				
CELEBRACION DE MATRIMONIO		7		
INSCRIPCION DE MATRIMONIO		46		
INSCRIPCION DE NACIMIENTO OPORTUNA	1	1782	1	
INSCRIPCION TARDIA DE DEFUNCION (PASADAS 48 HORAS)		62		
INSCRIPCION TARDIA DE NACIMIENTO (MAYOR 18 AÑOS)		22		
Servicio: ACTOS NOTARIALES Y ADMINISTRATIVOS				
Caso 1				
Autorización de viaje de menores		1562	5740	6054
CERTIFICACIONES SIN COSTO		68	1	
CERTIFICADO DE EXISTENCIA, CONSTITUCION LEGAL Y FUNCIONAMIENTO DE COMPAÑIAS	1	70	172	167
Certificados con costo - extranjería		51	73	49
CERTIFICADOS SIN COSTO - EXTRANJERIA		78		

Copia certificada documentos capitulo ii		738	1651	1398
Copia certificada documentos capítulo iii		115	1011	1030
Declaración juramentada		15076	29569	25281
Discapacitados - autorización de salida de menores			2	1
Discapacitados - cancelación de testamento abierto				1
Discapacitados - copias certificadas de documentos del capítulo ii				1
Discapacitados - declaración juramentada		10	35	16
Discapacitados - menaje de casa		1		
Discapacitados - poder especial y primera copia		8	36	44
DISCAPACITADOS - PODER GENERAL Y PRIMERA COPIA			4	12
DISCAPACITADOS - PROTOCOLIZACIÓN DE OTROS DOCUMENTOS			1	
DISCAPACITADOS - REVOCATORIA DE PODERES GENERAL, ESPECIAL Y IECE				2
DISCAPACITADOS - SEGUNDA Y SIGUIENTES COPIAS CERTIFICADAS DE PODERES Y REVOCATORIAS			5	3
Discapacitados - solicitud de transferencia de visa			15	22
DOCUMENTOS SIN COSTO		5		
INFORMACION SUMARIA		252	314	83
Legalización de firmas de copias de los documentos del capítulo iii		11	20	40
Menaje de casa		217	851	905
OTORGAMIENTO Y COPIA DE TESTAMENTO ABIERTO		2	8	11
Poder especial para cobro de sueldos, primera copia		3	43	16
Poder especial y primera copia	3	9005	33748	39748
PODER ESTUDIANTES PARA CREDITO IECE Y PRIMERA COPIA		24	453	185
Poder general y primera copia		2306	9144	9520
PODERES OTORGADOS POR PERSONAS JURIDICAS		64	142	116
PROTOCOLIZACION DE OTROS DOCUMENTOS		301	957	1025
PROTOCOLIZACION Y RECIBO CUSTODIA DE TESTAMENTO CERRADO			1	
Reconocimiento de firmas		215	596	551
REVOCATORIA DE PODER ESPECIAL PARA COBRO DE SUELDOS				1
REVOCATORIA DE PODERES - PERSONAS JURIDICAS		6	6	8
Revocatoria de poderes general, especial y primera copia		272	918	1034
Segunda y siguientes copias de poderes y revocatorias		275	1063	1361

Solicitud de cancelación de visas de inmigrantes		3		
Solicitud de transferencia de visa		513	4217	4539
SUPERVIVENCIAS		650	1436	1311
TERCERA EDAD - AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE MENORES			7	
TERCERA EDAD - CANCELACIÓN DE TESTAMENTO ABIERTO			3	
TERCERA EDAD - COPIAS CERTIFICADAS DE DOCUMENTOS DEL CAPITULO II		10	55	26
TERCERA EDAD - DECLARACIÓN JURAMENTADA		83	378	405
Tercera edad - menaje de casa		13	56	61
Tercera edad - otorgamiento y primera copia de testamento abierto			6	18
Tercera edad - poder especial y primera copia		314	1638	1900
Tercera edad - poder general y primera copia		68	367	398
Tercera edad - protocolización de otros documentos			3	5
Tercera edad - reconocimiento de firma		1	8	12
Tercera edad - revocatoria de poderes general, especiales y iece		12	65	62
Tercera edad - segunda y siguientes copias certificadas de poderes y revocatorias		18	70	81
Servicio: CANCELACIÓN VISA				
Caso 1				
Cancelación de visa de inmigrante		522	1436	1824
Cancelación de visa de inmigrante (ecu)				
Cancelación de visas 9 inmigrante (exterior)			4	8
Cancelación de visas excepto 12 i-iv	783	3623	6664	7198
Cancelación de visas excepto 12 i-iv (ecu)				
Servicio: CANCELACIÓN VISA (12I-IV)				
Caso 1				
Cancelación visa de 12 i-iv	192	5513	10282	17639
Servicio: CENSO MIGRATORIO				
Caso 1				
Empadronamiento de inmigrantes y orden de cédula		14355	25119	27805
Empadronamiento de no inmigrantes		9541	18226	28186
Servicio: COPIA CERTIFICADA VISADO				
Caso 1				
Certificado de visa excepto 12 i-iv	19	124	163	126
Servicio: DOCUMENTOS DE VIAJE				
Caso 1				
Discapacitados - tarjeta para registro de ecuatorianos en el exterior		1	1	7

SALVOCONDUCTOS			5	4
Tarjeta para registro de ecuatorianos en el exterior		4414	16197	17307
TERCERA EDAD - TARJETA PARA REGISTRO DE ECUATORIANOS EN EL EXTERIOR		4	21	194
Servicio: LEGALIZACIONES				
Caso 1				
APOSTILLA ART. 42	208	241	269	247
APOSTILLA DE DOCUMENTOS - DISCAPACITADOS		216	74	
Apostilla de documentos – ecuator	335023	269099	251868	242607
Apostilla de documentos - exento discapacitado			874	1248
Apostilla de documentos - tercera edad		2838	8495	8367
LEGALIZACIÓN ART. 42	71	91	142	124
Legalización de documentos - discapacitados		24		
LEGALIZACION DE DOCUMENTOS - ECUADOR	29168	31567	37510	36473
LEGALIZACION DE DOCUMENTOS - EXENTO DISCAPACITADOS			36	16
Legalización de documentos - tercera edad		35	23	22
Servicio: LEGALIZACIONES EXTERIOR				
Caso 1				
Discapacitados - legalización de certificado de bautismo, nacimiento, matrimonio o defunción				1
Discapacitados - legalización de documentos sobre envío de féretros				2
Discapacitados - legalización de firma de otros documentos (personas naturales)			4	16
Discapacitados - legalización de permiso de salida de mascotas				1
Discapacitados - legalización de título o certificado de estudios			36	
Discapacitados - legalización de traducción de documentos				2
Legalización de firma en otros documentos (personas jurídicas)		1322	13387	13844
Legalización de firmas de certificado de bautismo, nacimiento, matrimonio o defunción		1255	7909	12434
Legalización de firmas de documento de estado civil (soltero, casado, divorciado, etc)		149	924	1152
LEGALIZACION DE FIRMAS DE DOCUMENTO SOBRE ENVIO DE FERETROS		82	189	213
Legalización de firmas de documentos sobre envío de animales (permiso de salida de mascotas)		217	621	616
Legalización de firmas de documentos traducidos a otros idiomas		1083	3242	3738
Legalización de firmas de título o certificado de estudios		387	9686	20285

Legalización de firmas en otros documentos (personas naturales)		1563	8508	14590
Tercera edad - legalización de certificado de bautismo, nacimiento, matrimonio o defunción		1	9	16
Tercera edad - legalización de documento de estado civil				4
Tercera edad - legalización de firma de otros documentos (personas naturales)			20	28
Tercera edad - legalización de permiso de salida de mascotas			4	6
Tercera edad - legalización de título o certificado de estudios				1
Tercera edad - legalización de traducción de documentos			7	21
Servicio: NATURALIZACIONES				
Caso 1				
Carta invitación				1
CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ASESORIA JURIDICA	58	86	117	81
Dictamen de naturalización		46		
Discapacitados - otorgamiento de carta de naturalización				4
Discapacitados - otorgamiento de declaratoria de nacionalidad				2
Discapacitados - otorgamiento de reconocimiento de nacionalidad			1	
DISCAPACITADOS - SOLICITUD DE CARTA DE NATURALIZACIÓN			2	6
DISCAPACITADOS - SOLICITUD DE DECLARATORIA DE NACIONALIDAD			1	3
DISCAPACITADOS - SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE NACIONALIDAD			1	1
OTORGAMIENTO DE CARTA DE NATURALIZACION	52	115	220	438
OTORGAMIENTO DE DECLARATORIA DE NACIONALIDAD	228	459	808	532
OTORGAMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE NACIONALIDAD	366	783	1147	1199
OTORGAMIENTO DE RECUPERACION DE NACIONALIDAD	10	9	23	20
SOLICITUD DE CARTA DE NATURALIZACION	228	361	461	296
SOLICITUD DE DECLARATORIA DE NACIONALIDAD	308	688	814	579
SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE NACIONALIDAD	493	907	1261	1121
SOLICITUD DE RECUPERACION DE NACIONALIDAD	15	14	21	20

Servicio: PASAPORTESEXTERIOR				
Caso 1				
SOLICITUD CARNET CONSULAR		1		
Servicio: SOLICITUD CANCELACIÓN VISA				
Caso 1				
Solicitud de cancelación de visa	783	3768	8098	9007
SOLICITUD DE CANCELACION DE VISA - EXTERIOR			6	25
Solicitud de cancelación de visa (ecu)				
Servicio: SOLICITUD CANCELACIÓN VISA (12I-IV)				
Caso 1				
Solicitud de cancelación de visas 12 i-iv	192	5890	10281	17638
Servicio: SOLICITUD MODIFICACIÓN VISA				
Caso 1				
MODIFICACIÓN DE VISAS 12 EXCEPTO I - IV	1048	571	188	249
Servicio: SOLICITUD MODIFICACIÓN VISA (12I-IV)				
Caso 1				
MODIFICACIÓN DE VISAS 12 I - IV	338	251	56	23
Servicio: SOLICITUD TRANSFERENCIA VISA				
Caso 1				
SOLICITUD DE TRANSFERENCIA DE VISA 12 EXCEPTO I-IV	2		31	68
Transferencia de visa 12 excepto i-iv	219	368	443	577
Transferencia de visa 12 excepto i-iv (ecu)				
Transferencia de visa de inmigrante		1995	3399	3699
Transferencia de visa de inmigrante (ecu)				
TRANSFERENCIA DE VISAS 12 EXCEPTO I - IV (EXT)			2	
Servicio: SOLICITUD TRANSFERENCIA VISA (12I-IV)				
Caso 1				
Transferencia de visa 12 i-iv	28	42	69	67
Servicio: SOLICITUD VISA				
Caso 1				
Solicitud de visa 12 excepto 12 i-iv - ecuador	15600	19388	25100	44469
Solicitud de visas	1664	5133	13760	17037
Solicitud visas inmigrante 9 (ecuador)		8740	10574	15973
Servicio: SOLICITUD VISA (12I-IV)				
Caso 1				
Solicitud de visa 12 i-iv	5	63	59	56

Solicitud de visas 12 i-iv (exterior)		11	180	480
Solicitud visas 12 i - iv (ecuador)	6200	3969	3502	3183
Servicio: VISADO				
Caso 1				
Inmigrante - visa 9 i		17	62	88
Inmigrante - visa 9 iv	3	4	3	4
Inmigrante - visas 9 i (rentista) (ecuador)		459	576	558
Inmigrante - visas 9 ii	2	23	80	125
Inmigrante - visas 9 ii (inversionista bienes raíces, certificados, títulos) (ecuador)		658	675	680
INMIGRANTE - VISAS 9 III (INVERSIONISTA INDUSTRIA, AGRICULTURA, GANADERIA) (ECUADOR)		39	15	23
Inmigrante - visas 9 iv (apoderado) (ecuador)		214	347	370
Inmigrante - visas 9 v			11	16
Inmigrante - visas 9 v (profesional) (ecuador)		794	1757	4207
Inmigrante - visas 9 vi	82	32	5	10
Inmigrante - visas 9 vi (amparo - afinidad) (ecuador)		1914	2075	2306
INMIGRANTE - VISAS 9 VI (AMPARO - AFINIDAD) (EXT)		29	199	451
INMIGRANTE - VISAS 9 VI (AMPARO - AFINIDAD) EXCENTOS (EXT)			16	18
INMIGRANTE - VISAS 9 VI (AMPARO - CONSANGUINIDAD) (ECUADOR)		3086	3257	3464
INMIGRANTE - VISAS 9 VI (AMPARO - CONSANGUINIDAD) (EXT)		19	174	342
Inmigrante - visas 9 vi (amparo - consanguinidad) exentos (ecuador)		1391	2398	4086
Inmigrante - visas 9 vi (amparo - consanguinidad) exentos (ext)		17	199	355
INMIGRANTE - VISAS 9 VI (AMPARO AFINIDAD) EXCENTOS (ECUADOR)		288	479	551
NO INMIGRANTE - 12 XI - AMPARO ECUADOR				93
NO INMIGRANTE - VISA 12 IX - AMPARO (ECU)	267	532	704	568
NO INMIGRANTE - VISA 12 V - AMPARO (ECU)	14	60	115	107
NO INMIGRANTE - VISA 12 VI - AMPARO (ECU)	518	970	1213	1187
NO INMIGRANTE - VISA 12 VII - AMPARO (ECU)	157	383	374	317
NO INMIGRANTE - VISA 12 VIII - AMPARO (ECU)	21	41	54	215
No inmigrante - visa de amparo 12 ix	3	62	6	
NO INMIGRANTE - VISA DE AMPARO 12 IX (EXT)		50	320	417
NO INMIGRANTE - VISA DE AMPARO 12 V (EXT)		6	15	14

No inmigrante - visa de amparo 12 vi		8		
NO INMIGRANTE - VISA DE AMPARO 12 VI (EXT)	7	32	119	144
NO INMIGRANTE - VISA DE AMPARO 12 VII		16	3	
No inmigrante - visa de amparo 12 vii (ext)		61	140	115
NO INMIGRANTE - VISA DE AMPARO 12 VIII		4		
No inmigrante - visa de amparo 12 viii (ext)		9	44	44
NO INMIGRANTE - VISA DE AMPARO 12 XI (EXT)				5
No inmigrante - visas 12 i - iv			3	2
No inmigrante - visas 12 ix	887	2823	6652	6973
No inmigrante - visas 12 ix (ecuador)	5339	6506	8343	10523
No inmigrante - visas 12 v	3	170	610	638
NO INMIGRANTE - VISAS 12 V (ECUADOR)	1022	1166	1104	964
No inmigrante - visas 12 vi	51	121	520	306
No inmigrante - visas 12 vi (ecuador)	2582	3405	5252	5907
NO INMIGRANTE - VISAS 12 VII	1	282	1308	1047
NO INMIGRANTE - VISAS 12 VII (ECUADOR)	2089	2000	1958	1830
No inmigrante - visas 12 viii	16	322	779	757
NO INMIGRANTE - VISAS 12 VIII (ECUADOR)	456	471	547	941
No inmigrante - visas 12 x (ecuador)	2022	2438	3108	3019
No inmigrante - visas 12 x reciprocidad	596	992	2438	3497
No inmigrante - visas 12 xi				1612
No inmigrante - visas 12 xi (ecuador)				15941
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 IX (ECUADOR)	306	169	14	
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 V (ECUADOR)	14	26		
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 VI (ECUADOR)	335	77	5	
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 VII (ECUADOR)	181	59	3	
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 VIII (ECUADOR)	21	6		
Servicio: VISADO (12 I- IV)				
Caso 1				
Inmigrante - visa 9 vii estatuto permanente de regularización	3101	902		
No inmigrante - visa 12 i (exterior)		2	41	176
No inmigrante - visa 12 ii (exterior)			10	69
No inmigrante - visa 12 iii (exterior)		11	265	388
No inmigrante - visa 12 vi estatuto migratorio Ecuador – Perú	249	179	175	72

No inmigrante - visa 12 xi estatuto migratorio ecuador Venezuela	69	103	218	687
NO INMIGRANTE - VISAS 12 I (ECUADOR)	518	525	465	488
NO INMIGRANTE - VISAS 12 II (ECUADOR)		1		
NO INMIGRANTE - VISAS 12 III (ECUADOR)	2138	2263	2498	1753
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 I (ECUADOR)				
NO INMIGRANTE - VISAS DE AMPARO 12 III (ECUADOR)				

Fuente: Base de datos entradas y salidas internacionales 2013, Viceministerio de Movilidad Humana

De acuerdo a estos datos estadísticos se puede determinar que los servicios que tienen más demanda son: Emisión de Pasaportes Ordinario en el Ecuador, el cual en el 2014 se emitieron 450,425 y el servicio de Apostillas y Legalizaciones en el Ecuador, a través del cual se ha apostillado 242,607 documentos en el 2014.

2 GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

2.1 Modelo Conceptual de Calidad del Servicio

La dirección Nacional de Servicios de la Secretaría Nacional de Administración Pública define como Servicio al conjunto de recursos y actividades que buscan responder a las necesidades de la sociedad, y que terminan en un producto o bien, tangible o intangible, que recibe el usuario.

Los servicios que prestan las instituciones del sector público están orientados para personas naturales, personas jurídicas y otras instituciones del Estado. Estos servicios al público se entienden como aquellos bienes tangibles o intangibles definidos y prestados por el Estado a la ciudadanía, con el fin de garantizar derechos constitucionales y apuntando a la construcción del régimen del Buen vivir de acuerdo a la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP).

De igual manera, la SNAP define a los servicios interinstitucionales como aquellos bienes tangibles o intangibles definidos y prestados por una institución, en cumplimiento de sus competencias, para satisfacer las necesidades y expectativas de otras instituciones o entidades gubernamentales.

En este sentido la calidad del servicio puede definirse de dos maneras:

- Cumplimiento de Expectativas: Aptitud de un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Cumplimiento de Especificaciones: Capacidad de un servicio para cumplir las especificaciones con las que fue diseñado.

Para brindar un servicio de calidad no debe existir diferencia entre la expectativa del servicio a recibir y la percepción del servicio efectivamente recibido.

La SNAP, en función al modelo de brechas plantea el siguiente esquema:

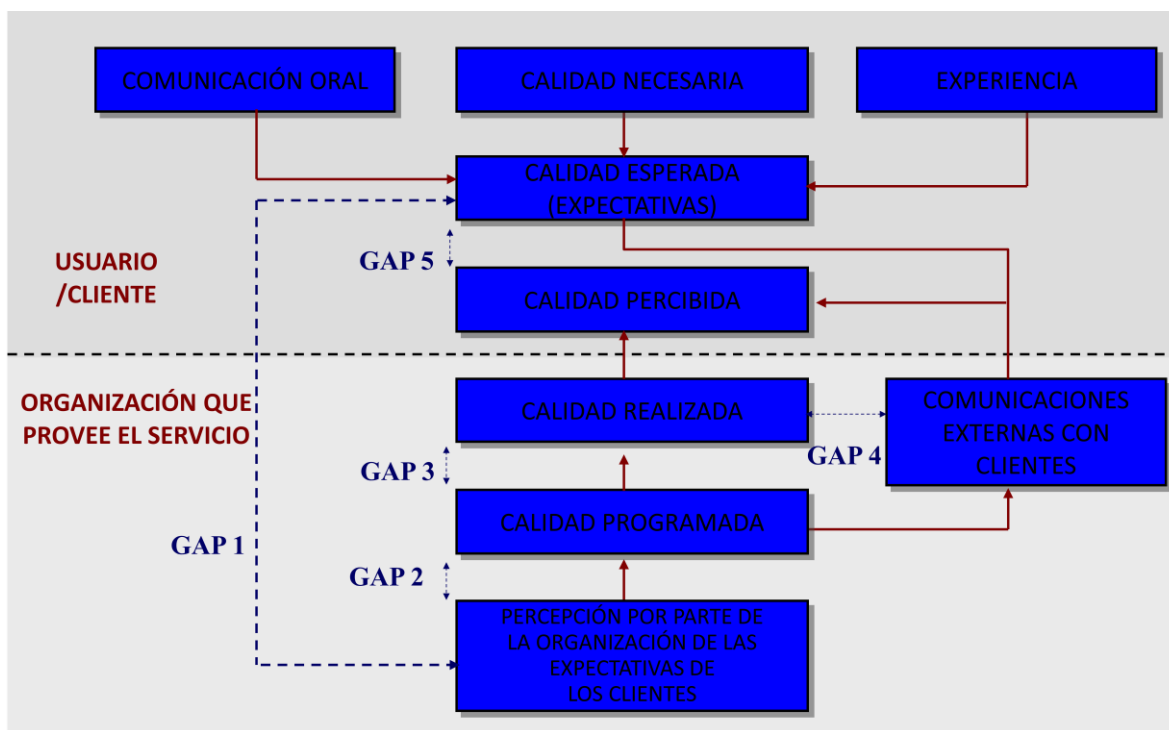


Figura 3: Modelo de Brechas

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014

Analizando el modelo conceptual de calidad se puede observar 5 posibles desviaciones o GAP:

- GAP 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y la percepción de las mismas por parte de la organización
- GAP 2: Diferencia entre la percepción por parte de la organización de las expectativas de los clientes y las especificaciones relativas a la calidad de servicio
- GAP 3: Diferencia entre las especificaciones relativas a la calidad de servicio y la prestación del mismo.

- GAP 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa con los clientes acerca de dicha prestación.
- GAP 5: Diferencia entre las expectativas de los clientes y los servicios percibidos.

Desde el punto de vista del cliente, la impresión más significativa del servicio ocurre en el momento de verdad, es decir cuando el usuario interactúa con la institución que presta el servicio. Es con base en estos encuentros, con lo que los usuarios construyen sus percepciones.

2.2 Gestión por Resultados en el Sector Público (GPR)

La Consultora E-Strategia Consulting Group, S.A. en su Guía Metodológica GPR (2013), indica que el GPR permite hacer un seguimiento continuo al estado de los planes estratégicos y operativos, a los resultados obtenidos y a los riesgos que afectarían la consecución de los objetivos. La Metodología GPR contempla definiciones y conceptos en los ámbitos de gestión de planes estratégicos y operativos, gestión de proyectos y gestión de procesos. El GPR genera permanentemente bases de conocimiento y aprendizaje en la gestión gubernamental.

El GPR se integra de cuatro soluciones en un solo sistema, soportado por mejores prácticas y metodologías probadas de gestión.

- Alineación vertical y horizontal del Estado
- Implementación de mejores prácticas de administración de proyectos.
- Incrementar la madurez organizacional de administración de procesos
- Medición y gestión de resultados

En la Norma técnica de Administración por Procesos en su Art. 5 define a GPR como el conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que permite orientar las acciones del gobierno y sus instituciones al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión.

Gobierno por Resultados implementa sistemas de monitoreo, medición y control que fundamentan la toma de decisiones y el establecimiento de medidas correctivas, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño de la Administración Pública, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua.

La aplicación de Gobierno por Resultados permitirá una gestión eficiente de los planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos institucionales, en los distintos niveles organizacionales.

2.3 Gestión de Servicios en GPR

Todos los servicios que prestan las Instituciones Públicas de la Función Ejecutiva deberán estar registrados en el Sistema GPR con la información de cada ficha de servicio.

Mantener la información actualizada en la herramienta Gobierno por Resultado en la institución, permitirá exportar la información hacia un portal único de cara a la ciudadanía (Ventanilla Única Virtual).

2.3.1 Portafolio de Servicios

La Norma Técnica de Administración por Procesos expedida por la SNAP en su Art. 6 define al portafolio de servicios como la documentación de todos los servicios, sean públicos o interinstitucionales, que presta una institución encaminados a cubrir las necesidades de sus clientes. Permite gestionar los servicios a lo largo de todo el ciclo de vida.

Constituye el listado de las fichas de todos los servicios que presta la institución en sus diferentes estados:

- Incubación.- Son los servicios que se encuentran en la fase de diseño e implementación.
- Operación.- En este estado se encuentran los servicios que se está brindando la institución, es decir se trata de servicios vigentes.
- En retiro.- En este estado se encuentran aquellos servicios que se hallan en un estado de transición o transferencia. Involucra la redefinición y reasignación de los recursos así como el retiro de la prestación. La institución que va asumir el traspaso, deberá tener contemplado este servicio en su portafolio en estado de incubación.
- Cerrado.- En este estado se encuentran los servicios que la institución dejó de prestar.

El contenido del portafolio de servicios será validado y aprobado por el titular del plan estratégico al que pertenece el servicio, en coordinación con la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

2.3.2 Taxonomía de Servicios

El Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L define a la palabra taxonomía como la clasificación u ordenación de información en grupos de cosas que tienen unas características y datos comunes.

La Dirección Nacional de Servicios de la SNAP utiliza la siguiente taxonomía para los servicios:

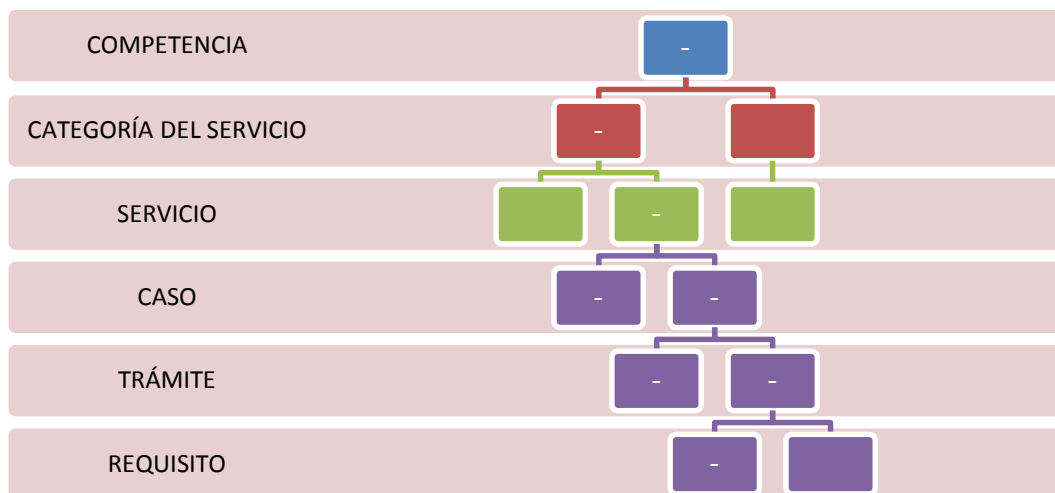


Figura 4: Taxonomía Servicios

Fuente: Dirección Nacional de Servicios-SNAP, 2015

- Competencia: Son componentes de un sector en los cuales una institución o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio.
- Categoría del servicio: La agrupación de servicios ofrecidos para ejecutar las competencias de la institución.
- Servicio: El conjunto de recursos y actividades que buscan responder a las necesidades de la sociedad, y que terminan en un producto o bien, tangible o intangible, que recibe el usuario.
- Caso: Un segmento específico de usuarios del servicio o una validación del mismo producto o bien, tangible o intangible.
- Trámite: El conjunto de acciones del cliente para recibir el producto o bien, tangible o intangible.
- Requisito: Todo lo requerido para realizar el trámite

2.3.3 Reglas de Servicios

La Dirección Nacional de Servicios de la SNAP ha definido algunos parámetros o reglas al momento de definir la taxonomía de servicios dentro de las instituciones las cuales se pueden revisar a continuación.

Servicio:

- Cuando el producto y los servicios son diferentes, es otro servicio.
- El registro en GPR es obligatorio para aquellos servicios que tienen contacto directo con un ciudadano, persona natural o persona jurídica y opcional para aquellos servicios entre instituciones públicas.
- Todo servicio registrado en GPR debe previamente aprobado por SNAP.

Caso:

- Los nombres de casos deberán incluir referencia al segmento de usuarios o variación de producto o bien.
- Cada caso puede tener diferentes prestadores de servicio.
- Todos los servicios requieren al menos un caso

Trámite:

- Si los requisitos básicos varían entonces son diferentes trámites.
- Para precios variables, deberá anexarse un archivo de listado de precios.

- Cada trámite da un producto completo y resuelve un problema o necesidad del usuario.
- Cuando el servicio es prestado sin la solicitud del usuario no posee trámite.
- Cuando el usuario solicita el servicio, siempre va existir al menos un trámite.

Requisito:

- Básico: Requisito obligatorio.
- Alternativo: Válido en lugar de un requisito básico.
- Adicional: Es un requisito obligatorio únicamente para ciertos casos en particular.
- Opcional: No es un requisito obligatorio, se puede realizar el trámite sin necesidad del mismo.

2.3.4 Carta de Servicios

La Dirección Nacional de Servicios de la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP) menciona que las cartas de servicios son documento en el cual se muestra información de carácter general y legal del servicio, sus requisitos, precios, compromisos de calidad ofrecida, indicadores, sistemas de aseguramiento, medidas de subsanación, compensación o reparación e información complementaria del servicio. Además, señala que los beneficios son los siguientes:

Beneficios para los usuarios según la Secretaría Nacional de Administración Pública, 2015:

- Facilitan el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- Conocimiento de los servicios prestados y los compromisos del gobierno hacia los usuarios.
- Incrementan el grado de satisfacción de los usuarios del servicio.
- Acercan las instituciones al usuario aportando confianza en los servicios que se le prestan.
- Permiten hacer públicos los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso de la entidad en la prestación de los servicios al usuario.

Beneficios para el gobierno según la Secretaría Nacional de Administración Pública, 2015:

- Impulsan una cultura de mejora continua.
- Aseguran una comunicación social estandarizada y autorizada en materia de las ofertas de servicios al público.
- Promueven iniciativas de mejora en la prestación de los servicios que pueden ser integrados en otros sistemas de gestión del gobierno ayudando a su mejor desempeño.
- Enfoque basado en optimización de procesos, simplificación de trámites y satisfacción ciudadana.

- Asocian indicadores de desempeño para medir el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con los usuarios.
- Mejoran la imagen pública del gobierno ante sus ciudadanos y visitantes.

2.3.5 Ficha básica de Servicios

Dentro de la ficha básica se llenarán los campos con la información principal de que cada servicio.

Los campos que se requieren dentro de la ficha son los siguientes: Organización, categoría, competencia, estado, responsable, cargo del responsable, descripción, alcance, propósito, usuarios personas naturales, usuarios personas jurídicas, usuarios Entidades Gubernamentales, usuarios entidades ONGS, idiomas de atención, compromisos de calidad, canales para preguntas, sugerencias y quejas y medidas de subsanación.

Los criterios para llenar la ficha básica de servicios son los siguientes:

- Nombre: Producto o bien, tangible o intangible.
- Organización: Nombre de la organización N1 que se encuentra e GPR.
- Categoría: Seleccione una categoría del catálogo pre-definido.
- Estado: Todos en Incubación hasta la validación final de gatos en GPR.
- Responsable: Solo usuarios registrados como titulares de planes N2, N3 o N4 en GPR deberán ser designados como Responsables del Servicio.
- Cargo del Responsable: Cargo oficial del cargo del responsable del servicio.

- Descripción: Resumen del servicio.
- Alcance: El inicio y fin del servicio.
- Propósito: Razón de ser del servicio.
- Usuarios personas naturales, usuarios personas jurídicas, usuarios Entidades Gubernamentales, usuarios entidades ONGS: Detallar claramente los usuarios, en el caso de que no se preste el servicio a los tipos de usuarios poner No Aplica.
- Idiomas de atención: Idiomas en el cual se presta el servicio.
- Compromisos de calidad: Describir los compromisos de calidad que la institución se compromete a realizarlos de acuerdo a la característica de los servicios.
- Canales para preguntas: Mecanismos que el usuario puede utilizar para retroalimentar en caso de preguntas, sugerencia, denuncias y/o quejas.
- Sugerencias y quejas y medidas de subsanación: Mecanismos de subsanación disponibles en caso de quejas o incumplimiento de compromisos

La sintaxis para llenar esta ficha está dada por la SNAP y se encuentra en el Anexo 1.

2.3.6 Componentes de un Servicio

La metodología GPR define los siguientes componentes:

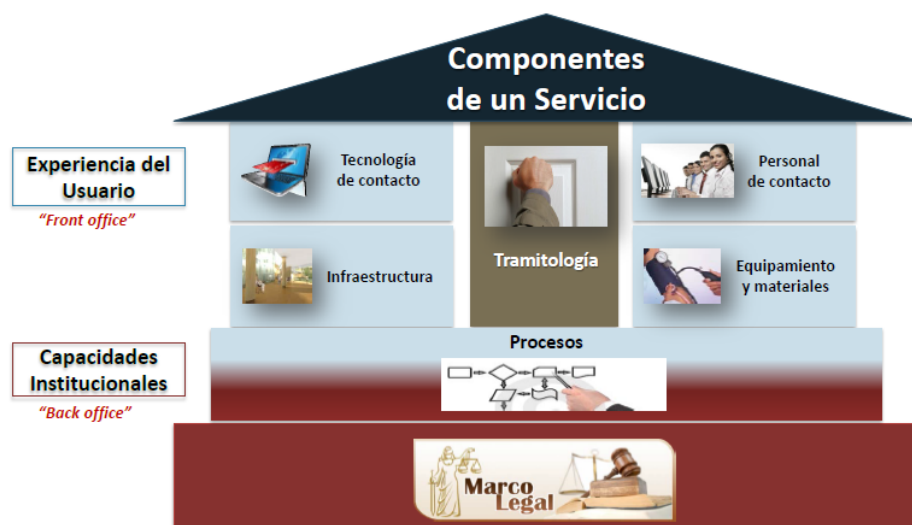


Figura 5: Componentes de un Servicio
Fuente: Dirección Nacional de Servicios-SNAP

- Infraestructura: El espacio físico para los funcionarios y/o los usuarios de un servicio.
- Equipamiento y Materiales: Los elementos administrativos o especializados necesarios para los funcionarios y/o usuarios en la prestación adecuada de un servicio.
- Trámites (acciones de usuarios): El conjunto de acciones necesarias por parte del usuario para poder recibir el producto o bien tangible o intangible.
- Personal de Contacto: Personal de la institución o sus proveedores que tienen contacto directo con los usuarios de un servicio.
- Tecnología de contacto: Tecnología de contacto que el usuario puede, o debe, utilizar antes, durante o después de la prestación de un servicio.
- Procesos: Todos los procesos sustantivos y /o adjetivos institucionales relacionados con la prestación del servicio.

- Base legal: La base legal que sustente la potestad de la entidad para proporcionar el servicio.

2.3.7 Calificación de Componentes

Una vez identificados los componentes de cada servicio, en el módulo de servicios de la herramienta GPR se debe realizar una evaluación relacionada con la experiencia del usuario. Existen dos tipos de evaluación la primera es una evaluación interna de la **IMPORTANCIA** de los componentes de un servicio y la segunda una evaluación interna de la **CALIDAD** de los componentes de servicio.

Calificación de importancia según la Secretaría Nacional de Administración Pública:

- Vital (9-10): El rol del componente es vital para la prestación y/o la calidad del servicio y tiene un muy alto impacto en la satisfacción de los usuarios.
- Alta (7-8): El componente es de alta importancia para la prestación y /o la calidad del servicio y tiene un alto impacto en la satisfacción de los usuarios.
- Media (5-6): El componente es de media importancia para la prestación y/o la calidad del servicio y tiene un algún impacto en la satisfacción de los usuarios.
- Baja (3-4): El componente es de baja importancia para la prestación y/o la calidad del servicio y no tiene impacto real en la satisfacción de los usuarios.
- Nula (0-2): El componente no tiene ninguna importancia para la prestación y/o la calidad del servicio.

Calificación de calidad importancia según la Secretaría Nacional de Administración Pública:

- Excelente (9-10): El componente es de clase mundial; Cumple con todas las especificaciones y necesidades del servicio; Es consistentemente libre de defectos o problemas.
- Muy buena (7-8): El componente es muy bueno; Cumple con la mayoría de las especificaciones y necesidades del servicio; Se han hecho la mayoría de las posibles mejoras.
- Buena (5-6): El componente es suficiente para el servicio; Cumple con algunas especificaciones; Existen problemas o defectos de impacto menor.
- Baja (3-4): El componente es básico para el servicio; No cumple con algunas de las especificaciones del servicio; Existen algunos problemas que necesitan de acción inmediata.
- Muy baja (0-2): El componente no es suficiente para el servicio; No cumple con las especificaciones y necesidades del servicio; Es causa frecuente de problemas.

2.3.8 Interpretación de los resultados de evaluación interna

Una vez que se haya evaluado y registrado en la herramienta GPR la importancia y la calidad de los componentes se procede a interpretar los resultados en función a la Gráfica de Radar o también conocida como un Diagrama de Araña. Esta herramienta nos permite mostrar visualmente los gaps entre la importancia y la calidad de los servicios

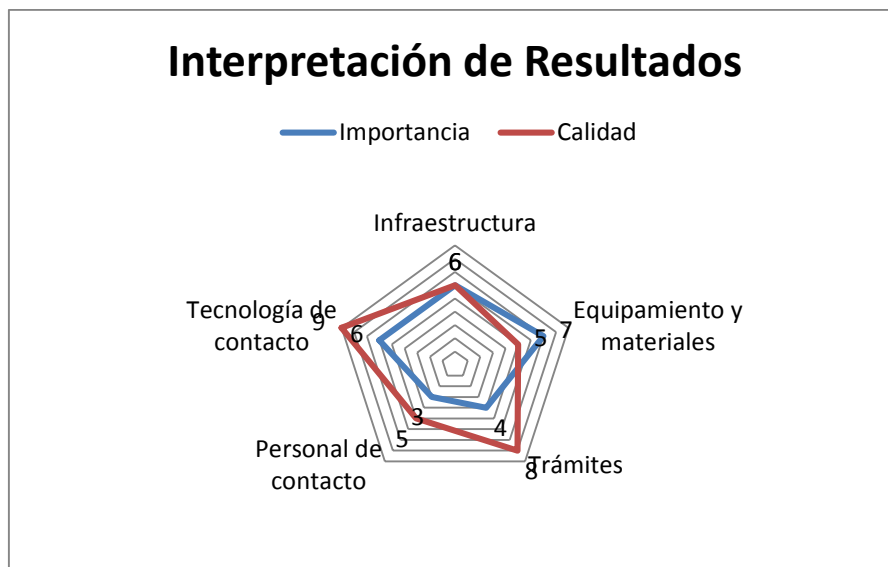


Figura 6: Gráfica de Radar
Fuente: Dirección Nacional de Servicios de la SNAP, 2015

Al momento de interpretar el gráfico se pueden desarrollar diferentes estrategias para fortalecer cada uno de los componentes.

2.3.9 Roles y Responsabilidades de la Gestión de Servicios en GPR

La Secretaría Nacional de Administración Pública determinará que para una correcta gestión en los servicios deben intervenir tres actores fundamentales: 1.- Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional; 2.- Responsable de Gestión de Calidad; y 3.- Responsables de servicios.

2.3.9.1 Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional

La Secretaría Nacional de Administración Pública ha venido desarrollando planes, programas y proyectos para una mejor gestión en el sector público, muchas de estas iniciativas hacen mención a la importancia de contar con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

El Art. 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, indica: “En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP; se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional”.

En el Art. 09 del Acuerdo N° 1580 de la Norma Técnica de Administración por Procesos emitido por la Secretaría Nacional de Administración Pública en el 2013 determina: “Establecimiento del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.- La Máxima Autoridad o su delegado designará a los miembros de un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. El Comité tendrá la calidad de permanente y estará integrado por:

- La máxima autoridad o su delegado.
- El responsable para la gestión de la Calidad.
- El titular de la Unidad de Administración de Procesos.
- Responsable de los macroprocesos de la institución.
- Representante de la Unidad de Talento Humano.
- Otros interesados que determine la Máxima autoridad o su delegado.

El Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional será presidido por la máxima autoridad y será facilitado por el Responsable para la Gestión de la Calidad”.

En el Art. 15 del Acuerdo N° 1580 de la Norma Técnica de Administración por Procesos emitido por la SNAP, señala que el Comité de Gestión de calidad de servicios y desarrollo institucional, deberá:

- Reunirse con una periodicidad de al menos una vez cada cuatro meses.
- Dirigir la mejora continua de los procesos y servicios institucionales.
- Establecer directrices y realizar la priorización, selección y autorización de la asignación de recursos en proyectos de los programas de mejoramiento de la gestión institucional, presentados por los responsables del macro-proceso.
- Llevar a cabo revisiones del estado, problemas y resultados de los proyectos de los programas de mejoramiento de la gestión institucional, presentados por los responsables del macro-proceso.
- Supervisar los resultados del control y aseguramiento de la calidad de los procesos institucionales.
- Asegurar el cumplimiento a los compromisos establecidos con los ciudadanos y su satisfacción.
- Tomar decisiones de alto nivel sobre cambios necesarios dentro de la institución relativos a sus servicios y procesos.
- Revisiones periódicas de los resultados de los indicadores de la administración por procesos.

Las responsabilidades del Comité en la gestión de servicios en GPR según la SNAP son:

1. Priorización de servicios a mejorar.-La selección y priorización de los servicios a mejorar, debe considerar únicamente a los servicios que se encuentren en operación.
2. Estrategias de mejora.- Se deberá definir las estrategias para la mejora de los servicios priorizados.
3. Proyectos y programas de mejora.- Se deberá evaluar y aprobar los proyectos y programas de mejora de servicio solicitados por los responsables de cada servicio.

2.3.9.2 Responsable de Gestión de la Calidad

De acuerdo a las directrices de la SNAP, el responsable de la gestión de calidad tiene como actividades las siguientes:

- Informar a la máxima autoridad o su delegado, sobre los resultados de los objetivos e indicadores de los procesos y los servicios de la institución, así como en los ámbitos que se determinen en las normas técnicas relacionadas.
- Recolectar y comprender los derechos, necesidades y expectativas de los ciudadanos, beneficiarios o usuarios incorporándolos al desarrollo y revisión de la estrategia de mejora de los procesos y los servicios.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de las necesidades de los usuarios de los servicios a todos los niveles de la institución.
- Auspiciar y aprobar la definición del portafolio de servicios de la institución.

- Aprobar y controlar los cambios al portafolio de servicios de la institución, en coordinación con los responsables de servicios.
- Facilitar la operación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

2.3.9.3 Responsable del servicio

La Secretaría Nacional de Administración Pública señala que la máxima autoridad, o su delegado, en conjunto con el funcionario a cargo de la Gestión de Calidad designarán a un responsable para cada uno de los servicios de la institución, quien deberá:

- Asegurar la calidad en la prestación de un servicio específico, sin importar en donde residan los componentes que lo soportan.
- Brindar seguimiento al cumplimiento de las necesidades y expectativas de usuarios del servicio.
- Establecer, comunicar y garantizar el cumplimiento de los lineamientos y normativas aplicables al servicio.
- Asegurar el registro y la actualización de todos los elementos de la ficha de servicio, evaluación de componentes y la gestión de sus indicadores en el Sistema Gobierno por Resultados.
- Revisar periódicamente los informes e indicadores del servicio, así como definir oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas frente a los resultados de los informes e indicadores.

- Presentar al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y desarrollo Institucional, las propuestas de mejora de los componentes del servicio.
- Ejercer el rol de patrocinador de los programas y proyectos de mejora del servicio.

3 DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIOS

3.1 Compromiso Institucional

Como punto de partida para un correcto diseño e implementación del Modelo de Servicios, se requiere del compromiso de las distintas autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. En tal virtud, la norma técnica de administración por procesos emitida por la Secretaría Nacional de Administración Pública, en su artículo nro. 7 señala que la administración por procesos será un compromiso encabezado por la máxima autoridad o su delegado. La máxima autoridad o su delegado asumirán el rol de patrocinador institucional para la mejora de los procesos con las siguientes responsabilidades:

- Establecer el compromiso institucional con la administración por procesos y comunicarlo.
- Gestionar los recursos para implementar y mantener una correcta administración por procesos dentro de la institución.
- Asignar al Coordinador General de Gestión Estratégica, como responsable para la Gestión de la Calidad, quien independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para establecer el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- Establecer y presidir el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- Promover una cultura de enfoque en la administración por procesos.

Con estos antecedentes, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en su búsqueda de continuar con el mejoramiento institucional, ha venido implementando iniciativas gubernamentales que contribuyen al desarrollo y crecimiento institucional en las distintas

áreas de gestión con el enfoque a la satisfacción de las necesidades y garantía de derechos de los ciudadanos que se encuentran en el Ecuador y en el exterior.

La mayoría de los modelos de gestión atribuyen la responsabilidad del mejoramiento continuo a la habilidad de los altos mandos de adquirir el compromiso para generar el respaldo necesario a los proyectos e iniciativas que mejoren la gestión de los procesos y servicios con un enfoque al ciudadano; generando valor a la institución no sólo en la parte administrativa, sino también en la parte emocional-institucional a través de un liderazgo constante, que permita alinear la visión por procesos en todos los niveles institucionales, y que permita motivar a los servidores públicos a alinearse a una misma Misión y Visión; es por ello que, en cumplimiento al marco legal antes mencionado se determina la necesidad de establecer dentro del MREMH el Comité permanente de Gestión de Calidad de Servicios y Desarrollo Institucional, el mismo que tomará decisiones participativas con enfoque integral, tomando en cuenta el posicionamiento estratégico de los tres Viceministerios, generando un impacto trascendental en la Institución.

Para conformar el Comité, como primer paso se solicita se designe delegados por parte del Despacho del Ministro, del Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política, del Viceministerio de Movilidad Humana y del Viceministerio de Gestión Interna. Los demás miembros que conforman el Comité son la Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica, Directora de Recursos Humanos y el Director de Servicios, Procesos y Calidad. De esta manera se cumple a cabalidad con el Art 9. De la Norma Técnica de Administración por Procesos (Acuerdo SNAP N°1580).

Mediante Memorando Nro. MREMH-VGI-2015-1399-M se convoca a la primera reunión de comité de gestión de calidad de servicio y desarrollo institucional. En esta primera reunión se dé a conocer detalladamente a los miembros del Comité el Modelo de Servicios alineado a la metodología GPR, además, de otros puntos que se detallan en el Anexo Nro. 2.

Los integrantes que conformen el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional se describen en la siguiente tabla:

Tabla 8: Integrantes del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

ROL	RESPONSABLES	CARGO
La máxima autoridad o su delegado;	HÉCTOR EGUEZ	Asesor del Ministro
El Responsable para la Gestión de la Calidad;	MARÍA ANTONIETA MARCIAL	Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica (E)
El Titular de la Unidad de Administración de Procesos o de la unidad delegada	CARLOS ALBERTO LÓPEZ MUÑOZ	Director de la Unidad de Servicios, Procesos y Calidad (E)
Responsables de los macro-procesos de la institución	GLADYS JÁCOME ZAMBRANO	Delegada del Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política
	DORYS CORDERO	Delegada del Viceministerio de Movilidad Humana
	ISELA SÁNCHEZ /	Viceministra de Gestión Interna /
	IVONNE GARNICA	Delegada del Viceministerio de Gestión Interna
Representante de la Unidad de Talento Humano	SORAYA PONCE	Directora de la Unidad de Administración de Recursos Humanos
Otros interesados que determine la Máxima Autoridad o su delegado	(Dependiendo de la demanda institucional)	(Dependiendo de la demanda institucional)

Fuente: Dirección de Servicios, Proceso y Calidad, 2015

3.2 Definición de Servicios

En la actualidad no existe un esquema claro y ordenado de los servicios que presta el Ministerio, es por esto, que mediante talleres con el Viceministerio de Movilidad Humana se definen las categorías y sus servicios con una breve descripción.

Tabla 9: Servicios MREMH

Nombre del Servicio	Descripción
Refugio	Servicio orientado a otorgar y emitir un documento de viaje seguro, con validez internacional, que identifica a su portador para la salida o ingreso a un país determinado, por los puestos internacionales asignados para el efecto.
Protección al Migrante	<p>El servicio tiene como finalidad apoyar el retorno al país, procurando además la vinculación con organismos públicos competentes.</p> <p>Se pone especial interés en casos de: pérdida prolongada de empleo, enfermedades terminales y catastróficas, racismo y xenofobia, malos tratos, vulnerabilidad especialmente en niños y adultos mayores, trastornos psicológicos, casos de indigencia, etc. La ayuda o apoyo requerido se entregará una vez comprobado el nivel de vulnerabilidad tanto en origen como en destino.</p>
Naturalizaciones	La naturalización o nacionalización es un proceso mediante el cual un ciudadano perteneciente a un país extranjero adquiere la nacionalidad ecuatoriana, por el hecho de haber creado vínculos o debido a su estadía prolongada.
Inscripción de Actos y Hechos Relativos al Estado Civil	Facilitar y proveer el acceso a los servicios de Registro Civil a los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior a través de las oficinas consulares ecuatorianas
Apostilla y Legalización de Documentos	<p>Servicio orientado a la certificación de la firma de los documentos entregados por el usuario a ser apostillados o legalizados para su validez en el exterior.</p> <p>Acto en el que el Cónsul, o su delegado, verifica y comprueba que la firma que aparece en el documento oficial presentado por el usuario, corresponde con la firma de la autoridad competente para emitir el documento para que sea aceptado por las autoridades ecuatorianas.</p>
Emisión de Pasaportes	Servicio orientado a otorgar y emitir un documento de viaje seguro, con validez internacional, que identifica a su portador para la salida o ingreso a un país determinado, por los puestos internacionales asignados para el efecto.
Emisión de visa de "No inmigrante"	Servicio orientado a regular la situación migratoria de las personas extranjeras y la estancia de las mismas en el Ecuador, para que puedan obtener el libre tránsito dentro del país.
Emisión de visa de "Inmigrante"	Servicio orientado a regular la situación migratoria de las personas extranjeras y la estancia de las mismas en el Ecuador, para que puedan obtener el libre tránsito dentro del país.

Fuente: Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2015

Se puede evidenciar que existen 8 grandes grupos de servicios que se prestan a la ciudadanía a nivel nacional como internacional. Estos servicios tienen diferentes casos y trámites con distintos requisitos.

3.3 Taxonomía de servicios

Una vez identificados los servicios, se debe definir la taxonomía en función a los parámetros que determina la Secretaría Nacional de Administración Pública.

Para una mejor interpretación de la taxonomía de servicios se puede utilizar un esquema tipo organigrama para ir viendo las categorías, servicios, caso y trámites.

En las figuras que se muestran a continuación se presenta la taxonomía de los servicios, a través de la cual se detalla la categoría, servicio, caso y trámite.

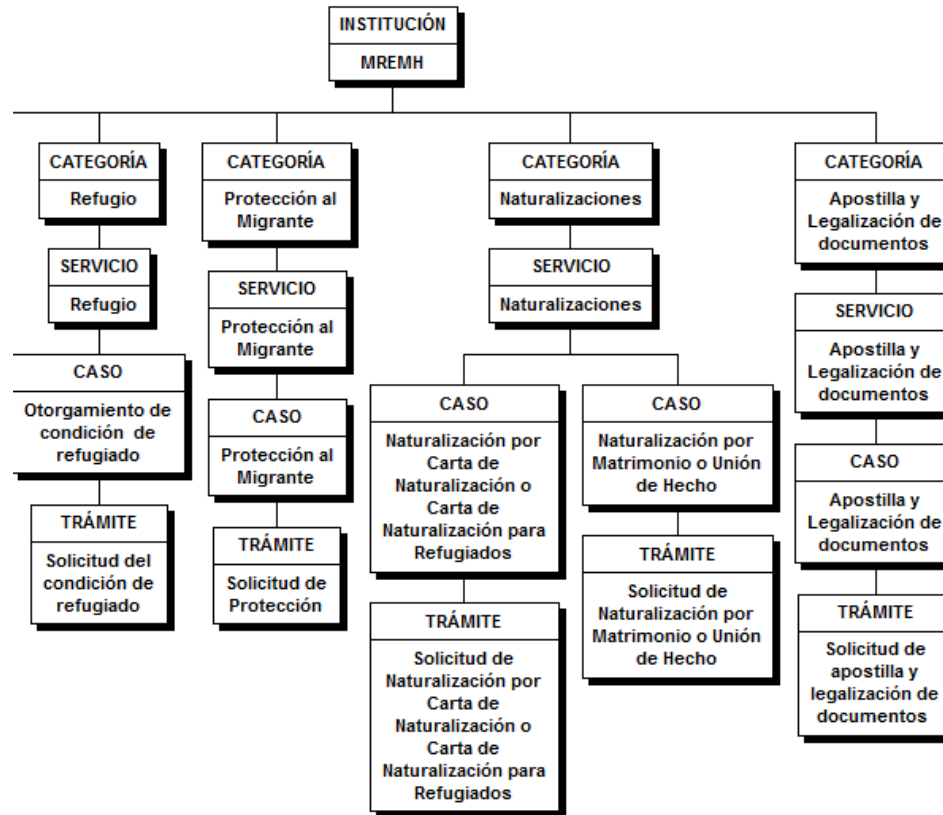


Figura 7: Taxonomía: Refugio, Protección al Migrante, Naturalizaciones y Apostilla y Legalización de Documentos
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

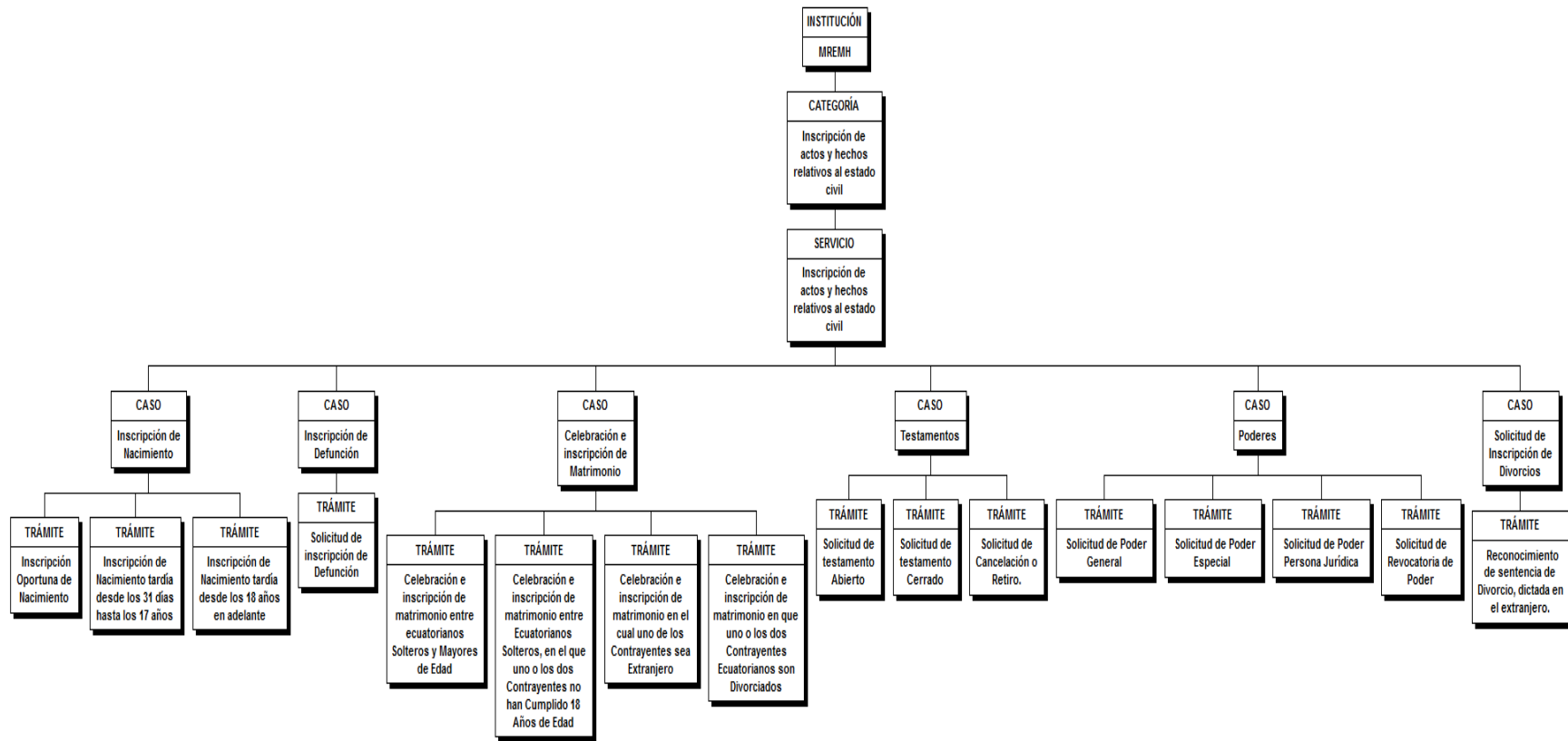


Figura 8: Taxonomía: Inscripción de actos y hechos relativos al estado civil
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

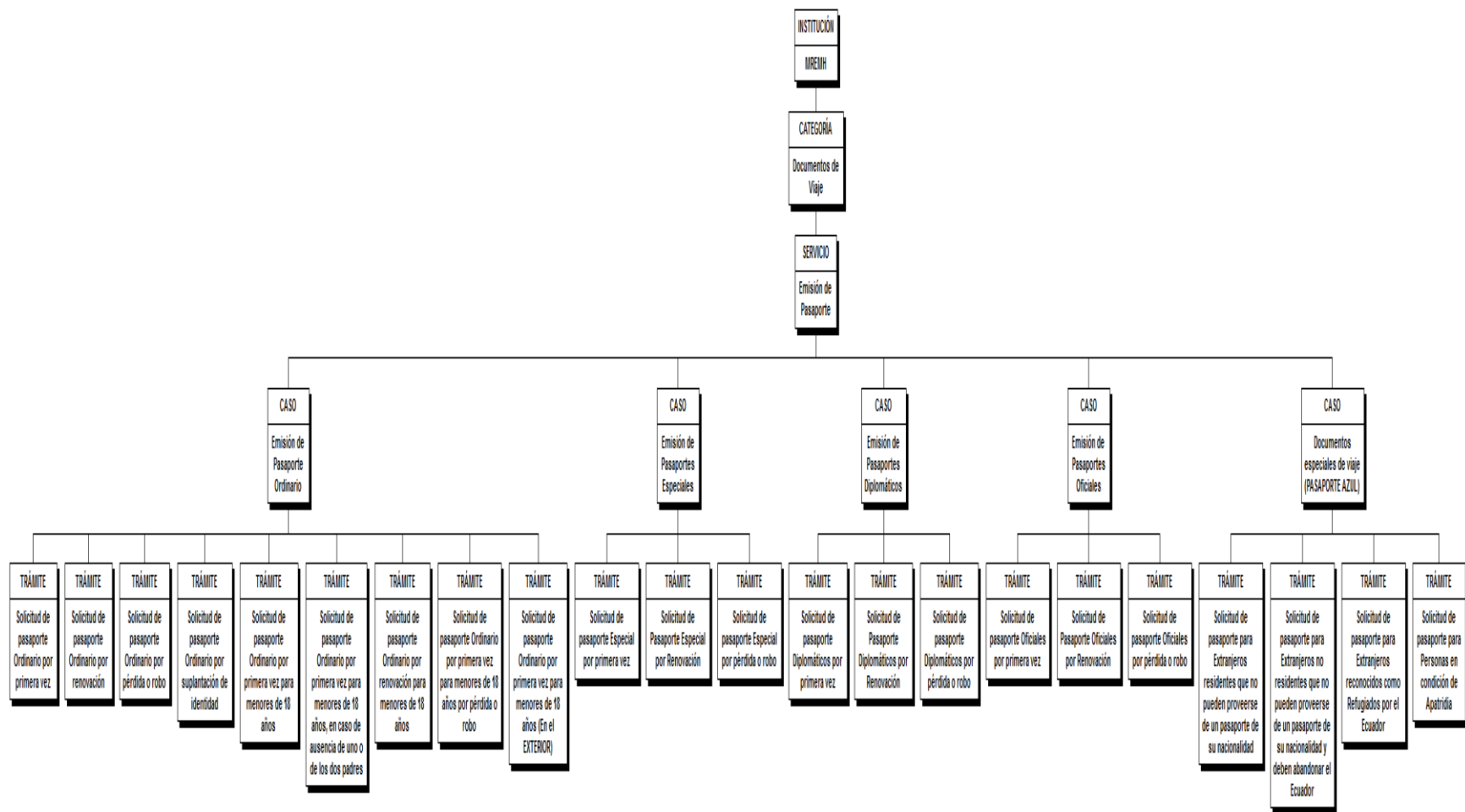


Figura 9: Taxonomía: Documentos de Viaje (Pasaportes)
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

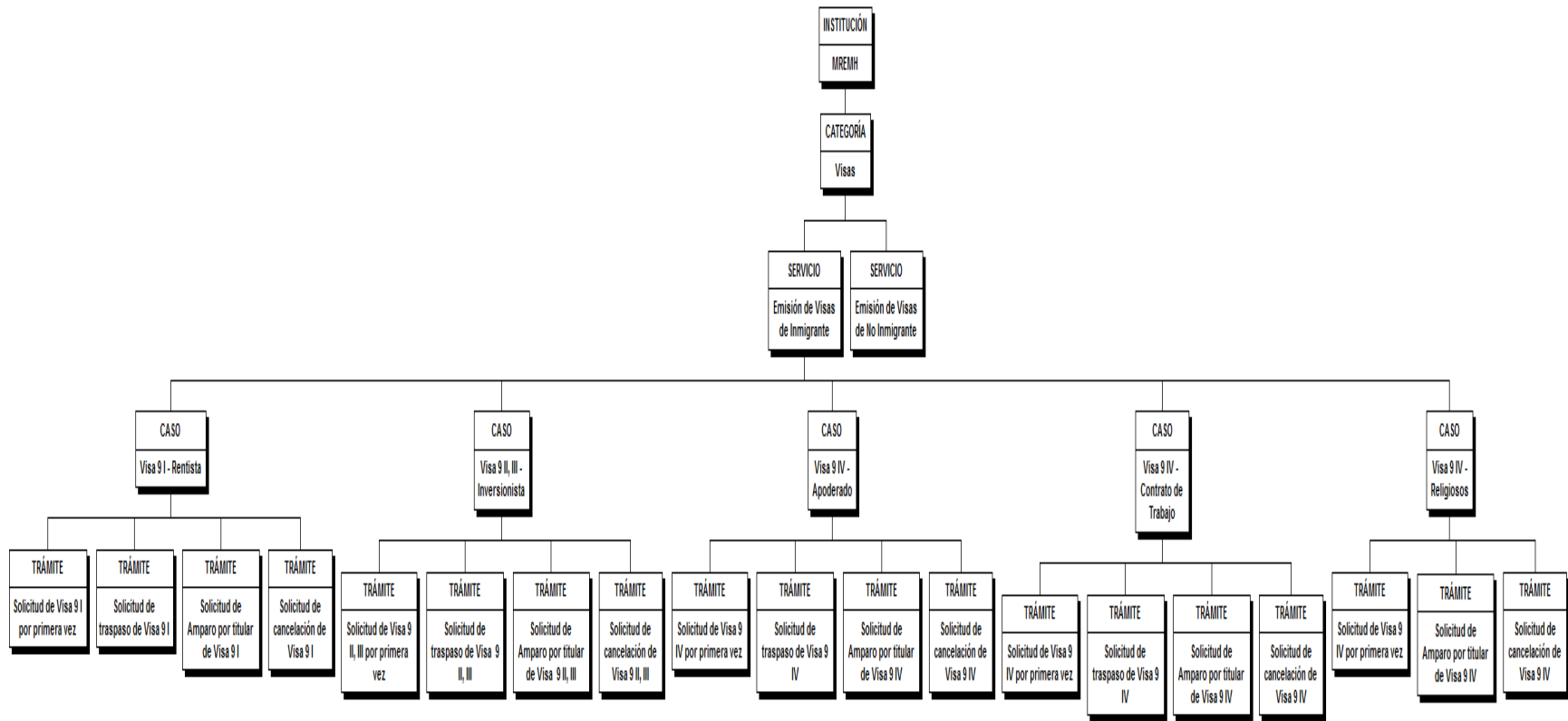


Figura 10: Taxonomía: Visa Inmigrante (Parte 1)
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

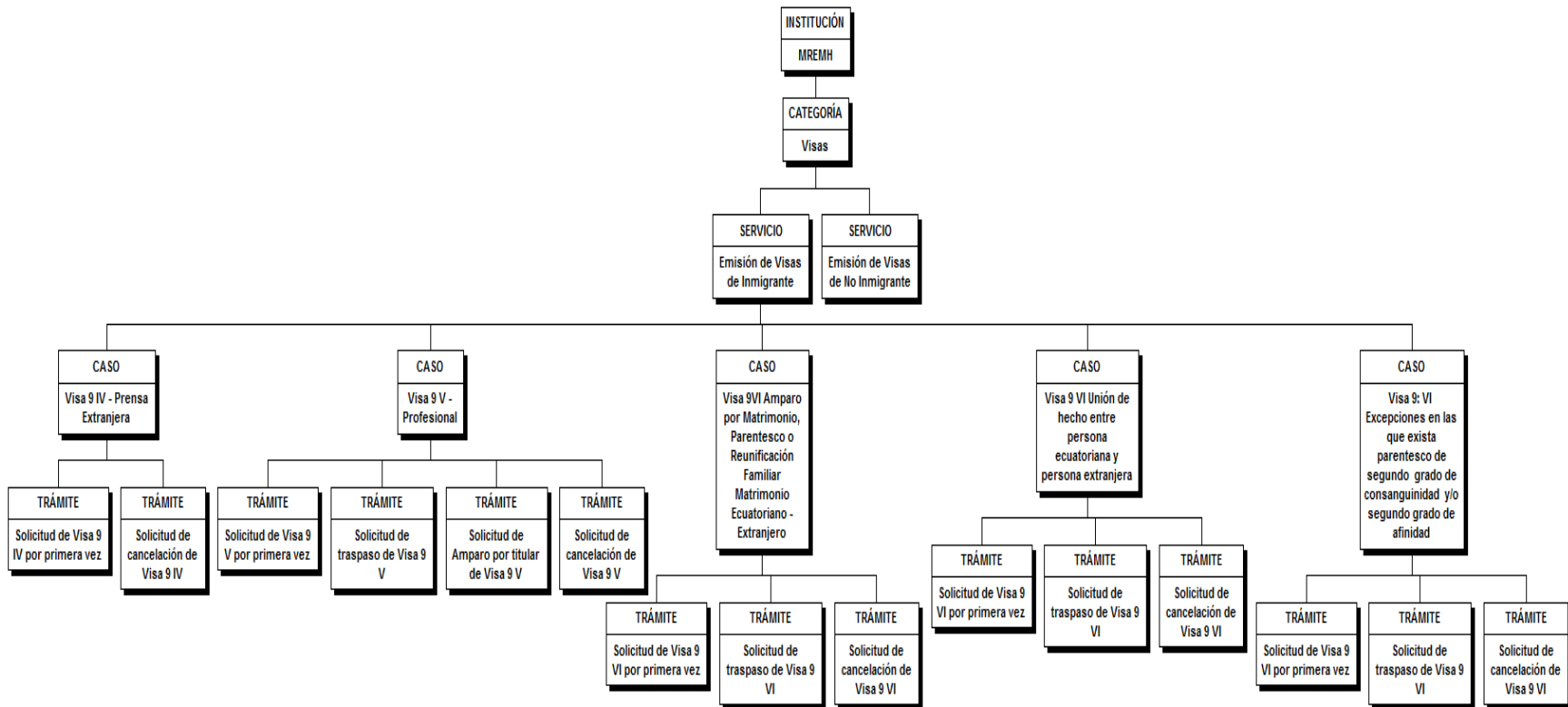


Figura 11: Taxonomía: Visa Inmigrante (Parte 2)
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

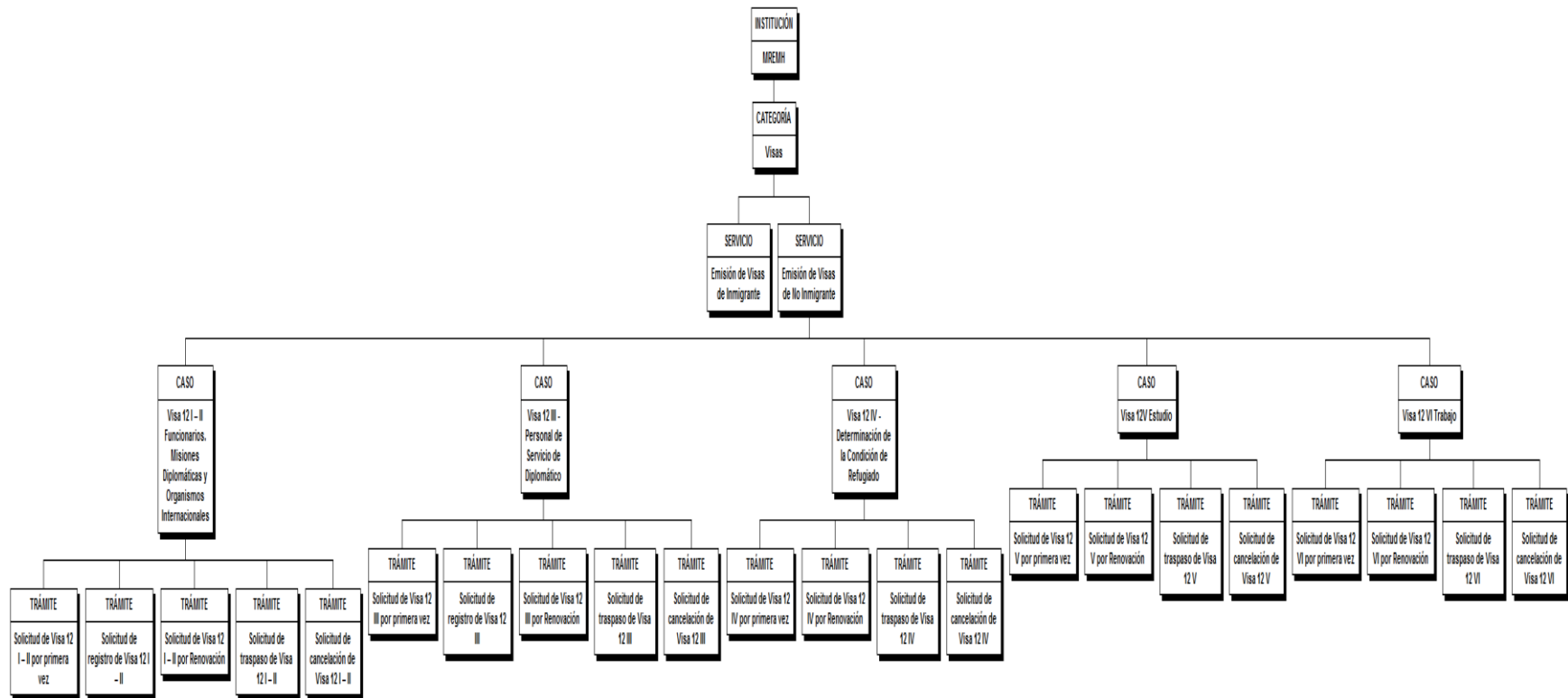


Figura 12: Taxonomía: Visa No Inmigrante (Parte 1)
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

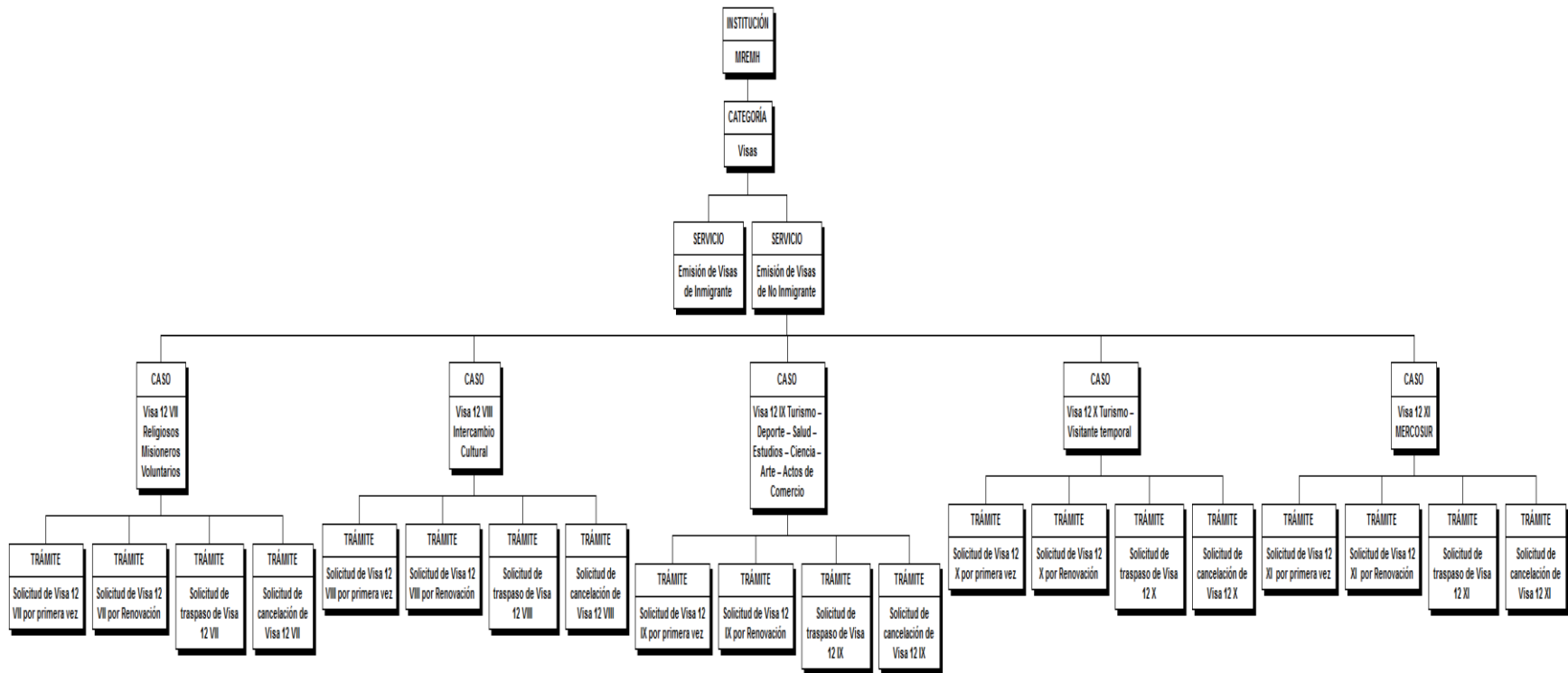


Figura 13: Taxonomía: Visa No Inmigrante (Parte 2)
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, 2015

3.4 Priorización de servicios

Del total de los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, se ha considerado priorizar los dos servicios que tengan más demanda para el diseño e implementación del Modelo de Servicios alineados a GPR .

Como se puede analizar en el capítulo 1, numeral 1.5.2 los servicios que han tenido más demanda durante el año 2014 son los de Emisión de Pasaportes y Apostillas y Legalizaciones. En las siguientes tablas se pueden observar la demanda de estos dos servicios.

Tabla 10: Demanda Emisión de Pasaportes 2014

Servicio: Emisión de Pasaportes	Demanda 2014
NORMALES	453.849
AZUL	285
DIPLOMATICO	636
ESPECIAL	1.291
OFICIAL	1.212
ORDINARIO	450.425
TERCERA EDAD	31.079
AZUL	5
DIPLOMATICO	47
ESPECIAL	8
OFICIAL	11
ORDINARIO	31.008
DISCAPACIDAD	6174
AZUL	4
DIPLOMATICO	3
ESPECIAL	5
OFICIAL	5
ORDINARIO	6.157
Total	491.102

Fuente: Sistema ESIGEX, 2014

Tabla 11: Demanda Apostillas y Legalizaciones 2014

Servicio: Apostilla y Legalizaciones	Demanda 2014
APOSTILLA ART. 42	247
APOSTILLA DE DOCUMENTOS - DISCAPACITADOS	-
Apostilla de documentos – ecuador	242607
Apostilla de documentos - exento discapacitado	1248
Apostilla de documentos - tercera edad	8367
LEGALIZACIÓN ART. 42	124
Legalización de documentos – discapacitados	-
LEGALIZACION DE DOCUMENTOS – ECUADOR	36473
LEGALIZACION DE DOCUMENTOS - EXENTO DISCAPACITADOS	16
Legalización de documentos - tercera edad	22
Total	289.104

Fuente: Sistema ESIGEX, 2014

De los datos recopilados a través de los sistemas del Ministerio, se tiene que en el 2014 existe una demanda para el servicio de Emisión de Pasaportes de 491.102. Este servicio se presta a nivel nacional a través de las 9 Coordinaciones Zonales. De igual manera, el servicio de Apostillas y Legalizaciones tiene una demanda en el 2014 de 289.104 documentos legalizados. Con estos resultados podemos evidenciar que son los dos servicios con más demanda a nivel nacional.

3.5 Servicio Emisión de Pasaportes

3.5.1 Documentos de Viaje

La Ley de Documentos de Viaje de 1994, en su artículo uno menciona que los documentos de viaje son aquellos que, conferidos por la autoridad competente, permite a su titular desplazarse fuera territorio nacional. El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene la competencia de la concesión de los documentos de viaje.

Como documentos de viaje se considera el pasaporte, el salvoconducto, el documento especial de viaje o pasaporte azul para refugiados y apátridas; y, la cedula de identidad o de ciudadanía, cuanto a está, en razón de convenios internacionales, se la haya aceptado como tal.

3.5.2 Pasaporte

La ley de documentos de viaje establece que un Pasaporte es el documento expedido por la autoridad competente que faculta a los ecuatorianos desplazarse fuera del territorio nacional. El pasaporte permite a su titular salir del territorio nacional y movilizarse en el exterior. Su posesión no confiere la nacionalidad ecuatoriana, pero sí es un medio de prueba. Todo ecuatoriano tiene derecho a obtener pasaporte y ninguna autoridad puede negarse a concederlo, siempre que cumpla con los requisitos legales.

Existen 5 tipos de pasaportes expedidos por el Ecuador a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana:

- Pasaporte Ordinario.- Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior.
- Pasaporte Especial.- Documento de viaje emitido para servidores públicos designados a viajar al exterior.
- Pasaporte Oficial.- Documento de viaje para funcionarios públicos que se encuentran dentro del nivel jerárquico superior.
- Pasaporte Diplomático.- Documento de viaje para funcionarios dentro de la función diplomática.

- Documento especial de viaje (Pasaporte Azul).- Documento de viaje expedido por el Ecuador a favor de extranjeros residentes, no residentes, refugiados y apátridas para que puedan salir del país y movilizarse en el exterior de conformidad a la normativa nacional e internacional vigente. Documento concedido al amparo de la Convención de Ginebra de 1951, no se constituye como un pasaporte ecuatoriano, pues no obra prueba de nacionalidad.

3.5.3 Procedimiento para la emisión de un pasaporte

El servicio de atención de Pasaportes al usuario se ofrece en las 24 provincias del país y en 86 consulados rentados en el exterior a los que se suman los consulados honorarios que disponen de espacios físicos necesarios para brindar un servicio eficiente y de calidad con atención personalizada. El Ministerio cuenta con 3 centros de impresión a nivel nacional y 6 a nivel internacional y cuenta con el stock necesario para atender los requerimientos de los ciudadanos.

Para que el usuario reciba el servicio, debe acercarse a la institución para entregar los requisitos, el funcionario de Cancillería revisa los documentos y registra la información en el sistema. El ciudadano realiza el pago del arancel, pasa a la fotografía y luego recibe el pasaporte el cual debe verificar que la información este correcta.

Los tiempos en realizar este trámite según la Dirección de Documentos de Viaje y Legalización son:

- En centros de impresión en Ecuador: 30 min
- En centros de captura nacionales: 72 horas
- En centros de impresión internacionales: 45 min

- En centros de captura internacionales: 5 días

Para un mayor detalle del proceso en el Anexo 3 se adjunta el Manual de Procedimientos del proceso Emisión de Pasaportes.

3.5.4 Alcance y limitaciones de la Emisión de Pasaportes

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en su página web mencionan algunos principios y criterios generales que se deben tomar en cuenta al momento de apostillar o legalizar un documento:

En la atención al usuario de pasaportes debe primar la objetividad del servidor frente al usuario de los servicios, atención en la que deben prevalecer los derechos consagrados en la Constitución de la República, las leyes y demás normativa vigente.

Todo trámite referente a los documentos de viaje, estará orientado a alcanzar la estandarización de los procesos, de manera que los usuarios de los servicios tengan acceso a un servicio ágil, oportuno, eficiente, eficaz y con calidez.

En la atención de los servicios, conjuntamente con la demás normativa pertinente, deberán aplicarse especialmente los principios de simplicidad, legalidad, celeridad y presunción de veracidad, conforme lo señalado en el Artículo 11, del Decreto Ejecutivo número 149, de 20 de noviembre de 2013, en el que establece la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que dependa de la Función Ejecutiva.

La responsabilidad de la emisión de un pasaporte corresponde al titular de la oficina competente, quien deberá aplicar las normas legales y reglamentarias existentes para el efecto, conforme establece el Artículo 8 del Reglamento a la Ley de Documentos de Viaje.

La autoridad que emite el documento de viaje deberá verificar, por los medios a su alcance, la nacionalidad e identidad del peticionario de un pasaporte, en concordancia con lo previsto en el Artículo 10 del Reglamento a la Ley de Documentos de Viaje.

De conformidad con lo previsto en el numeral 1, del literal a, del artículo 2 del Acuerdo Ministerial No. 000037, se entenderá por documento de identidad en el que conste el número de cédula, alguno de aquellos emitidos por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, como puede ser: Tarjeta Índice, Certificado Biométrico, Tarjeta Decadactilar y por excepción partida de nacimiento o datos de filiación.

Los servicios dependientes de la Dirección de Documentos de Viaje y Legalizaciones, se someterán a los procesos de estandarización, seguimiento, evaluación y control de calidad, conforme a las disposiciones que la DDVL emita y comunique a las oficinas competentes; para el efecto se implementarán los mecanismos correspondientes, que entre otros pueden ser: visitas, encuestas a los usuarios, estadísticas, formularios, reportes de los sistemas informáticos, etc.

3.6 Servicio Apostilla y Legalizaciones

3.6.1 Apostillar o Legalizar un documento

En la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana señala que la apostilla tiene como objetivo la certificación de documentos públicos, que emitidos por un Estado, van a ser presentados por el interesado en otros países a fin de otorgar validez en el exterior, haciendo innecesaria la legalización consular o diplomática u otro tipo de certificación adicional. Estos documentos son válidos únicamente entre países miembros de la Convención para Suprimir la Legalización de Documentos Públicos Extranjeros (Apostilla).

De igual manera, se señala que la legalización de un documento es el acto administrativo llevado a cabo por las Unidades de Legalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el Ecuador; o, por un agente consular extranjero debidamente acreditado en el Ecuador, o, por el funcionario consular ecuatoriano en el exterior; quienes mediante la verificación y comprobación de la firma que aparece en el documento presentado, proceden a dar fe de su otorgamiento.

Antes de apostillar o legalizar un documento emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, se debe acudir ante el funcionario público competente autorizado para certificar la autenticidad del documento como requisito previo a la apostilla; y, posteriormente, concurrir a cualquiera de las unidades de Legalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores ubicadas en las direcciones detalladas al final.

Antes de solicitar el servicio primero se debe definir si el trámite es una APOSTILLA o una LEGALIZACIÓN, para ello, en la página web del Ministerio se puede verificar el listado de países que exigen APOSTILLA, de acuerdo, a la Convención de la Haya; y, en caso de que el país no se encuentre en el listado, deberá proceder a realizar el trámite como una LEGALIZACIÓN.

3.6.2 Procedimiento para Apostilla o Legalizar un documento

Se debe acudir ante el funcionario público competente autorizado para certificar la autenticidad del documento como requisito previo a la apostilla o legalización; y, posteriormente, concurrir a cualquiera de las unidades de Legalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Una vez, certificado la autenticidad del documento se debe presentar la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte si es extranjero y los documentos originales que requiera apostillar o legalizar en las ventanillas de ingreso de la Unidad de Legalizaciones. Adicionalmente, se indicará el nombre del país, Embajada o Consulado extranjero en donde se presentarán los documentos, finalmente, se cancela el valor especificado y se procede con la colocación de los sellos. El pago se realizará normalmente en la ventanilla del Banco ubicado en la Unidad de Legalizaciones.

Según la Dirección de Documentos de Viaje y Legalizaciones este proceso tiene una duración entre 10 y 30 minutos dependiendo del número de documentos que presente el usuario y se lo puede realizar de lunes a viernes de 08h30 a 16h00 en las siguientes direcciones:

Unidad de Legalizaciones – Quito

Dirección: Av. 10 de Agosto 1855 y Carrión, Edificio Solís, planta baja.

Teléfono: 02 2993 200 ext. 12291, 12292 y 12293

Correo electrónico: legalizaciones@cancilleria.gob.ec

Unidad de Legalizaciones – Centro Comercial Quicentro Sur

Dirección: Av. Morán Valverde y Av. Quitumbe (Instalaciones del Registro Civil)

Coordinación Zonal 8 en Guayaquil

Dirección: Ciudadela Kennedy Norte, Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo, Edificio Gobierno del Litoral, planta baja. Teléfonos: (02) 2993200 EXT 13001 al 13003

Correo electrónico: subreg@cancilleria.gob.ec

Coordinación Zonal 6 en Cuenca

Dirección: Manuel J. Calle 2-100 y Alfonso Cordero. Teléfonos: (02) 2993200 EXT 18001 al 18003

Correo electrónico: subregcue@cancilleria.gob.ec

Coordinación Zonal 1 en Tulcán

Dirección: Calle Junín y Sucre. Teléfonos: (02) 2993200 EXT 14001 al 14003

Correo electrónico: coordinaciontulcan@cancilleria.gob.ec

Coordinación Zonal 3 en Ambato

Dirección: Av. Atahualpa y Río Puyango, esquina (Sector Huachi Chico). Teléfonos: (02) 2993200 EXT 14201 al 14203

Correo electrónico: crambato@cancilleria.gob.ec

Oficina de Servicios en Manta

Dirección: Av. Segunda entre calles 12 y 13, Edificio Del Bank Manta. Teléfonos: (02) 2993200 EXT 17001 al 17003

Correo electrónico: ofiregmanta@cancilleria.gob.ec

Coordinación Zonal 7 en Machala

Dirección: Calle Rocafuerte y Guayas, Edificio de la Gobernación, primer piso.

Teléfonos: (02) 2993200 EXT 15001 al 15003

Correo electrónico: coordinacionmachala@cancilleria.gob.ec

Oficina de Servicios en Loja

Dirección: Av. Orillas del Zamora s/n y Santiago de las Montañas Edificio ExPredesur, primer piso. Teléfonos: (02) 2993200 EXT 15202 – 15203

Para un mayor detalle del proceso en el Anexo 4, se adjunta el Manual de Procedimientos del proceso Apostilla y Legalizaciones de documentos.

3.6.3 Apostilla o Legalización en el exterior para presentar documentos en el Ecuador

En la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, señala que en el caso de apostilla todo documento extranjero que deba surtir efecto en el Ecuador, deberá ser apostillado en su soporte original, en el país o territorio del exterior, donde fue emitido según el procedimiento regular de cada Estado. El documento apostillado en el exterior puede ser presentado directamente en cualquier entidad ecuatoriana según el trámite a realizarse.

De igual manera se menciona, que la legalización de documentos es el acto en el que el Cónsul ecuatoriano, o su delegado, verifica, comprueba y certifica, que la firma que aparece en el documento oficial presentado por el usuario, corresponde con la firma de la autoridad competente para emitir el documento para que sea aceptado por las autoridades ecuatorianas.

En los casos de legalización consular, los documentos deberán ser legalizados en el Consulado del Ecuador de la Jurisdicción correspondiente solo y únicamente en aquellos países que no son suscriptores de la Convención para Suprimir la Legalización de

Documentos Públicos Extranjeros (Apostilla). El documento legalizado en el exterior puede ser presentado directamente en cualquier entidad ecuatoriana según el trámite a realizarse.

Los documentos expedidos en otros países legalizados por un Cónsul Ad-Honorem del Ecuador, deberán ser certificados en las unidades de Legalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en Ecuador.

Según el Convenio para la Supresión de la Exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros (Apostilla), el Artículo 1 establece que “Se exceptiona los documentos expedidos por agentes diplomáticos o consulares y los documentos administrativos que se refieran directamente a operaciones mercantiles o aduaneras”. Por lo tanto este tipo de documentos de excepción procede su legalización por la vía diplomática o consular.

3.6.4 Alcance y limitaciones de la Apostilla o Legalización

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en su página web mencionan el alcance y limitaciones que se deben tomar en cuenta al momento de apostillar o legalizar un documento:

Las instituciones públicas ecuatorianas no deben, ni pueden exigir legalización o apostilla de un documento ecuatoriano, si este va a ser utilizado en territorio Ecuatoriano.

La Ley de Modernización del Estado en su Artículo 23 establece que: “El Estado y las entidades del sector público que conforman la administración pública, no podrán exigir que los documentos otorgados en territorio extranjero, legalizados por agente diplomático o Cónsul del Ecuador acreditado en ese territorio extranjero, sean autenticados o legalizados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana”. Tales documentos deben ser presentados directamente en la entidad respectiva para el trámite de rigor.

Los documentos extranjeros que van a surtir efecto en el Ecuador, si vienen apostillados por la autoridad competente de cada país, no requieren ser apostillados ni legalizados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de Ecuador. Tales documentos deben ser presentados directamente en la entidad respectiva para el trámite de rigor.

Los documentos expedidos en otros países legalizados por un Cónsul Ad-Honorem del Ecuador, deberán ser certificados en las unidades de Legalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en Ecuador.

3.7 Diseño de fichas en función al GPR

Con el objetivo de facilitar la recolección de información, se ha realizado el diseño de la ficha básica, ficha de componentes, ficha de indicadores, ficha de taxonomía y ficha de casos. Este diseño está en función a los parámetros y campos que se encuentran y se deben llenar en la herramienta Gobierno Por Resultados en el Módulo de Servicios.

Con estos formatos se ha procedido a llenar las diferentes fichas para los servicios: Emisión de Pasaportes y Apostilla y Legalización de Documentos información. Esta información ha sido trabajada con los funcionarios de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad y la Dirección de Documentos de Viaje y Legalizaciones la encargada de prestar el servicio. Las Fichas se encuentran en los Anexos 5 y 6.

3.8 Plano de servicio - Blueprinting

La Dirección Nacional de Servicios de la Secretaría Nacional de Administración Pública define al Plano de Servicio o Service Blueprinting como un método para el análisis, visualización y optimización de procesos de prestación de servicios. En el que se describe la evolución de la prestación de un servicio en un diagrama de flujo. El resultado es una representación de la serie cronológica de actividades durante el proceso de prestación del servicio. Este tipo de diagramación se diferencia de otros métodos de análisis de procesos en que centra su atención principalmente en el cliente; es decir, tiene la felicidad del cliente como principio. Durante el

diseño del servicio, se tiene en cuenta sobre todo las demandas de los clientes, junto con los requerimientos internos de la empresa frente al proceso del servicio.

La Subsecretaría de Gestión Estratégica e Innovación, a través de la Coordinación General de Administración de Procesos, ha elaborado una Metodología para el Diseño de la Arquitectura de Servicios como un instrumento de apoyo para el levantamiento del catálogo de procesos y servicios de las Instituciones Públicas dependientes del Gobierno Central. Dentro de esta metodología se establece los componentes del diseño de la arquitectura de servicios. Los componentes claves de los diseños de la arquitectura de servicios son los siguientes:

1. Acciones de los Usuarios del servicio.- Abarca los pasos, opciones, actividades e interacciones que efectúa el Usuario del servicio en el proceso de acceder, recibir y evaluar el servicio.
2. Acciones en escena de los empleados de contacto Front.- Son los pasos y actividades que realiza el empleado de contacto, visibles para el Usuario del servicio.
3. Acciones tras bambalinas de los empleados de contacto Back.- Son las acciones de los empleados de contacto que ocurre detrás del escenario para apoyar las actividades en escena.
4. Procesos de apoyo soporte.- Cubre servicios internos, pasos e interacciones que ocurren para apoyar el contacto de los empleados en la prestación del servicio.

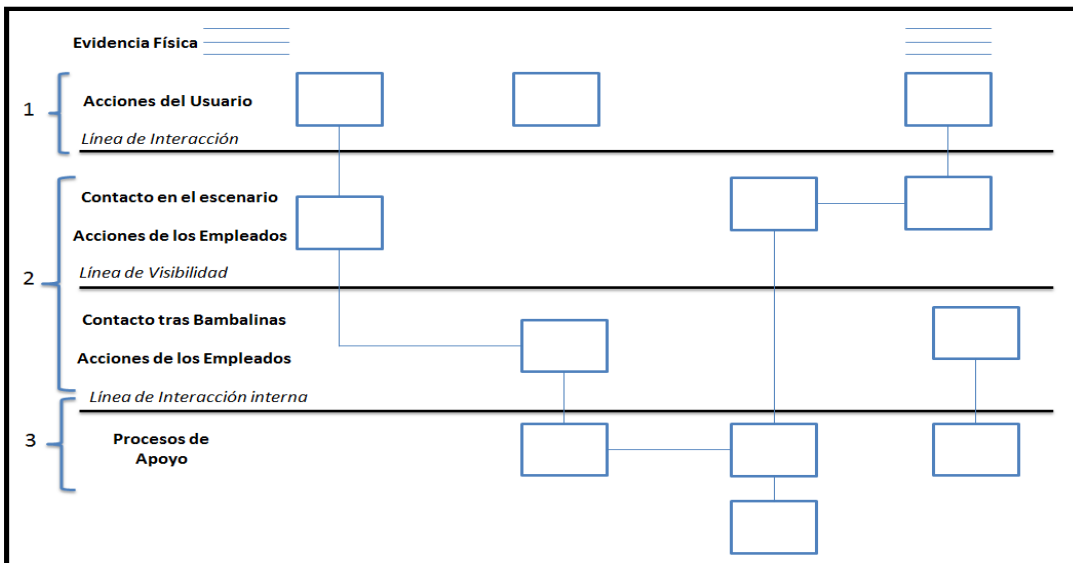


Figura 14: Componentes Plano de Servicio-Blueprinting

Fuente: Subsecretaría de Gestión Estratégica e Innovación, Metodología para el Diseño de la Arquitectura de Servicios, 2014

Las cuatro áreas de acción claves están separadas por tres líneas horizontales.

La primera es la línea de interacción, que representa las interacciones directas entre el Usuario del servicio y la Institución. Cada vez que una línea vertical cruza la línea horizontal de interacción, ha ocurrido un contacto directo entre el Usuario del servicio y la Institución o un encuentro de servicio.

La siguiente línea horizontal es la línea de visibilidad, cuya importancia es fundamental. Esta línea separa todas las actividades de servicio visibles para el Usuario de aquellas que no lo son. Esta línea también separa lo que hacen en escena los empleados de contacto en relación con lo que hacen tras bambalinas.

La tercera línea es la línea de interacción interna, que separa las acciones del empleado de contacto con otras actividades de soporte y del personal.

En la parte superior del esquema se enumera la evidencia física del servicio de cada punto de contacto.

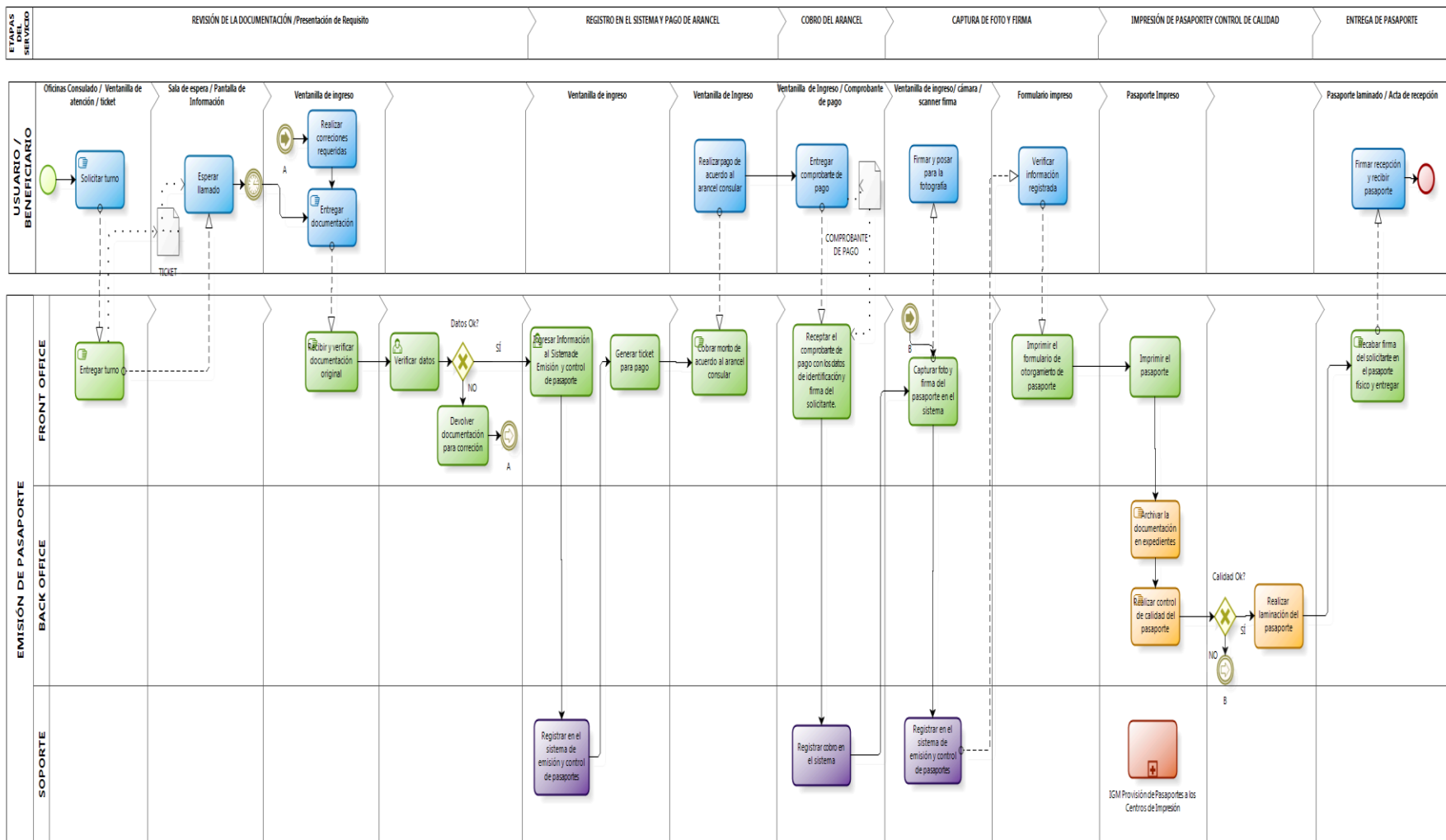


Figura 15: Plano de Servicio-Blueprinting de Emisión de Pasaportes
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

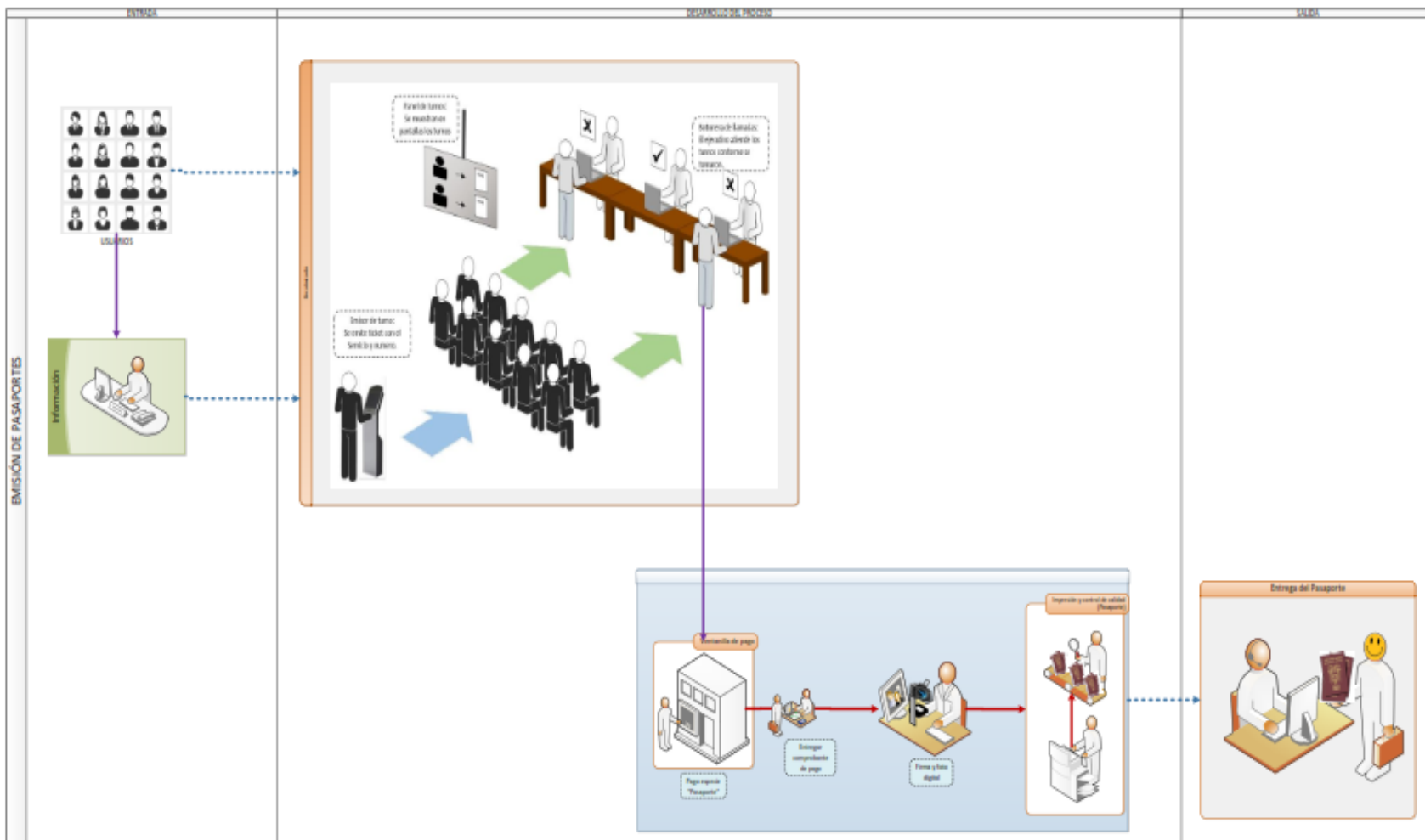


Figura 16: Representación gráfica del Servicio Emisión de Pasaportes
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

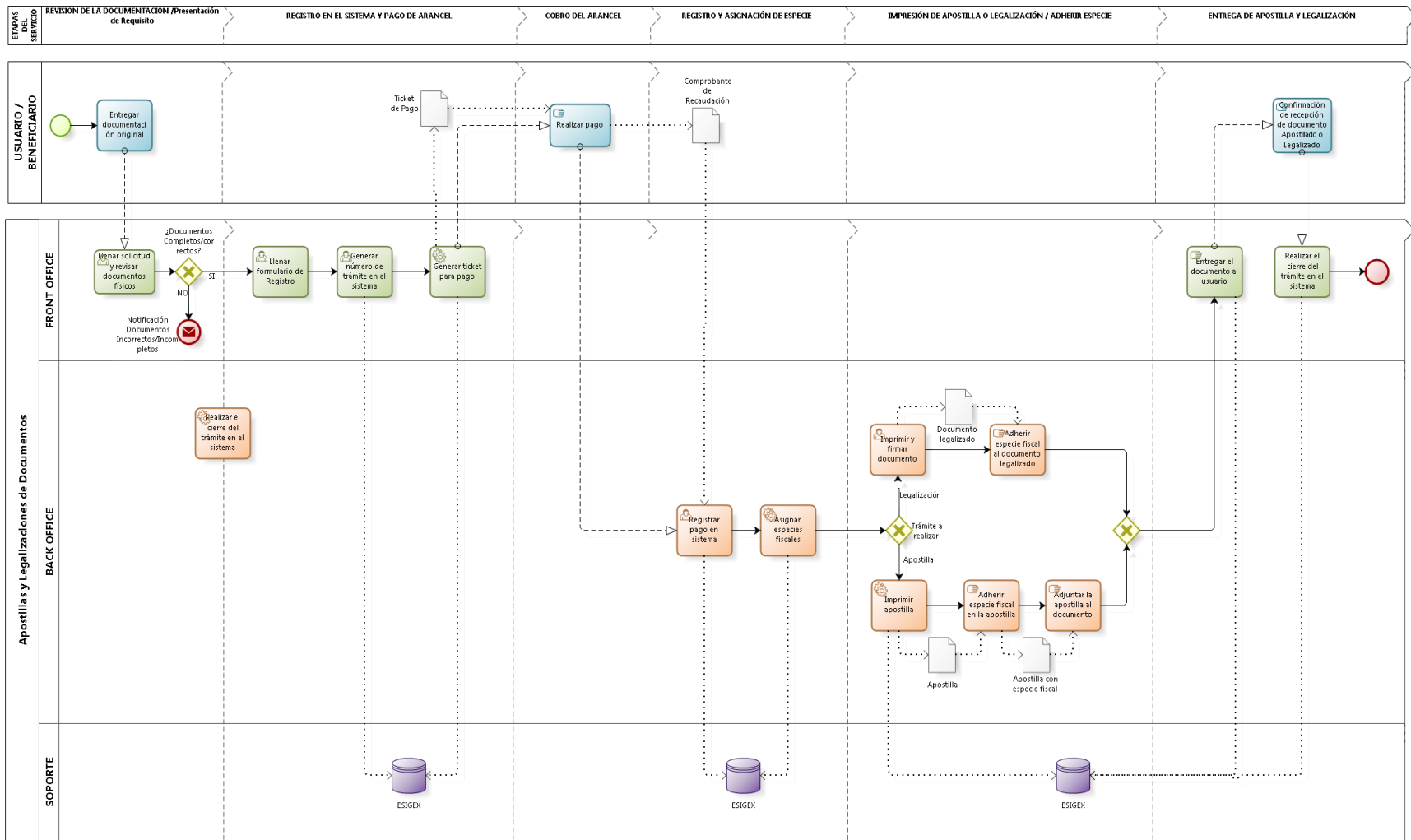


Figura 17: Plano de Servicio-Blueprinting de Apostilla y Legalización de Documentos
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

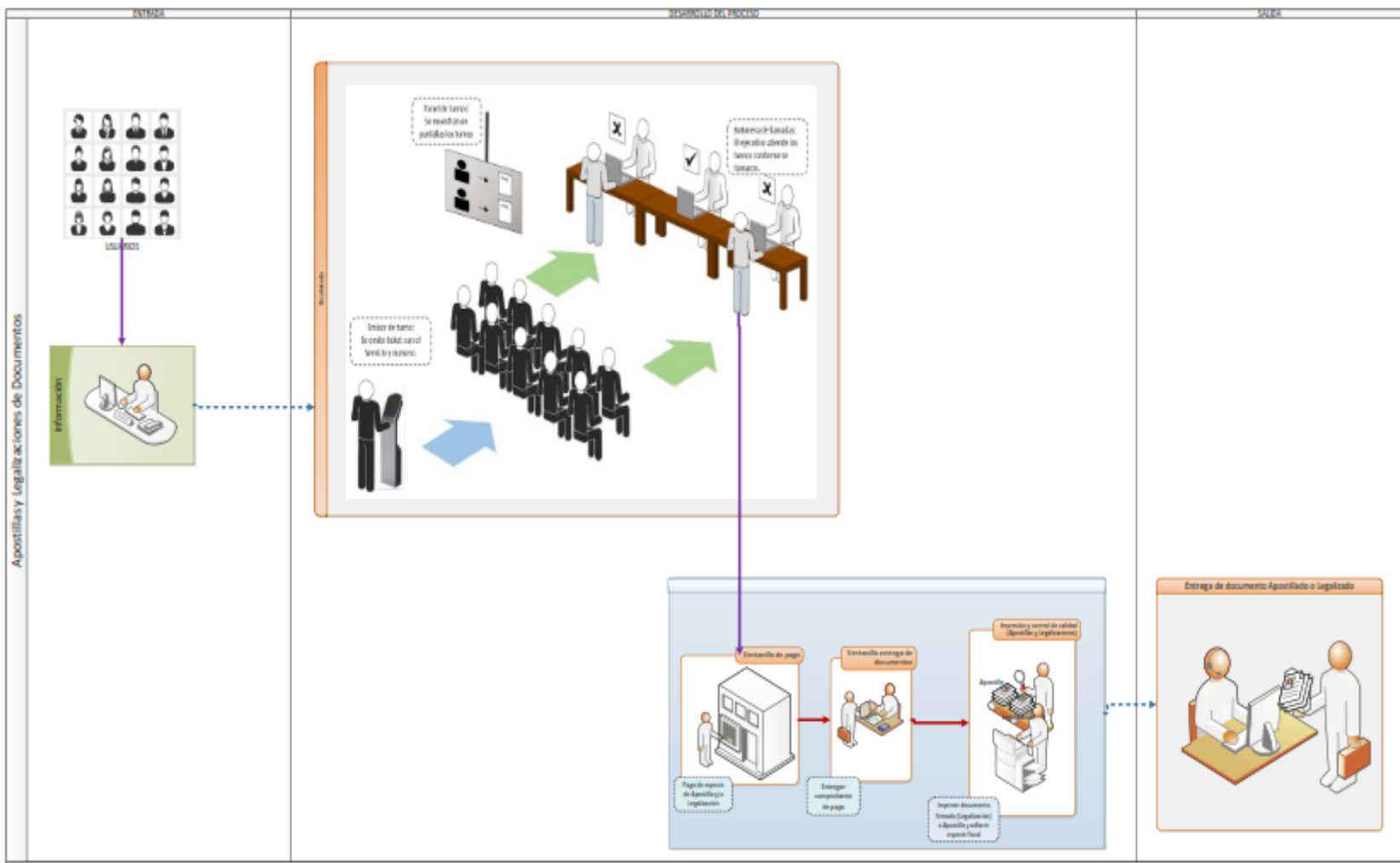


Figura 18: Representación gráfica del Servicio Apostilla y Legalización de Documentos
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Las ventajas de elaborar un plano de servicio son:

- Provee una revisión que puede ser utilizada por los empleados/funcionarios para ver el servicio completo y así reforzar su orientación hacia el cliente/usuario.
- Identifica los puntos de falla, que pueden ser puntos de mejora.
- Ayuda al diseño del servicio de la interacción entre el cliente/usuario y el empleado/funcionario del servicio.
- Ayuda a decidir qué empleados/funcionarios tendrán contacto con los clientes/usuarios.
- Clarifica la interacción que debe existir entre las áreas internas.
- Ayuda a determinar los elementos y conexiones que constituyen el servicio.
- Facilita el mejoramiento de la calidad de arriba hacia abajo y viceversa, y tanto en el área de contacto como de soporte.

3.9 Boletines de prensa

La Secretaría Nacional de la Administración Pública tiene como proyecto el de generar Mecanismos de Comunicación Periódica que mediante Compromiso Presidencial 16223 dispone “las Instituciones públicas que brinden sus servicios a la ciudadanía, levanten una base de datos donde se identifique y registre a los ciudadanos que se benefician de los servicios públicos y que adicionalmente cada tres meses, se realice una publicación informando acerca de estas actividades, resaltando los ámbitos de acción que le compete a cada entidad y el número de beneficiarios que se han registrado en ese período”.

La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica a través de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad es la encargada de coordinar todas las acciones pertinentes para dar cumplimiento al proyecto; en tal virtud, es importante mantener reuniones con las Direcciones de Desarrollo Tecnológico e Infraestructura y Operaciones, encargadas de proporcionar la base de datos referente al uso de servicios y la matriz técnica de levantamiento de sistemas, así como con la Dirección de Comunicación Social encargada de generar los boletines de prensa y su publicación.

Al Modelo de Gestión de Servicios se le puede complementar con el proyecto de la Secretaría Nacional de Administración Pública; es decir, de los servicios que se hayan validado se puede generar Boletines de Prensa que reflejen en su contenido los beneficios del servicio prestado por la Institución y la valoración estadística o cuantitativa de los beneficiarios del servicio prestado.

Se han elaborado 2 boletines de prensa correspondientes a los servicios Emisión de Pasaportes y Apostilla y Legalización de Documentos, los cuales cumplen con los formatos, diseño y lineamientos establecidos por la Secretaría Nacional de Comunicación. Los boletines se encuentran como Anexos 7.

3.10 Debilidades y oportunidades de mejora en función a los componentes del servicio

En función de la metodología de administración de servicios impulsada por la SNAP, y que se encuentra descrita en la herramienta tecnológica “Gobierno por Resultados (GPR)”, la relación que existe entre los componentes de evaluación de la experiencia del usuario versus las capacidades institucionales, permite generar un análisis de brechas generadas entre el esfuerzo organizacional por satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, contra la experiencia real percibida por el usuario. Es importante definir las oportunidades de mejora en base a las debilidades identificadas con la finalidad de impulsar y contribuir a los planes de mejora institucional que serán el soporte de la espiral de mejoramiento continuo.

Esta herramienta y metodología permiten analizar cada uno de los servicios en función de cinco criterios de acuerdo a la importancia para el usuario y la calidad con la que se cumple:

- Infraestructura
- Equipamiento y Materiales
- Tramitología
- Personal de contacto
- Tecnología de Contacto

3.10.1 Debilidades y Oportunidades de Emisión de Pasaportes

En función a la valoración realizada por las Unidades prestadoras de los servicios en la ficha de componentes que se encuentra en el Anexo 5, se realiza un análisis de debilidades y oportunidades.

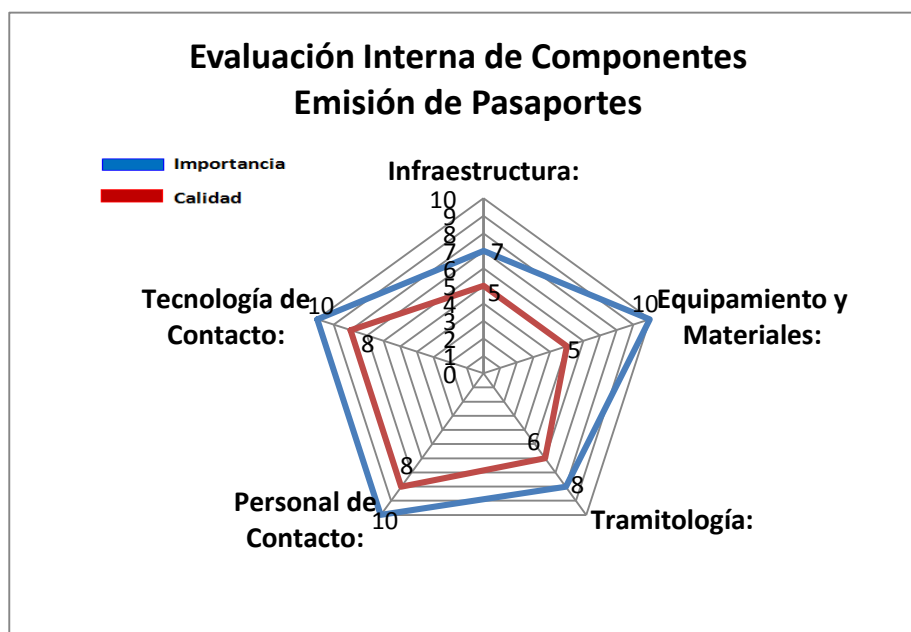


Figura 19: Evaluación interna de componentes del servicio emisión de pasaportes

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Tabla 12: Debilidades y Oportunidades del Servicio

COMPONENTE:	Infraestructura	
IMPORTANCIA:	7	
CALIDAD	5	
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> • El arriendo de bienes inmuebles generalmente no provisiona un análisis de demanda que permita identificar la cantidad de usuarios que demandarán el servicio en un día. Efectivamente se toma en consideración la población, pero no existe un modelo de estimación contundente. • No todos los bienes inmuebles donde se presta el servicio de “Emisión de Pasaportes” están bien ubicados. Generalmente en las ciudades con mayor número de ecuatorianos, se dificulta arrendar en lugares de fácil acceso y de concurrencia adecuada. • No existe un estudio minucioso de los riesgos laborales para la salud de los funcionarios, con respecto a la iluminación y ventilación de los puntos de atención al ciudadano donde se preste el servicio de Emisión de Pasaportes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una metodología de pronóstico de demanda basada en los históricos de provincias y consulados en el exterior. • Realizar un mejor análisis previo y anticipado de los mejores lugares, con posicionamiento geográfico adecuado que permita facilitar el acceso de la comunidad migrante y/o los ecuatorianos que se encuentran en las 24 provincias del país. • Realizar un análisis individual de cada uno de los puntos de atención a los ciudadanos con respecto a temas de seguridad y riesgos laborales (iluminación y ventilación); para así elaborar el plan de mitigación de riesgo con sus respectivas acciones correctivas y preventivas para garantizar un ambiente laboral óptimo tanto como para los funcionarios públicos, como para los usuarios a nivel nacional y en el exterior.
COMPONENTE:	Equipamiento y Materiales	
IMPORTANCIA:	10	
CALIDAD	5	
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> • Existen únicamente 3 centros de impresión a nivel nacional y 6 a nivel internacional. • Por el tema presupuestal, actualmente se dificulta tener equipos de computación alta tecnología para todo el personal a nivel nacional y en el exterior. Así mismo, la adquisición de materiales se ha venido reduciendo drásticamente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis estratégico de posicionamiento geográfico de los centros de impresión que permita atender a todos los puntos de atención al ciudadano en los que se brinda el servicio. • Incorporar nuevos centros de impresión que permitan cubrir territorio a nivel global. • Realizar campañas de concientización del cuidado y buen uso de los equipos y materiales que pertenecen al Estado Ecuatoriano.
COMPONENTE:	Tramitología	
IMPORTANCIA:	8	
CALIDAD	6	

DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • No existe una estandarización de los procesos que soportan el servicio de Emisión de pasaportes a nivel nacional. 		<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la prestación del servicio a través de la estandarización de los procesos a nivel nacional. 	
COMPONENTE:	Personal de Contacto		
IMPORTANCIA:	10		
CALIDAD	8		
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de rotación del personal. • Los grandes esfuerzos de capacitación e instrucción del nuevo personal que ingresa no garantizan una curva de aprendizaje más reducida. • El personal de seguridad no tiene ninguna instrucción con relación a la prestación del servicio. Muy pocos generan valor institucional para con el usuario. 		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos de prevención que permitan garantizar la estabilidad del personal. • Generar mecanismos de consulta para que todo el personal tenga acceso a los manuales de procedimiento. • Los líderes de los subprocesos podrían realizar auditorías o pruebas aleatorias y espontáneas cada cierto tiempo para promover la lectura de los manuales de procedimientos. • Definir un esquema de Coaches dentro de los procesos. Personal de nombramiento que sepa el core del negocio y que permita difundir el conocimiento a todo el personal, sin importar el nivel de rotación. • Capacitar a todo el personal de seguridad con relación a la prestación del servicio y los pasos que debe seguir el usuario para realizar los trámites correspondientes. 	
COMPONENTE:	Tecnología de Contacto		
IMPORTANCIA:	10		
CALIDAD	8		
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • La información expuesta en la página web de cancillería tiene un lenguaje que veces puede ser considerado complejo. • El nivel de adaptabilidad de la tecnología tiene que ir evolucionando con el día a día, y hoy por hoy muchas personas buscan la facilidad de aplicaciones que se acoplen a su estilo de vida, que permita desglosar la información y que se encuentre en un entorno amigable para el 		<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la estructura de la información que se presenta al usuario en la página web; ésta debe ser clara, concisa y dinámica. • Diseñar una aplicación que le permita interactuar al usuario de una mejor manera con la institución; o en su defecto, que le permita acceder a una información de acuerdo a sus necesidades. Una aplicación que le 	

usuario final.	<p>permita al usuario buscar las coordenadas de las unidades más cercanas para realizar su trámite. En el caso de las coordinaciones zonales que no tienen centros de impresión, podrían emitir un informe del estado de la entrega del pasaporte; de esta manera, el usuario podrá planificar de una mejor manera su visita a las instalaciones para recibir su pasaporte en físico.</p>
----------------	---

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

3.10.2 Debilidades y Oportunidades de Apostilla y Legalización de Documentos

En función a la valoración realizada por las Unidades prestadoras de los servicios en la ficha de componentes que se encuentra en el Anexo 6, se realiza un análisis de debilidades y oportunidades.

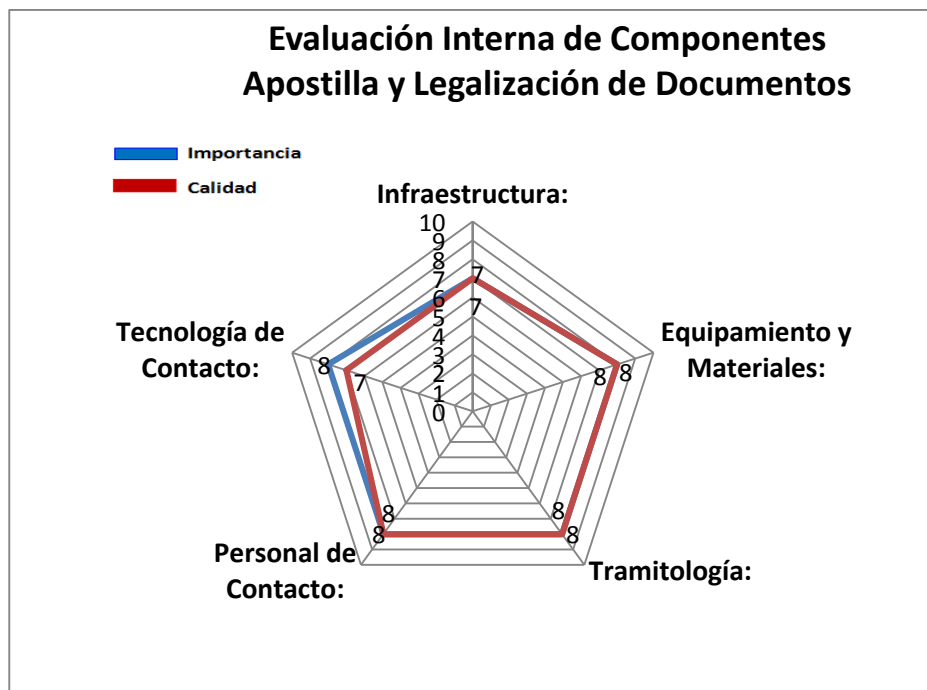


Figura 20: Evaluación interna de componentes del Servicio Apostilla y Legalización de Documentos

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Tabla 13: Debilidades y Oportunidades del Servicio Apostilla y Legalización de Documentos

COMPONENTE:	Infraestructura		
IMPORTANCIA:	7		
CALIDAD	7		
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Es difícil encontrar lugares de arriendo de bienes inmuebles que permitan adaptar el modelo plano de servicio (Blueprinting) de forma estandarizada. Generalmente se suelen hacer adaptaciones de infraestructura para mejorar el flujo de usuarios. • Al distribuir el espacio físico en el back-office, no se toma en cuenta el Blueprinting, ni la secuencia lógica de actividades, en función a la demanda de trámites y casos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Determinar un estándar de distribución del espacio en función del plano de servicio (Blueprinting) pre-establecido en planta central, con la finalidad de estandarizar tiempos, movimientos, y recursos. • Socializar el modelo Blueprinting del servicio a la Coordinación General de Gestión Inmobiliar para poder estandarizar el modelo del servicio en el exterior. 	
COMPONENTE:	Equipamiento y Materiales		
IMPORTANCIA:	8		
CALIDAD	8		
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el tema presupuestal, actualmente se dificulta tener equipos de computación alta tecnología para todo el personal a nivel nacional y en el exterior. Así mismo, la adquisición de materiales se ha venido reduciendo drásticamente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar campañas de concientización del cuidado y buen uso de los equipos y materiales que pertenecen al Estado Ecuatoriano. 	
COMPONENTE:	Tramitología		
IMPORTANCIA:	8		
CALIDAD	8		
DEBILIDADES		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • No existe una estandarización de los procesos que soportan el servicio de Apostillas y legalizaciones a nivel nacional. • Existe una gran afluencia de gente (usuarios-ciudadanos) para presentar documentos y registrarse en el sistema. Todo lo tienen que hacer de forma presencial. 		<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la prestación del servicio a través de la estandarización de los procesos a nivel nacional. • Optimizar la prestación del servicio empleando herramientas tecnológicas que le permitan al usuario registrarse de forma online, sacar turno y registrar el nombre de los tipos de documentos que deseen apostillar o legalizar. 	

COMPONENTE:	Personal de Contacto
IMPORTANCIA:	8
CALIDAD	8
DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Las personas que se encuentran en el Contact Center y/o en Ventanilla no tienen conocimiento de los manuales de procedimiento de los procesos. • Los grandes esfuerzos de capacitación e instrucción del nuevo personal que ingresa no garantizan una curva de aprendizaje más reducida. 	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Generar mecanismos de consulta para que todo el personal tenga acceso a los manuales de procedimiento. • Los líderes de los subprocesos podrían realizar auditorías o pruebas aleatorias y espontáneas cada cierto tiempo para promover la lectura de los manuales de procedimientos. 	
COMPONENTE:	Tecnología de Contacto
IMPORTANCIA:	8
CALIDAD	7
DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • La información expuesta en la página web de cancillería tiene un lenguaje que veces puede ser considerado complejo. • La ciudadanía muchas veces no sabe cuáles son los puntos de atención que brindan el servicio de Apostillas y Legalizaciones, a pesar de la difusión por la web. 	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la estructura de la información que se presenta al usuario en la página web; ésta debe ser clara, concisa y dinámica. • Diseñar una aplicación que le permita al usuario acceder a la información de la ubicación de los centros de prestación de Servicio a Nivel Nacional. 	

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

3.10.3 Planes en función a las debilidades y oportunidades detectadas

En función a las oportunidades detectadas por cada componente de los dos servicios, se ha realizado un análisis para determinar cuáles son los planes de acción que permita mejorar las debilidades de los servicios Emisión de Pasaportes y Apostilla y Legalización de Documentos.

Se ha determinado 5 planes:

- Análisis y determinación de la demanda para los servicios de apostillas y legalizaciones, y emisión de pasaportes: Realizar un estudio de demanda que involucre el reporte de indicadores de atención al cliente de cada uno de los puntos de emisión de pasaportes, con una descripción del número de usuarios y el tiempo de Ciclo solicitud-usuario. Determinar el número de funcionarios públicos que se encuentran en el front office con la finalidad de estimar el tiempo promedio de atención. Realizar un estudio de teoría de colas que permita analizar el comportamiento de la atención al usuario in-situ.
- Mejoramiento del posicionamiento geográfico de los bienes inmuebles que soportan el servicio: Identificar gráficamente el número de locales a nivel nacional y mundial para la emisión de pasaportes, y realizar un comparativo frente al número de centros de impresión. Realizar un estudio de tiempos y distancias para la cadena de distribución y abastecimiento de los pasaportes solicitados. Realizar un análisis de costo-beneficio con relación a la adquisición de nueva maquinaria que permitirán potencializar la gestión frente a la demanda de pasaportes.
- Mejoramiento del bienestar, salud y seguridad ocupacional de los funcionarios públicos del MREMH: Levantar el proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional, donde se especifique el análisis del entorno colaborativo (física, social y psicológicamente), con la finalidad de identificar los riesgos, priorizarlos y determinar acciones que permitan mitigar y eliminar los riesgos que podrían presentar problemas de salud a los funcionarios públicos a nivel nacional e internacional. Es importante realizar una evaluación 360 del clima laboral que permita identificar riesgos de inestabilidad emocional a nivel individual y grupal (por direcciones y misiones), que pudieran incrementar el porcentaje de rotación a nivel operativo.
- Estandarización de los procesos a nivel nacional: Analizar las variables y componentes que generan la mayor variabilidad de la prestación del servicio, con la

finalidad de identificar estadísticamente los factores que deben ser ajustados para alcanzar al menos una gestión con tres sigma de implementación. Generar en la organización un enfoque Kaisen. Determinar los parámetros específicos que debe tener la infraestructura y distribución del espacio, para brindar un servicio homogéneo a nivel nacional o internacional. Realizar un proyecto Six sigma que permita mejorar la calidad del servicio estandarizado a nivel nacional.

- Optimización de la gestión para la administración de servicios a través de la concientización y mejora de la comunicación de la información: Realizar un sistema de auditoría constante que permita evaluar el nivel de compromiso y conocimiento frente a los manuales de proceso previamente definidos, con la finalidad de garantizar la aplicación de políticas, estándares y procedimientos que muchas veces por la gestión del día a día se omite. Solicitar a tecnología un espacio en la intranet para la difusión de los manuales de procedimiento previamente validados y aprobados por los jefes de cada unidad. Desarrollo de un aplicativo que permita visualizar el posicionamiento de los centro de atención al ciudadano en función de los servicios abiertos al público en general.

Como Anexo Nro. 8 se encuentra una tabla a través de la cual se explica cómo a partir de los componentes y de las oportunidades de mejora salen los planes previamente descritos; y adicionalmente, como Anexo Nro. 9 se adjuntan los 5 planes de mejora.

4 IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIOS.

4.1 Validación por parte del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional.

Como primer paso para una correcta implementación del Modelo de Gestión de Servicios es necesario contar con el compromiso de las autoridades; es por esto que mediante el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional se debe realizar la validación del Modelo.

En tal virtud, en la reunión realizada el 9 de septiembre del 2015, se presenta al Comité el catálogo de servicios priorizados y además se realiza una presentación del Modelo de Gestión de Servicios Alineado a GPR.

Mediante acta de validación con código DSPC-2015-AVA-CL-001 que se encuentra como Anexo Nro. 2, el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional acuerda:

- Aprobar el catálogo de procesos y servicios priorizados y revisar los avances en la siguiente reunión.
- Aprobar el Modelo de Gestión de Servicios alineado a GPR (Portafolio, Fichas y Taxonomía de Servicios) y seguir trabajando en el modelo para futuras revisiones por parte del Comité.

4.2 Capacitación y socialización

En toda organización se requiere establecer modelos de gestión que permitan canalizar los esfuerzos conjuntos de una manera sistemática y controlada, con la finalidad de alcanzar sus objetivos de una manera eficaz y eficiente.

Hoy por hoy las organizaciones mantienen un esfuerzo constante y significativo enfocado a la investigación e innovación de sus procesos, con el objetivo de mantenerse a la vanguardia de las nuevas tendencias y mejores prácticas administrativas, que le permitan a la organización optimizar sus recursos, reducir gastos y potencializar los beneficios hacia los usuarios internos y externos.

Con la aprobación del Modelo por parte de los delegados de las autoridades que conforman el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional se procede a capacitar y socializar en el tema de Gestión Por Procesos y Servicios a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana encargados de llevar a cabo los procesos y servicios.

El curso se desarrolló en la modalidad 100% presencial en las Instalaciones del MREMH Salón “Los Próceres” de 09h00 a 13h00, el día 29 de Enero del 2016.

Esta capacitación se la realizó a 45 servidores divididos en planta central y coordinaciones zonales a nivel nacional. Como Anexo Nro. 10 se adjunta la lista de asistencia de los servidores públicos que asistieron a la capacitación.

Con la capacitación se pretende involucrar al personal en los procesos y sobre todo dar a conocer la importancia de tener toda la información actualizada y verás, ya que a los ciudadanos se les debe garantizar los derechos constitucionales mediante la prestación de servicios de calidad con calidez.

4.3 Diseño de planes de acción

En la página web www.defición.de 2015, menciona al plan de acción como un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

Los objetivos del plan de acción son:

- Identificar las unidades que prestan los demás servicios
- Realizar un cronograma de trabajo
- Validar la información levantada.
- Capacitar al personal acerca de la importancia de la Gestión por Procesos y Servicios.

Tabla 14: Plan de Acción

N°	MACRO-ACTIVIDADES	Actividades	Producto de la actividad (Evidencia)	Responsable	Tiempo de ejecución (Número de días)
1	Preparación de Metodología y estrategia de acción	Análisis de la documentación, herramientas y metodología de implementación de la gestión de servicios	N/A	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
2		Definición de la estrategia de gestión	N/A	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	
3		Validación de la estrategia de gestión	Acta de reunión	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1
4		Designación del equipo contraparte, plan de acción y/o/u Hoja de ruta	Acta de reunión	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	5

5	Matriz de Servicios Inicial	Taller de capacitación, identificación, definición y validación de la matriz de servicios inicial con el Comité de Calidad.	Lista de asistencia Acta de reunión y Acta de compromiso de la Autoridad Nominadora Presentación (ptt) Norma de Servicios. Matriz de levantamiento de Servicios.	Director de Servicios, Procesos y Calidad, con su equipo.	1
6		Taller de capacitación para llenar la Matriz de levantamiento de servicios	Acta de reunión Matriz de levantamiento de servicios (borrador)	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	2
7	Portafolio y fichas de servicio-preliminar	Revisión y ajuste de la Taxonomía	Taxonomía	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	3
8		Definición y elaboración del portafolios de servicios preliminar	Portafolio de Servicios-Borrador	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	5
9		Validación del portafolio de servicios	Portafolio de Servicios-validación previa a la reunión con la SNAP	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1
10		Elaboración de Fichas básica	Fichas básica del servicio	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	2
11		Elaboración de Ficha componentes	Ficha componentes	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	2
12		Elaboración de Ficha indicadores	Ficha de indicadores	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	2
13		Elaboración de Ficha de taxonomía	Ficha de taxonomía	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	2
14		Elaboración de Ficha de casos	Ficha de casos	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	2
15		Validación de Taxonomía, portafolios y fichas de servicios.	Acta de validación	Directores de Unidades prestadoras de los servicios	1
16		Validación de Taxonomía, portafolios y fichas de servicios.	Acta de validación	Comité de Calidad	1
17	Priorización de Servicios	Priorización de servicios con los miembros del Comité de Calidad	Matriz de priorización de servicios	Director de Servicios, Procesos y Calidad, con su equipo.	1
18	Plano de los Servicios Priorizados	Taller de capacitación para la elaboración de planos de los servicios priorizados por el Comité de Calidad	Actas de asistencia	Director de Servicios, Procesos y Calidad, con su equipo.	1

19		Elaboración de los diagramas del plano (BPMN) de cada servicio	Diagramas de plano borrador	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	5
20		Revisión y validación de los diagramas del plano (BPMN)	Diagramas de plano revisados	Director	1
21		Actualizar diagramas de plano (BPMN)	Diagrama de plano actualizados	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
22	Cierre de la Versión As-Is	Validación de Información que será ingresada en la herramienta GPR	Acta de reunión	Director de Servicios, Procesos y Calidad, con su equipo.	2
23		Capacitación y Socialización del Servicio	Lista de asistencia	Director de Servicios, Procesos y Calidad, con su equipo.	1
24	Diagnóstico de los Componentes de los Servicios Priorizados	Elaborar informe de evaluación del Servicio 1 y Sus Componentes (Informe de Diagnóstico, Modelo de Mejora de Servicio)	Matriz de diagnóstico por componente del Servicio Diagrama de pareto Análisis de causa raíz Análisis de modo y efecto de falla.	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	4
25		Informe de evaluación del Servicio 1, con respecto a la Percepción del Ciudadano/a en base a las características de Calidad (Se sugiere una evaluación de brechas a través del modelo SERQUAL).	Registros de percepción del ciudadano/a (encuestas)	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	
26		Elaborar informe de evaluación del Servicio 2 y Sus Componentes (Informe de Diagnóstico, Modelo de Mejora de Servicio)	Matriz de diagnóstico por componente del Servicio Diagrama de pareto Análisis de causa raíz Análisis de modo y efecto de falla.	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	4
27		Informe de evaluación del Servicio 1, con respecto a la Percepción del Ciudadano/a en base a las características de Calidad (Se sugiere una evaluación de brechas a través del modelo SERQUAL).	Registros de percepción del ciudadano/a (encuestas)	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	

28		Elaborar informe de evaluación del Servicio 3 y Sus Componentes (Informe de Diagnóstico, Modelo de Mejora de Servicio)	Matriz de diagnóstico por componente del Servicio Diagrama de pareto Análisis de causa raíz Análisis de modo y efecto de falla.	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	4
29		Informe de evaluación del Servicio 3, con respecto a la Percepción del Ciudadano/a en base a las características de Calidad (Se sugiere una evaluación de brechas a través del modelo SERQUAL).	Registros de percepción del ciudadano/a (encuestas)	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	
30	Mejora de servicios	Identificación y definición de proyectos de mejora del servicio	Plan de mejora	Dirección de Seguimiento y Evaluación de Planes, Programas, Proyectos y Gestión Institucional.	1
31	Planos de servicios deseados (Servicios Priorizados)	Elaborar planos de servicios de la situación deseada.	Diagrama-Planos de servicios (To-Be)	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
32	Mejora de servicios	Realizar taller de lluvia de ideas y definir la Matriz de selección de proyectos	Matriz de selección de proyectos Acta de reunión	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
33		Elaboración del Plan de Mejora	Acta de reunión Plan de Mejora	Director de Servicios, Procesos y Calidad, y su equipo	1
34		Realizar informe de resultados y registrar los programas y proyectos en GPR	Informe de resultados Reporte Ficha de Proyecto GPR	Director de Servicios, Procesos y Calidad, y su equipo	1
35	Carta de Servicio Inicial	Elaborar la carta de servicio inicial	Carta de Servicio Inicial	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
36		Revisar carta de servicio inicial	Carta de Servicio Inicial Revisada por DSPC	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1
37		Revisar carta de servicio inicial con la SNAP	Carta de Servicio Inicial revisada por SNAP	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1
38		Revisar, ajustar y/o validar el Catálogo de Servicios inicial	Carta de Servicios previo a la Validación por el Comité	Director de Servicios, Procesos y Calidad, y su equipo	3

39	Seguimiento a la Generación de proyectos	Registro en la Herramienta GPR de los proyectos de mejora (Gasto Corriente o Inversión)	GPR	Unidad responsable del Servicio	2
40	Ejecución, monitoreo, análisis y mejora	Realizar análisis del reporte del avance GPR	Reporte de ejecución GPR	Seguimiento	1
41		Estandarización en los distintos niveles de desconcentración	N/A	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	60
42	Carta del Servicio Mejorada y formalizada	Ajustar la Carta de servicio con las nuevas especificaciones, con compromiso institucional establecido	Carta de Servicio borrador	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
43		Validación de la carta de servicio	Carta de Servicio Validada	Comité de Calidad	2
44		Actualización del Catálogo de Servicios y Matriz de Indicadores	Catálogo de servicios y Matriz de indicadores ajustados	Equipo de Servicios y Calidad-DSPC	1
45		Validación del Catálogo de Servicios y Matriz de indicadores	Catálogo de servicios y Matriz de indicadores VALIDADOS	Comité de Calidad	1

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

4.4 Cronograma de planes

El cronograma de actividades será ejecutado a partir del lunes 4 de abril de 2016.

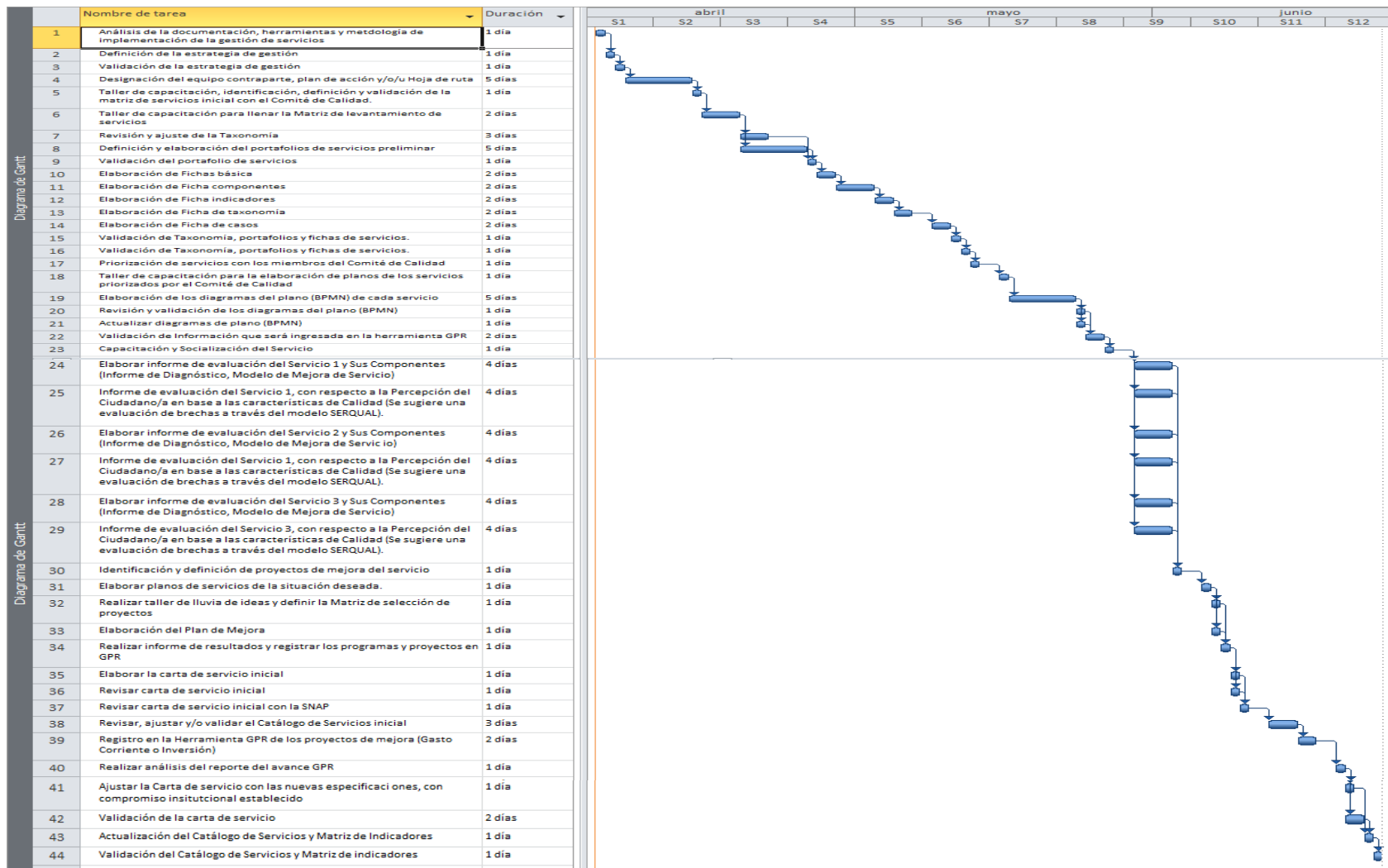


Figura 21: Cronograma de actividades
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

4.5 Análisis de riesgos

Es importante identificar y documentar las restricciones y supuestos del proyecto a un alto nivel que se descubren en las discusiones con los interesados durante la iniciación del proyecto. Las restricciones son factores que limitan las opciones del equipo de trabajo, tales como límites de los recursos, costos, el cronograma y el alcance. Los supuestos son actividades que se asumen como ciertas pero que quizás no son ciertas.

Los supuestos y restricciones son entradas a muchos procesos de la dirección del proyecto. Se identifican a un nivel alto en su iniciación, se redefinen y documentan con detalle como parte del proceso de la definición del alcance en la planificación del proyecto.

Supuestos

Los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana estarán dispuestos a entregar toda la información posible y a tiempo, relacionada con el funcionamiento de la prestación de los servicios a cargo de sus Direcciones, ya sea los puntos positivos como los puntos críticos, donde se deberá hacer más hincapié.

Todos las fichas elaboradas deberán respetar las políticas y marco legal establecida por la Secretaría Nacional de Administración Pública.

Restricciones

La interrelación de los siguientes puntos constituye restricciones para el proyecto:

- RECURSO: Disponibilidad de personal operativo
- RECURSO: Rotación de personal
- RECURSO: Resistencia al cambio
- TIEMPO: Corto tiempo estimado para el desarrollo de las actividades
- TIEMPO: Cambios o definiciones de nuevos requerimientos

- **ALCANCE:** Demora en los tiempos de respuesta en la revisión y validación de los documentos

Riesgos de Alto Nivel

Tabla 15: Riesgos

Descripción del riesgo	Impacto	Probabilidad
Nuevas directrices por parte de la Secretaría Nacional de Administración Pública	Alto	Alta
Falta de compromiso y entendimiento de los requerimientos por parte de las Unidades prestadoras de los servicios.	Alto	Media
El rendimiento del personal involucrado en el desarrollo no se encuadre dentro de la velocidad requerida por el proyecto	Alto	Media
Desconocimiento parcial del equipo del proyecto en el manejo de las herramientas a utilizar	Medio	Media
Cambios o añadiduras de información en los servicios	Alto	Alta

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

4.6 Beneficios que se esperan de los dos servicios priorizados

La gestión de servicios permite enfocar los esfuerzos pensando siempre en los beneficios al usuario, es por esto que, los proyectos de inversión tienden a profundizar en la mejora de cualquier proceso y/o servicio que involucre una atención al usuario de forma directa. Actualmente en Cancillería-MREMH se manejan varios procesos, pero no todos tienen una interacción directa con el usuario, y al diseñar, estructurar, y formalizar la implementación de un servicio, permite asentar y documentar toda una metodología de gestión en los distintos niveles de desagregación.

Implementar procesos y servicios con componentes, normas, políticas, procedimientos, estrategias y gestión estandarizada permite, controlar la gestión de una manera uniforme en cualquier parte del territorio nacional e internacional. Es importante señalar que, no todos los

centros de atención a la ciudadanía donde se prestan los servicios de pasaportes, y apostillas y legalizaciones pueden tener componentes cien por cien estandarizados, pero la metodología de Lean-Six sigma indica que al generar un modelo con menor cantidad de variantes, variables y variaciones, genera una producción del servicio de una forma esbelta, ágil, dinámica, rápida y oportuna. De esta manera, el usuario podrá percibir la misma calidad del servicio en cualquier parte del mundo donde se lo preste.

Un servicio implementado con una simplificación de trámites real, genera al usuario muchos beneficios como por ejemplo: tiempo en su atención, menor número de pasos que se deben realizar, mayor número de usuarios atendidos y despachados de forma rápida, eficaz y eficiente.

Contar con equipo capacitado y con conocimientos en la gestión por procesos y en la prestación de servicios permite: responder a requerimientos de información de una forma ágil, ya sea desde una simple consulta al personal de seguridad que es la primera cara del front-office (no oficial), hasta una interacción entre compañeros del back-office. En el caso de existir personal nuevo, el modelo de servicios permitirá generar insumos de inducción y consulta permanente.

El modelo de gestión de servicios permite establecer una filosofía Kaisen en base al control de la gestión a través de indicadores internos (eficiencia y eficacia).

El tener políticas claras al momento de prestar el servicio, servirán de soporte para los procesos. Es importante que al definir las instrucciones para la interacción entre el usuario con el front-office, se mantenga un lenguaje simple, visual y concreto; de esta manera, la afluencia de gente y su direccionamiento permitirá una mejor circulación de gente dentro de las instalaciones.

Toda la información levantada y validada, será la que se encuentre en la Ventanilla Única Virtual, permitiendo al usuario tener claro que es lo que necesita al momento de requerir un servicio.

Un servicio bien implementado y gestionado influye de manera directa en un adecuado ambiente de trabajo, generando una reducción al porcentaje de rotación del personal en las unidades desconcentradas en territorio nacional e internacional.

Políticamente el mejoramiento de los servicios genera una mejor imagen institucional, el cual podría significar una retribución en votos para las siguientes elecciones; para ello, es necesario que la calidad de servicio de todas las Instituciones Públicas continúen en la mejora continua.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo de este capítulo es presentar las conclusiones obtenidas después de finalizar el estudio. De la misma manera se hace mención de algunas recomendaciones que se consideran necesarias para la implementación del Modelo de Servicios para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

5.1 Conclusiones

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana estipula como Misión “Ejercerla rectoría de la política exterior y de Movilidad Humana. Gestionando y coordinando la inserción estratégica y soberana del Ecuador en la comunidad internacional, la integración regional, la atención consular y migratoria para garantizar los derechos de las personas en situación de movilidad humana”, en este sentido el MREMH tiene competencias tanto a nivel nacional como internacional, diferenciándose de las otras Instituciones del Sector Público al momento de brindar los servicios al público en general.

La Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP) tiene a cargo la rectoría de la calidad en el servicio público en el Ecuador, mediante el establecimiento de políticas, metodologías de administración institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva

Todos los servicios que prestan las Instituciones Públicas de la Función Ejecutiva deberán estar registrados en el Sistema GPR con la información de cada ficha de servicio. Con el objetivo de exportar la información hacia un portal único de cara a la ciudadanía (Ventanilla Única Virtual).

El Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana ha conformado el Comité de Gestión de Calidad de Servicios y Desarrollo Institucional, el cual tomará decisiones participativas con enfoque integral, tomando en cuenta el posicionamiento estratégico de los tres Viceministerios, generando un impacto trascendental en la Institución.

Los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana que han tenido más demanda durante el año 2014 son los de Emisión de Pasaportes y Apostillas y Legalizaciones.

En la actualidad no existe un esquema claro y ordenado de los servicios que presta el Ministerio, es por esto, que mediante talleres con el Viceministerio de Movilidad Humana se define la taxonomía del servicio Emisión de pasaportes y se determina que existen 5 casos y 22 tipos de trámites. De igual manera, para el servicio de Apostilla y legalización de Documentos existe un caso y un tipo de trámite.

Se ha realizado el diseño de la ficha básica, ficha de componentes, ficha de indicadores, ficha de taxonomía y ficha de casos. Este diseño está en función a los parámetros y campos que se encuentran y se deben llenar en la herramienta Gobierno Por Resultados en el Módulo de Servicios.

El Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional ha validado los servicios priorizados y ha aprobado el Modelo de Gestión de Servicios alineado a GPR (Portafolio, Fichas y Taxonomía de Servicios).

Se ha diseñado el Plano de Servicio o Service Blueprinting de los servicios de Emisión de Pasaportes y Apostilla y Legalización de Documentos. En este se describe la evolución de la prestación de los servicios en un diagrama de flujo. El resultado es una representación de la serie cronológica de actividades durante el proceso de prestación del servicio.

La información expuesta en la página web de cancillería tiene un lenguaje que a veces puede ser considerado complejo.

Se han identificado oportunidades de mejora en base a las debilidades detectadas, con la finalidad de impulsar y contribuir a los planes de mejora institucional que serán el soporte de la espiral de mejoramiento continuo.

En función a las oportunidades detectadas por cada componente de los dos servicios, se ha realizado un análisis y se ha determinado cinco planes de acción que nos permitan mejorar las debilidades de los servicios Emisión de Pasaportes y Apostilla y Legalización de Documentos.

Se han estandarizado requisitos, procedimientos y tiempo en la atención, mediante actividades y políticas claras.

Existe un control permanente de los servicios prestados, lo cual incluye el monitoreo del grado de satisfacción del usuario, del tiempo de servicio y número de usuario atendidos.

Los servicios se llevan a cabo con el soporte tecnológico del Sistema PARDUS, el cual permite determinar el porcentaje de satisfacción que tiene el usuario en relación al servicio recibido.

El Sistema de Pasaportes, permite obtener data de la cantidad de pasaportes que se emite, y cantidad de personas que se atiende según el trámite.

Se cuenta con equipo capacitado y con conocimientos en la gestión por procesos y en la prestación de servicios. La capacitación se la realizó a 45 servidores divididos en planta central y coordinaciones zonales a nivel nacional.

5.2 Recomendaciones

A continuación se exponen las recomendaciones de este trabajo, que deben ser analizadas y de seguro generarán mejoras al momento de prestar los servicios a la ciudadanía.

Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional

Es importante generar un seguimiento oportuno en las reuniones del comité, con la finalidad de potencializar los esfuerzos conjuntos y obtener el patrocinio para hacer realidad las iniciativas de mejora continua. La Norma ISO 9001:2008 en el numeral 5.1 habla sobre la

importancia del compromiso de la alta dirección y su rol trascendental en la gestión del cambio.

Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Al ser un ente veedor encargado de analizar el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan directamente a la ciudadanía en general, es recomendable regular y normar los mecanismos de interacción, junto con los Service Level Agreement (SLA-Acuerdos de nivel de servicio). En caso de detectar alguna oportunidad de mejora, y producto del análisis se requiera actualizar la documentación, la unidad prestadora del servicio deberá generar una reunión con la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, con la finalidad de analizar opciones y determinar el cambio a realizar, siempre y cuando la actividad, requisito eliminado, política o procedimiento, no afecte de manera directa la estandarización del servicio a nivel nacional. Es importante un proceso de mejoramiento continuo institucional y del servicio, pero debe ser realizado de forma ordenada, controlada, consensuada y validada; caso contrario, los esfuerzos de estandarización se perderán en el tiempo.

La Dirección de Servicios, Procesos y Calidad deberá coordinar con las Unidades prestadoras de los servicios la planificación e implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación a la calidad del servicio, además de la medición de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Institución.

Finalmente, se recomienda captar y procesar las necesidades internas y externas relacionadas al mejoramiento de procesos y servicios.

Gestión del Cambio

Es importante tomar en cuenta el plan de acción, métodos contingentes para contrarrestar los procesos burocráticos que retrasen el cambio institucional y/o el cambio de los servicios en cuestión. Es por ello que la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica es un

pilar fundamental en el cambio, ya que de esta instancia saldrá el patrocinio directo para las mejoras de los servicios.

De las actividades descritas en el plan de mejora se recomienda que exista un seguimiento y evaluación a las mismas, con el objetivo de plantear acciones preventivas o correctivas al momento de la ejecución del proyecto.

Tecnología

Generalmente la mejora de un servicio implica la intervención del área de TIC's para mejorar los componentes de hardware o software que permitan soportar de una mejor manera el servicio proporcionado. Algunas veces es necesario implementar automatizaciones, para lo cual se recomienda generar reuniones de trabajo tanto con los Directores, como con los operativos para el diseño de cualquier herramienta tecnológica, con la finalidad de obtener los criterios fundamentados en varios puntos de vista, de esta manera se minimizarían los cambios en la fase de producción.

BIBLIOGRAFÍA

1. JAKOB FREUND, BERN RUCKER, BERNHARD HITPASS. (2014). **BPMN 2.0, Manual de referencia y Guía Práctica**. Chile: BPM Center. 4ta Edición.
2. E-STRATEGIA CONSULTING GROUP, S.A. (2013). **Guía Metodológica GPR-Fundamentos. México**.
3. DINACAPED-MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. (1989). **Metodología de la Investigación Científica**, Quito-Ecuador.
4. BLANCO ADOLFO. (1999). **Formulación y Evaluación de Proyectos**. España: Ediciones Torán 4ta edición. 258p.
5. Decreto Ejecutivo Nro.1580. **Norma Técnica de Administración Por Procesos**. Presidencia de la República del Ecuador. Quito-Ecuador. 13 de febrero de 2013.
6. Acuerdo Ministerial 000098. **Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión Por Procesos**. Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. Quito-Ecuador. 11 de agosto de 2014.
7. Acuerdo Ministerial 1002. **Norma de Implementación y Operación de Gobierno Por Resultados**. Secretaría Nacional de Administración Pública. Quito-Ecuador. 28 de diciembre de 2011.
8. Ley Orgánica del Servicio Público. Asamblea Nacional. Quito-Ecuador. Registro Oficial 294. 6 de octubre 2010.
9. Decreto Ejecutivo 710. **Reglamento General a la ley Orgánica del Servicio Público**. Presidencia de la República. Quito-Ecuador. 10 de octubre de 2012.
10. SECRETARÍA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (10/04/2015). [<http://conasami.gob.mx/pdf/oic/PMG.pdf>]. **Programa de Mejoramiento de la Gestión**.
11. BSI CONTIGO. (10/04/2015). [<http://www.cidge.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/BAJA-CALIFORNIA.SUR1.pdf>]. **Programa Estatal de Gestión e Innovación Gubernamental**.
12. BSI. (14/04/2012). [<http://bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-yCertificacion/Sistemas-de-Gestio/De-un-vistazo/Que-son-los-sistemas-de-gestion/>]. **Sistemas de Gestión**.

13. BSI. (15/04/2015). [<http://www.serpecom.com.ar/sistemas/index.html>]. *Sistemas de Gestión*

ANEXO 1: SINTAXIS PARA LLENAR FICHAS

Ficha Básica del Servicio	Obligatorio al VUV	Longitud permitida de caracteres	Sintaxis	Ejemplo
Servicio	x	255	Sustantivo + producto o bien, tangible o intangible	Emisión de licencias de conducir
Organización	x	255	Automático – nombre de la organización N1 en GPR	ANT - Agencia Nacional de Tránsito
Categoría			Seleccione una categoría del catálogo pre-definido	Licencias de conducir
Estado			Todos en “INCUBACIÓN” hasta la validación final de datos en GPR	
Responsable	x	255	Solo usuarios registrados como titulares de planes N2, N3 o N4 en GPR deberán ser designados como Responsable del Servicio.	Juan Diego Espinoza Arias
Cargo del Responsable	x	255	Cargo oficial del responsable del servicio	Director de Títulos Habilitantes
Descripción	x	4000	Servicio orientado a ... _____	Servicio orientado a calificar a los postulantes a obtener una licencia de conducción para vehículos motorizados
Alcance	x	255	DESDE: ... ____ HASTA: ... ____	DESDE: la inscripción del postulante en la escuela de conducción calificada HASTA: la impresión y entrega de licencia de conducción
Propósito	x	4000	(1) Verbo + (2) objeto + (3) criterios	(1) Controlar que (2) los profesionales dedicados a realizar actividades relacionadas con la promoción médica de productos de uso y consumo humano tengan (3) competencia en áreas relacionadas con la salud, de manera que estén en la capacidad de asesorar sobre su uso.
Usuarios Personas Naturales	x	4000	Detallar claramente los usuarios o “No Aplica”	Mayores de 18 años
Usuarios Personas Jurídicas	x	255	Detallar claramente los usuarios o “No Aplica”	
Usuarios Entidades Gubernamentales	x	255	Detallar claramente los usuarios o “No Aplica”	Sin fines de lucro
Usuarios Entidades ONG’s	x	255	Detallar claramente los usuarios o “No Aplica”	
Idiomas de Atención	x	255	Español, idioma2, idioma3	Español, Inglés, Quechua
Calidad del Servicio	Obligatorio al VUV	Tipo de Dato y Longitud	Sintaxis	Ejemplo
Compromisos de calidad	x	4000	Describir los compromisos de calidad que la institución se compromete a cumplir respecto al servicio especificado.	Garantía de un servicio orientado al usuario. Garantía de profesionalidad y cortesía en la atención a usuarios. Garantía de un servicio de calidad, dentro del tiempo comprometido

Canales para preguntas, sugerencias, denuncias y quejas	x	4000	Colocar los mecanismos que el usuario puede utilizar para acceder a la Institución en caso de enero preguntas, sugerencias, denuncias y/o quejas	Página web institucional (colocando claramente la pestaña para comunicarse con la institución) Número de contacto (con extensión si fuese el caso) Correo electrónico Y demás información que la institución disponga para este fin.
Medidas de subsanación	x	4000	La institución colocara a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos...	Carta de disculpas al usuario, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el usuario señale. Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo, ante un error de la institución

Productos	Obligatorio al VUV	Longitud permitida de caracteres	Sintaxis	Ejemplo
Nombre del Producto			Se debe señalar el o los productos a obtener por el usuario del servicio	Licencia de conducir Tipo A, Licencia de conducir Tipo B, Permiso de funcionamiento, Certificado de buenas prácticas de manufactura, etc.
Descripción del Producto			Definición clara del producto a obtener por parte del usuario.	Título habilitante que faculta la conducción de vehículos a motor como ciclomotores, motocicletas, tricar y cuadrones
Volumen Anual Estimado			Colocar el número estimado de solicitudes ingresadas del servicio anualmente.	104.278

Ficha Caso del Servicio	Obligatorio al VUV	Longitud permitida de caracteres	Sintaxis	Ejemplo
Caso	x	255	Los nombres de casos deberán incluir referencia al segmento de usuarios o variación de producto o bien Cada caso puede tener diferentes unidades prestadoras de servicio Todos los servicios requieren al menos un caso	Emisión de licencias No profesionales Tipo A
Descripción	x	4000	Servicio orientado a ... _____	Servicio orientado a calificar a conductores de vehículos a motor como ciclomotores, motocicletas, tricar y cuadrones.

Nivel de Desconcentración Planificado	x	10	El Nivel de Desconcentración PLANIFICADO debe reflejar el plan de desconcentración de servicios hasta 2017, autorizado por SENPLADES	Distritos
Nivel de Desconcentración Actual	x	10	El Nivel de Desconcentración ACTUAL debe reflejar el nivel más bajo de desconcentración actual	Centralizado


Ficha Básica del Trámite	Obligatorio al VUV	Longitud permitida de caracteres	Sintaxis	Ejemplo
Código único del Trámite		255		
Trámite	x	255	Solicitud de + producto o bien, tangible o intangible	Solicitud de crédito de inclusión productiva
Descripción del Trámite	x	4000	Tramite orientado a ... _	Trámite orientado a atender las solicitudes de los usuarios que requieran créditos de inclusión productiva
Interacciones	x	10	La suma de interacciones presenciales y no presenciales de los usuarios con la Institución durante la prestación del servicio. Debe ser > 0 y debe tener concordancia con el número de pasos que se indica en el procedimiento del trámite para el usuario	9
Número de Interacciones No Presenciales	x	10		3
Procedimiento a seguir por el usuario	x	255	Describir las actividades a realizar por el usuario en secuencia lógica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acudir al Centro de apoyo integral 2. Entregar los requisitos 3. Recibir idea de cambio de giro de negocio o lugar 4. Recibir la notificación del técnico de inclusión productiva o visita de ser el caso. 5. Recopilar y procesar cotizaciones, permisos, cartas de compromiso, otros. 6. Recibir notificación de aprobación de emprendimiento. 7. Crear carpeta para solicitud y aprobación de crédito. 8. Recibir notificación de aprobación o negación del crédito de ser el caso. 9. Administrar el emprendimiento si el crédito fue aprobado.
Tiempo de entrega comprometido	x	255	Tiempo máximo para entregar el resultado tangible del trámite (Minutos, Horas, Días, Semanas, Meses, Años)	20 días
Rango de tiempo actual	x	10	Rango de tiempo actual = Equivalente a la línea base medida previo el inicio de un proyecto de mejora (Minutos, Horas, Días, Semanas, Meses, Años)	Días
Rango de tiempo planificado	x	10	Rango de tiempo planificado = planificado con un proyecto definido para lograrlo (Minutos, Horas, Días, Semanas, Meses, Años)	Horas

Costo del Trámite	x	255	Si el Costo > 0.00 ingresar con el formato: #.## (0,00 o +) ; Si el Costo es 0.00 ingresar "Sin Costo"	\$ 20,00
Formas de pago aceptadas	x	255	Se deberá especificar los mecanismos de pago que apliquen al trámite: depósitos, transferencias, efectivo. Al no existir costo por el trámite se debe ingresar "No aplica"	Depósito bancario, No aplica
Multas	x	255	Si el Costo es > 0.00 USD ingresar con el formato: #.##0,00 ; Si el Costo es = 0.00 ingresar "No aplica"	\$ 50,00
Base legal para Multas	x	4000	Detallar claramente la base legal de la multa o "No Aplica"	Artículo 6, inciso 2 del Reglamento a la Ley Orgánica de Empresas y Banca Pública
Nivel de Automatización Actual	x	10	TRÁMITE 100% PRESENCIAL INFORMACIÓN EN LÍNEA PARCIALMENTE EN LÍNEA TRÁMITE 100% EN LÍNEA	Automático desde la herramienta
Nivel de Automatización Planificado	x	10	TRÁMITE 100% PRESENCIAL INFORMACIÓN EN LÍNEA PARCIALMENTE EN LÍNEA TRÁMITE 100% EN LÍNEA	Automático desde la herramienta
Canales de atención	x		Seleccionar los diferentes canales de atención que se brindan para el trámite	1. Presencial 6. Telefónico 7. Correo Electrónico

Información General del Requisito	Obligatorio al VUV	Longitud permitida de caracteres	Sintaxis	Ejemplo
Emisor del Requisito	x	255	Institución responsable por la emisión del requisito a ser consumido en el trámite	SENECYT - Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Requisito	x	255	Documento que se solicita al usuario	Título de tercer nivel
Descripción del Requisito	x	4000	Detallar claramente el requisito solicitado	Título de educación de tercer nivel, emitido por una institución de educación superior del Ecuador o su equivalente en el extranjero.

Información Específica del Requisito	Obligatorio al VUV	Longitud permitida de caracteres	Sintaxis	Ejemplo
Secuencia	x	10	1 (La Institución colocará el número correspondiente a la secuencia acorde a lo que defina para el procedimiento)	
Obligatoriedad	x	10	Básico: Requisito obligatorio Alternativo: Válido en lugar de un requisito básico obligatorio Adicional: Es un requisito obligatorio únicamente cuando aplica Opcional: No es un requisito obligatorio, se puede realizar el trámite sin necesidad del mismo	
Formas del requisito aceptadas	x	4000	Detallar claramente cómo se acepta el requisito	Copia notariada del título, debidamente legalizado por vía diplomática o con sello de apostilla, conforme a lo establecido en la Convención de la Haya, otorgado por el órgano oficial pertinente del país donde se emitió el título.
Instrucciones especiales al usuario	x	4000	Detallar claramente as instrucciones especiales que el usuario debe conocer para realizar el trámite	Si el título está en un idioma distinto del español, inglés, francés, italiano y portugués, se deberá adjuntar la traducción autorizada (realizada por traductores registrados o acreditados en embajadas, consulados, departamentos de idiomas de las Universidades o Escuelas Politécnicas u otros organismos oficiales).


ANEXO 2: ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Código: DSPC-2015-AVA-CL-01
	ACTA DE VALIDACIÓN Y APROBACIÓN	Página: 1 de 5

Generalidades			
Organizador:	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica		
Tema:	Conformación del Comité Permanente de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional		
Dirección/Unidad Administrativa	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Servicios, Procesos y Calidad		
Lugar:	Salón de Embajadores	Hora de Inicio:	09h00
Fecha:	09/09/2015	Hora de Fin:	11h00


Antecedentes
<p>En cumplimiento de lo expuesto en la normativa legal vigente a la presente fecha, esta Cartera de Estado se encuentra implementando el Modelo de Reestructuración (Modelo R) propuesto por la Secretaría Nacional de Administración Pública, siendo uno de los requisitos contar con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional como lo establece el Art. 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, que indica: “En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional”.</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una Introducción de los antecedentes y marco legal constitutivo del Comité. • Se dio a conocer las responsabilidades y atribuciones del Comité y su ámbito de acción. • Se expusieron los antecedentes del marco de la Gestión por Procesos en el MREMH. • Se realizó la presentación del Catálogo de Procesos y servicios priorizados del MREMH. • Presentación a los miembros del Comité, los entregables que los dueños de los procesos han validado. • Presentación del Modelo de Gestión de Servicios alineado a la metodología GPR (Portafolio, fichas y taxonomía). • Presentación del plan de aseguramiento de la calidad. • Presentación del plan de transición del servicio aprobado. • Se dio énfasis en el marco legal que establece la necesidad de definir la frecuencia de reuniones.

DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD			
Fecha Desarrollo	12/01/2015	Responsable Desarrollo	DSPC
Fecha Última revisión		Código del Formato	DSPC-AVA-003
Documento de uso interno		Si está impreso es Copia No Controlada	
		Versión del Formato	
		0.1	

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Código: DSPC-2015-AVA-CL-01
	ACTA DE VALIDACIÓN Y APROBACIÓN	Página: 2 de 5

Acuerdos
<p>A través de la presente acta se acuerda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformar el Comité Permanente de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, el cual estará integrado por los siguientes servidores públicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Héctor Eguez (Delegado en representación de la Máxima Autoridad). 2. María Antonieta Marcial (Responsable para la Gestión de la Calidad). 3. Gladys Jácome Zambrano (Delegada en representación del Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política). 4. Dorys Cordero (Delegada en representación del Viceministerio de Movilidad Humana). 5. Ivonne Garnica (Delegada en representación del Viceministerio de Gestión Interna). 6. Soraya Ponce (Directora de la Unidad de Administración de Recursos Humanos). 7. Carlos López Muñoz (Director de la Unidad de Servicios, Procesos y Calidad). • Se designaron delegados por parte de la Máxima Autoridad y de los Viceministerios de Relaciones Exteriores e Integración Política, Movilidad Humana y Gestión Interna; en tal virtud, el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional será de carácter permanente; lo cual implica que, los cargos involucrados deberán tener participación obligatoria, independientemente de la persona que lo esté ocupando. En caso de desvinculación de alguno de los miembros del Comité del MREMH, deberán notificar y dar a conocer la persona con poder de decisión que lo reemplazará en el Comité. • Aprobación del Catálogo de Procesos y Servicios priorizados del MREMH. Se acuerda revisar los avances en la siguiente reunión. • Aprobación del Modelo de Gestión de Servicios alineado a GPR (Portafolio, Fichas y Taxonomía de servicios). Se acuerda seguir trabajando en el modelo para futuras revisiones por parte del Comité. • Revisión del Plan de Aseguramiento de la Calidad. • Revisión del Plan de transición del servicio aprobado. • El Compromiso de los miembros del Comité Permanente de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional será proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional. • El Comité Permanente de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional se reunirá una vez al mes (el segundo miércoles de cada mes de 09h00 a 11h00),

DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD			
Fecha Desarrollo	12/01/2015	Responsable Desarrollo	DSPC
Fecha Última revisión		Código del Formato	DSPC-AVA-003
Documento de uso interno		Si está impreso es Copia No Controlada	
		Versión del Formato	
		0.1	

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Código: DSPC-2015-AVA-CL-01
	ACTA DE VALIDACIÓN Y APROBACIÓN	Página: 3 de 5

restringiendo el aplazamiento de la fecha de reunión a no más de 3 días laborales, luego de la convocatoria realizada.

- El número de miembros necesarios para dar inicio a la reunión del Comité Permanente de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, será de al menos 4 personas.
- En caso de ausencia del delegado de la máxima autoridad (Héctor Eguez), se acuerda firmar el acta de la reunión para luego poner en su consideración. Si el delegado de la máxima autoridad tiene alguna observación luego de revisar el acta de reunión, los cambios y/o criterios emitidos serán considerados en la siguiente reunión del Comité.
- Convocar al Coordinador TICS para que el Comité cuente con el apoyo del criterio técnico en temas relacionados a tecnología y/o que involucren manejo, desarrollo, y/o mantenimiento de sistemas informáticos.
- Convocar a los Subsecretarios, Coordinadores, o Directores dependiendo de los temas a tratar dentro del orden del día, con la finalidad de disminuir la brechas comunicacionales en cuanto a la toma de decisiones que involucre a cada área.
- Al finalizar una reunión del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional se estructurará el acta correspondiente, recopilando toda información relevante para la toma de decisiones, resultados del análisis de temas que se encuentren dentro del orden del día, acuerdos y aplazamiento de temas a ser considerados en las siguientes reuniones. Una vez revisada el acta, se enviará un correo electrónico a los miembros del Comité, adjuntándola para su respectiva revisión. Luego del envío generado, los miembros del Comité tendrán al menos 24 horas para emitir sus respectivas observaciones; y en caso de no generarse observaciones se procederá a suscribir dicha acta.
- Se priorizarán los temas relacionados con los miembros del Comité que se encuentren en la reunión; en caso de existir ausencia de alguno de los miembros, los temas a tratar serán aplazados para la siguiente reunión del comité, siendo asentada en acta las novedades correspondientes.
- Como primer orden del día de la reunión del Comité, se revisarán las observaciones emitidas al acta de la sesión anterior por parte del delegado de la máxima autoridad. Se verificarán los temas pendientes dando prioridad a los aplazados por motivo de ausencia de quórum, falta de información y/o respaldos, revisión de los resultados esperados de la toma de decisiones de otras autoridades. Se reestructurarán las prioridades de los temas a tratar en función del análisis del primer punto en el orden del día.
- La convocatoria a los miembros del Comité Permanente de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional deberá realizarla la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica con al menos 5 días laborales de anterioridad.


DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD			
Fecha Desarrollo	12/01/2015	Responsable Desarrollo	DSPC
Fecha Última revisión		Código del Formato	DSPC-AVA-003
Documento de uso interno		Si está impreso es Copia No Controlada	
Versión del Formato 0.1			

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Código: DSPC-2015-AVA-CL-01
	ACTA DE VALIDACIÓN Y APROBACIÓN	Página: 4 de 5

- Crear un grupo en el correo electrónico para mejorar la comunicación entre los miembros del Comité, y así poder agilizar la toma de decisiones.

Firmas de Participantes			
Para constancia de la conformidad de la presente acta, se registran las firmas de responsabilidad, aceptación y compromiso de los participantes.			
<i>NOTA: Si no existen observaciones a este documento en el periodo de dos (2) días laboral, se lo considera como aceptado.</i>			
Elaborado por:			
Nombre	Dirección/Unidad Administrativa	Cargo	Firma
Mario Pulido	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	Analista de Procesos	
Carlos López	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	Director de Servicios, Procesos y Calidad	
Revisado por:			
Nombre	Dirección/Unidad Administrativa	Cargo	Firma
María Antonieta Marcial	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica	
Aprobado por:			
Nombre	Dirección/Unidad Administrativa	Cargo	Firma
Héctor Eguez	Gabinete del Ministro	Asesor del Ministro	
Gladys Jácome Zambrano	Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política	Funcionaria del Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política	

DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD			
Fecha Desarrollo	12/01/2015	Responsable Desarrollo	DSPC
Fecha Última revisión		Código del Formato	DSPC-AVA-003
Documento de uso interno		Si está impreso es Copia No Controlada	
		Versión del Formato 0.1	

 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Código: DSPC-2015-AVA-CL-01
	ACTA DE VALIDACIÓN Y APROBACIÓN	Página: 5 de 5

Dorys Cordero	Unidad de Consejería del Viceministerio de Movilidad Humana	Líder de la Unidad de Consejería del Viceministerio de Movilidad Humana	
Ivonne Garnica	Viceministerio de Gestión Interna	Asesora del Viceministerio de Gestión Interna	
María Antonieta Marcial	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	
Carlos López Muñoz	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	Director de la de Servicios, Procesos y Calidad	
Soraya Ponce	Dirección de Administración de Recursos Humanos	Directora de la Unidad de Administración de Recursos Humanos	

DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD				
Fecha Desarrollo	12/01/2015	Responsable Desarrollo	DSPC	Versión del Formato
Fecha Última revisión		Código del Formato	DSPC-AVA-003	0.1
Documento de uso interno		Si está impreso es Copia No Controlada		

ANEXO 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PROCESO EMISIÓN DE PASAPORTES



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP01**

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.126 de
257**

1. OBJETIVO.-

Emitir documentos de viajes seguros, que den fe de la identidad de los ciudadanos ecuatorianos; y, en casos excepcionales de extranjeros, según la normativa vigente.

2. ALCANCE.-

Este subproceso inicia desde la recepción y verificación de la documentación original, entregada por el usuario, hasta la entrega del pasaporte al mismo.

3. LIDER DEL SUBPROCESO.-

Director(a) de Documentos de Viaje y Legalizaciones

4. DEFINICIONES.-

- **Arancel:** Documento aprobado por el Ministerio de Finanzas con el nombre de "Arancel Consular y Diplomático" en el que constan los derechos y valores a cobrar por actos inherentes a las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- **Documento de viaje:** Es aquel documento conferido por autoridad competente, que permite a su titular desplazarse fuera del territorio nacional, el cual puede ser: pasaporte, salvoconducto y, por excepción, documentos nacionales de identidad.
- **Especie valorada:** Libretín de pasaporte, formulario, estampilla, timbre, sello, auto adhesivo o cualquier elemento que se utilice para respaldar el cobro de derechos por las actuaciones previstas en el arancel.



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP01**

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.127 de
257**

5. MARCO LEGAL.-

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica del Servicio Exterior
- Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
- Ley de Registro Civil y Reglamento
- Acuerdo Ministerial 000037 del 08 de abril del 2014.

6. POLITICAS.-

- Se deben presentar los documentos originales¹ para iniciar el proceso de emisión de pasaportes.
- Para los trámites iniciados en consulados con captura manual, se deben remitir los digitalmente documentos completos correctos y legibles a los centro de impresión asignados para el efecto.
- La cédula de ciudadanía no deberá estar deteriorada, perforada, cortada, que no se distinga la fotografía; y además, los nombres y/o apellidos que contengan letras Ñ deberán ser actualizadas, en caso de que no consten así en el documento.
- Las cédulas de los menores de edad deberán responder a la actualidad fisonómica de la persona, no se aceptarán a trámite cédulas en las que no sea posible reconocer al menor.
- La información entregada por el usuario es manejada con toda la confidencialidad del caso.
- Todo digitador puede suspender el trámite de la emisión del pasaporte por inconsistencias en la información entregada por el usuario y comunicará al inmediato superior.

¹ Los requisitos para que un usuario pueda obtener un pasaporte se encuentran descritos en el acuerdo 000037 del 08 de abril del 2014, el cual se encuentra publicado en la página web del MREMH.



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP01**

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.128 de
257**

7. DESCRIPCIÓN Y FLUJO DEL SUBPROCESO.-

7.1 Descripción de Actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción
Emisión de Pasaportes			
1	Solicitar servicio	Usuario	El subproceso inicia cuando el usuario se acerca a la Dirección de Documentos de Viaje y Legalizaciones, Coordinaciones Zonales, Consulados del Ecuador u Oficinas Provinciales y entrega la documentación requerida según el acuerdo 000037, donde se detallan los requisitos para la prestación del servicio de emisión de pasaportes.
2	Verificar documentación	Digitador (Verificación) Centro de Impresión/Sin centro de Impresión	El responsable recibe la documentación necesaria según el acuerdo 000037 para la emisión del pasaporte y verifica que la documentación esté correcta y completa y que la misma sea original para continuar con el proceso. De no ser así, se devolverá la documentación al usuario informándole los motivos y documentación faltante.
3	Ingresar/actualizar datos en el sistema	Digitador (Verificación) Centro de Impresión/Sin centro de Impresión	El digitador verifica los datos del solicitante en el Sistema de Emisión de Pasaportes si están correctos o si se actualizarán los mismos. En caso de no existir registro del usuario, se procederá a ingresar los datos en el Sistema de Emisión de Pasaportes.
4	Realizar pago	Usuario	El usuario realiza el pago del valor de las especies valoradas en la ventanilla correspondiente asignada para el efecto.



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP01

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.129 de
257**

5	Registrar pago	Digitador (Verificación) Centro de Impresión/Sin centro de Impresión	Se registra en el Sistema de Emisión de Pasaportes, el pago realizado por el usuario para la emisión del mismo.
6	Capturar foto y firma e imprimir formulario	Digitador (Verificación) Centro de Impresión/Sin centro de Impresión	Se captura la foto y firma utilizando el Sistema de Emisión de Pasaportes y se imprime el formulario para el otorgamiento del pasaporte.
7	Supervisar la información	Digitador (Verificación) Centro de Impresión	Se supervisa que la información que consta en el Sistema de Emisión de Pasaportes esté correcta y conforme con la cédula y con el formulario para otorgamiento del pasaporte.
8	Verificar datos para imprimir	Digitador (Verificación) Centro de Impresión	Se verifica que los datos que constan en el Sistema de Emisión de Pasaportes estén correctos y conforme con la cédula y con el formulario para otorgamiento del pasaporte.
9	Imprimir el pasaporte y realizar el control de calidad	Digitador (Verificación) Centro de Impresión	Una vez impreso el pasaporte, se controla la calidad del mismo, tanto como físicamente como en su contenido y se archiva la documentación física
10	Verificar pasaportes	Digitador (Entrega) Centro de Impresión	Una vez impreso el pasaporte, se verifica tanto físicamente como en contenido la calidad del mismo para su posterior entrega al usuario.



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP01**

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.130 de
257**

11	Entregar el pasaporte al usuario y cerrar en sistema	Digitador Consulado/ Coordinación Zonal (Sin centro de impresión)	Una vez que el pasaporte haya superado el control de calidad, se procederá a la entrega del mismo al usuario, y se dará entregado en el Sistema de Emisión de Pasaportes. Para el caso de ser un Consulado – Centro de Captura, se lo enviará a través de la Valija Diplomática. Para Centros de Captura - Coordinación Zonal u Oficina Provincial, se lo envía a través de los servicios de correspondencia asignados para el efecto.
12	Imprimir informe para el envío del pasaporte	Digitador (Centro de Impresión)	Se generan los informes desde el Sistema de Emisión de Pasaportes con los cuales, se enviarán a las unidades solicitantes. Una vez impreso, se lo enviará por Valija Diplomática, tanto los informes como los pasaportes (Consulado/Coordinación Zonal/Oficina Provincial).
13	Entregar el pasaporte al usuario y cerrar en sistema	Digitador Consulado/ Coordinación Zonal (Sin centro de impresión)	Los consulados y/o digitadores de las coordinaciones zonales reciben los pasaportes enviados por el centro de impresión y proceden a la entregan del mismo al usuario y se dar por entregado en el Sistema de Emisión de Pasaportes.
Emisión de pasaportes captura manual			
1	Entregar la documentación solicitada	Usuario	El usuario, solicita el servicio en el Centro de Captura Manual y entrega la documentación requerida según el Acuerdo 000037, donde se detallan los requisitos para la prestación del servicio de emisión de pasaportes.
2	Verificar documentación	Digitador Consulado (Captura manual)	El responsable de ventanilla recibe la documentación necesaria según el



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP01

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.131 de
257**

			<p>acuerdo 000037 para la emisión del pasaporte y verifica que la documentación esté correcta y completa y que la misma sea original para continuar con el proceso.</p> <p>De no ser así, se devolverá la documentación al usuario informándole los motivos y documentación faltante.</p>
3	Realizar pago y entregar recibo	Usuario	El usuario realiza el pago del valor de las especies valoradas en la ventanilla correspondiente asignada para el efecto.
4	Recibir comprobante de pago y enviar formulario	Digitador Consulado (Captura manual)	Una vez que se constata el pago realizado por el usuario con el comprobante pago, se envía el formulario de solicitud de emisión de pasaporte asignado al centro de impresión del MREMH
5	Revisar documentación	Digitador (Verificación Captura Manual)	<p>Recibe el formulario de solicitud de emisión de pasaportes y verifica que el usuario disponga de un número de cédula.</p> <p>De no ser así, generar un número provisional de registro</p>
6	Realizar ingreso en el sistema	Digitador (Verificación Captura Manual)	<p>El digitador verifica si los datos del solicitante en el Sistema de Emisión de Pasaportes están correctos o se actualizarán los mismos.</p> <p>En caso de no existir registro del usuario, se procederá a ingresar los datos en el sistema.</p>
7	Registrar pago	Digitador (Verificación Captura Manual)	Se registra en el Sistema de Emisión de Pasaportes, el pago realizado por el usuario para la emisión del mismo.
8	Escanear foto y firma	Digitador (Verificación Captura Manual)	El digitador escanea la foto, firma y los registra en el Sistema de Emisión



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP01

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.132 de
257**

			de Pasaportes
9	Supervisar la información	Digitador (Verificación) Centro de Impresión	Se supervisa que la información que consta en el Sistema de Emisión de Pasaportes esté correcta y conforme con la cédula y con el formulario para otorgamiento del pasaporte.
10	Verificar datos para imprimir	Digitador (Verificación) Centro de Impresión	Se verifica que los datos que constan en el Sistema de Emisión de Pasaportes estén correctos y conforme con la cédula y con el formulario para otorgamiento del pasaporte.
11	Imprimir el pasaporte y realizar el control de calidad	Digitador (Verificación) Centro de Impresión	Una vez impreso el pasaporte, se controla la calidad del mismo, tanto como físicamente como en su contenido y se archiva la documentación física
12	Verificar pasaportes	Digitador (Entrega) Centro de Impresión	Una vez impreso el pasaporte, se verifica tanto físicamente como en contenido la calidad para enviarlo a través de Valija Diplomática al Centro de Captura Manual solicitante para su posterior entrega al usuario.
13	Imprimir informe para envío del pasaporte	Digitador (Entrega) Centro de Impresión	Una vez confirmado la recepción, se dará entregado en el Sistema de Emisión de Pasaportes.
14	Entregar el pasaporte al usuario y cerrar en sistema	Digitador Consulado (Captura manual)	Una vez que el pasaporte haya superado el control de calidad, se procederá a la entrega del mismo al usuario, y se dará entregado en el sistema.
15	Imprimir informe para el envío del pasaporte	Digitador (Centro de Impresión)	Se generan los informes desde el Sistema de Emisión de Pasaportes con los cuales, se enviarán a las unidades solicitantes. Una vez impreso, se lo enviará por valija diplomática, tanto los informes como los pasaportes



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP01

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.133 de
257**

			(Consulado/Coordinación Zonal)
16	Entregar pasaporte	Consulados/ Digitador	Los digitadores del Centro de Captura Manual reciben los pasaportes enviados por el centro de impresión y proceden a la entrega del mismo al usuario.

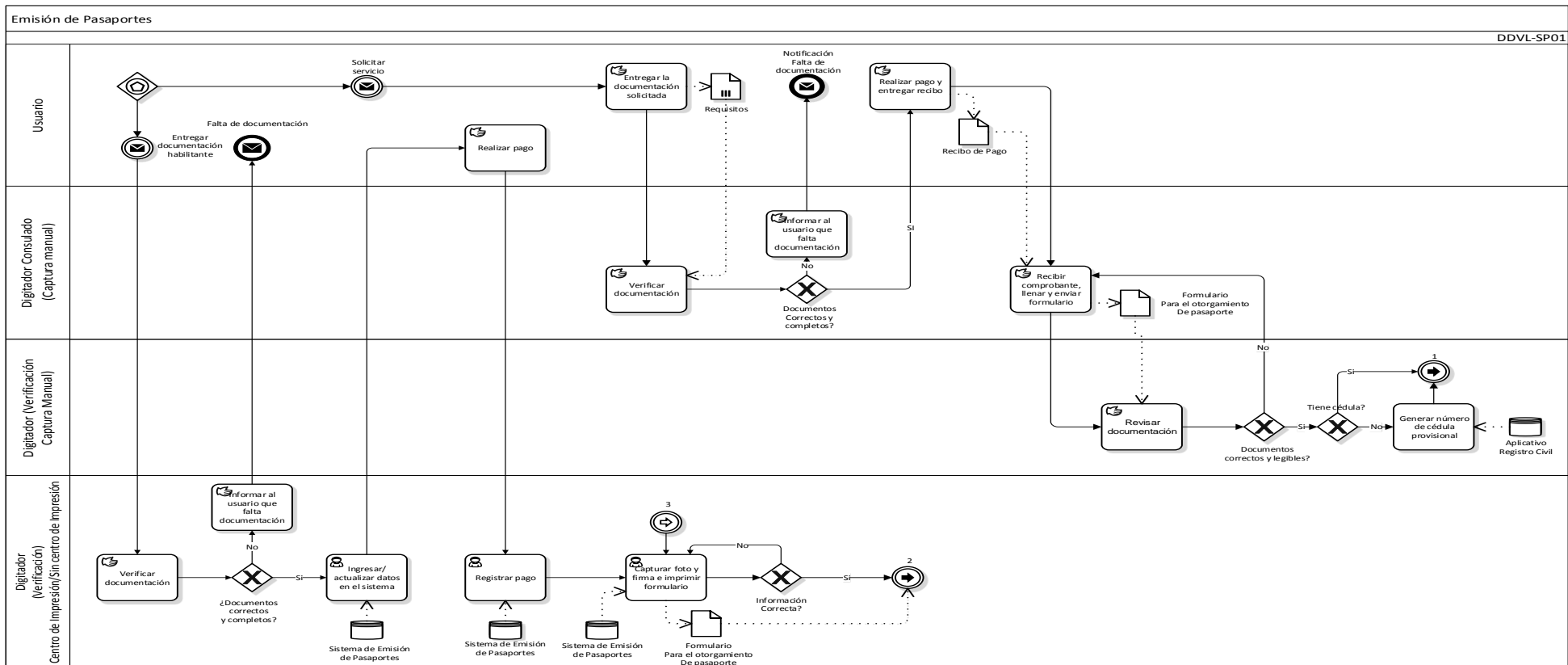
GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO: DDVL-SP01 Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

Pág.134 de 257

7.2 Diagrama de Flujo

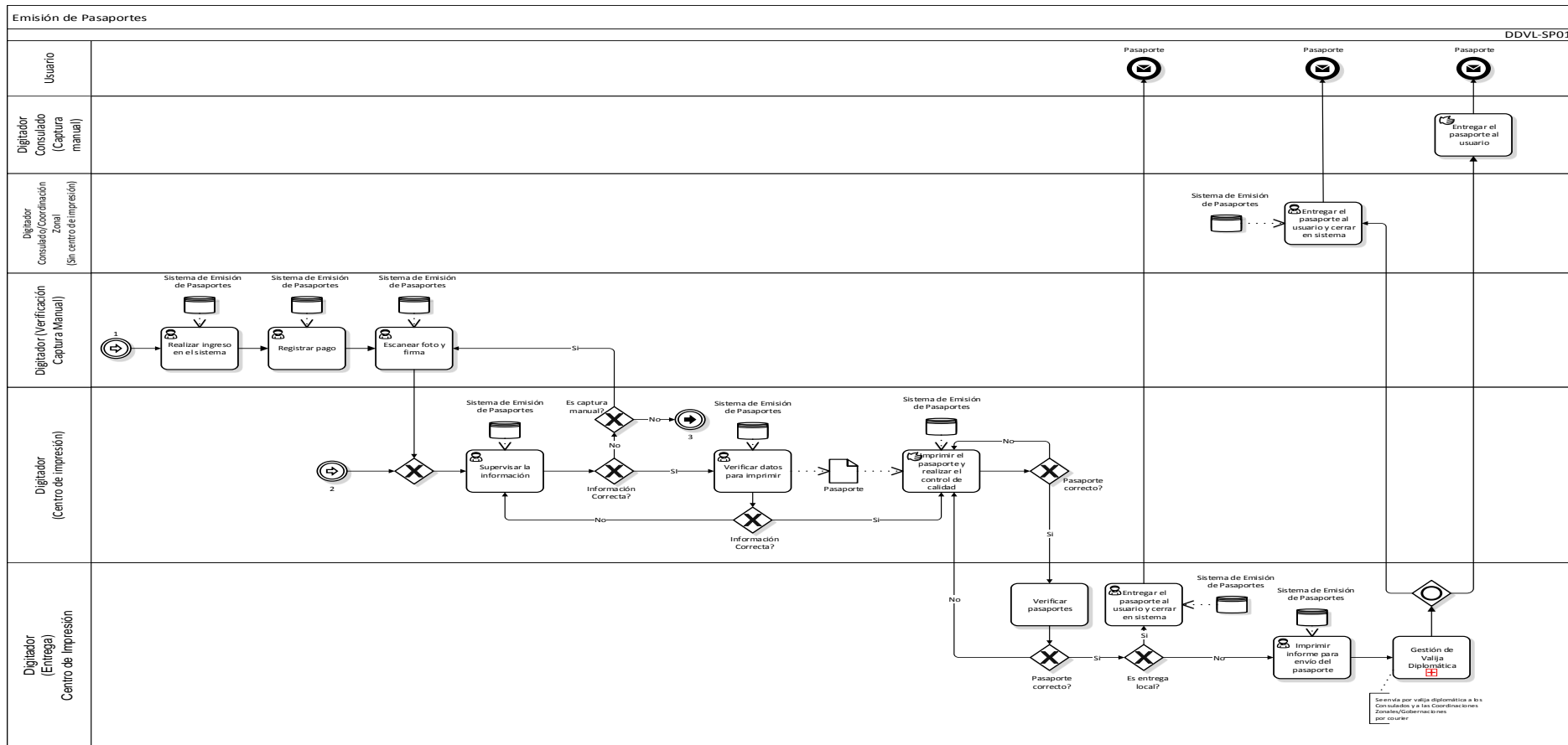


GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO: DDVL-SP01 **Subproceso:** Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

Pág.135 de
257





GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP01**

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.136 de
257**

8. INDICADORES

NOMBRE	Porcentaje de pasaportes anulados			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(# de pasaportes anulados)/(# total de pasaportes emitidos) * 100	Digitador	Mensual	≤ 1%	Director de Documentos de Viaje y Legalizaciones

NOMBRE	Tiempo de entrega de pasaporte			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(hora de entrega de pasaporte - hora de solicitud)	Digitador	Mensual	35 min	Director de Documentos de Viaje y Legalizaciones

NOMBRE	Tiempo de entrega de pasaporte (captura manual)			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(hora de entrega de pasaporte - hora de solicitud) captura manual	Digitador (captura manual)	Mensual	120 hrs.	Director de Documentos de Viaje y Legalizaciones

9. LISTADO DE REGISTROS.-

REGISTROS



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP01**

Subproceso: Emisión de Pasaportes

Edición No. 02

**Pág.137 de
257**

Código	Nombre
DDVL-SP01-R01	Formulario para el otorgamiento de pasaportes
DDVL-SP01-R02	Recibo de pago
DDVL-SP01-R03	Pasaporte

10. HISTORIAL DE REVISIONES.-

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
18-Jul-2014	02	Elaboración de manual de procedimientos TO-BE, en base a la línea base entregados por la DIADPRO.	Carlos Espinoza Alexander Cruz Martha Pantoja Freddy Ortega Christian García

**ANEXO 4: MANUAL DE
PROCEDIMIENTO DEL PROCESO
APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN DE
DOCUMENTOS**



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP04**

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.139 de
257**

11. OBJETIVO.-

Brindar un servicio eficaz, eficiente, de calidad y con calidez que permita al ciudadano la ejecución de sus documentos públicos emitidos en Ecuador, para surtir efecto en otros países, a través de la emisión de Apostillas o Legalizaciones.

12. ALCANCE.-

Este subproceso inicia con la recepción de la solicitud para apostillar/legalizar los documentos entregados por el usuario, hasta la entrega de los mismos, sea Apostillados o Legalizados.

13. LIDER DEL SUBPROCESO.-

Director de Documentos de Viaje y Legalizaciones.

14. DEFINICIONES.-

- **Apostilla.-** Es una certificación y/o autenticación de la firma de un funcionario público, cuya aplicación tiene como propósito simplificar el trámite de la legalización consular de documentos públicos ecuatorianos, que van a surtir efectos legales en el exterior. Es aplicable para países suscriptores de la Convención de La Haya de 1961.
- **ESIGEX.-** Sistema de Gestión para Servicio Exterior, en donde se registra a los extranjeros, lleva control de especies, control financiero y emisión de visas.
- **Legalización.-** Es la certificación de veracidad o legitimidad de que la firma que aparece en un documento público es idéntica a la registrada de una autoridad competente para suscribir documentos públicos; dándole valor suficiente para que pueda tener validez a nivel internacional.

15. MARCO LEGAL.-

- Constitución de la República del Ecuador



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP04**

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.140 de
257**

- Convención de La Haya sobre la Apostilla de 1961
- Derecho Internacional Consuetudinario
- Ley Notarial
- Ley Orgánica del Servicio Exterior Artículo 4 numeral 12
- Acuerdos Ministeriales Nos: 188 del 08 de Junio de 1976. Art. 33-41,
 - 000109-E del 19 de mayo del 2009,
 - 000050 del 4 de julio del 2012.
- Reglamento a la Ley de Derechos Consulares, Art. 42.
- Decreto Ejecutivo 1700-A del 18 de mayo del 2004
- Reglamento para el Análisis, Registro y Control de Informes sobre las Actuaciones en las Oficinas Consulares y de las Unidades de Recaudación autorizadas en Ecuador.

16. POLITICAS.-

- La prestación del servicio se basa en la presunción de veracidad de los documentos presentados para el trámite pertinente.
- Se mantendrá actualizado el registro de firmas de las autoridades competentes de las instituciones públicas.
- Se mantendrá el inventario de especies fiscales de manera tal que las Unidades Administrativas competentes garanticen que la provisión de especies valoradas sea correcta y oportuna, permitiendo desarrollar las funciones inherentes a esta Unidad.
- Se debe priorizar la atención a personas de la tercera edad, con discapacidades y mujeres embarazadas.
- La apostilla debe ser colocada en la unión de los documentos a manera de foliación en la última hoja donde conste la certificación.
- Elaborar de forma periódica (mensual) los informes de gestión financiera y presentarlos a la Unidad de Cuentas Consulares para registro y control de especies fiscales y de las actuaciones diarias realizadas.



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP04**

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.141 de
257**

17. DESCRIPCIÓN Y FLUJO DEL SUBPROCESO.-

17.1 Descripción de Actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción
Apostilla y Legalización Presencial			
APOSTILLA			
1	Entregar documentación original	Usuario	El usuario solicita el servicio para apostillar sus documentos originales de forma presencial.
2	Llenar solicitud y revisar documentos físicos	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista, llena con los datos básicos del usuario el formulario de Solicitud para Apostillas/Legalizaciones. Una vez receptados los documentos originales, se verifica que estén completos y correctos. En caso de que los documentos no estén correctos o completos, el usuario podrá corregir o completar la documentación en un tiempo máximo de 4 horas posteriores a la notificación automática de "Documentos Incompletos/Incorrectos, si no cumple ese tiempo, el sistema cerrará el trámite automáticamente
3	Llenar formulario de Registro	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista solicitará al usuario, los datos del Formulario de Registro para Apostillas/Legalizaciones, para generar el número de trámite en el sistema ESIGEX y entregar el ticket para pago.
4	Generar número de trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se notifica y se entrega al usuario el ticket para pago con los valores a cancelar en la ventanilla del BNF.
5	Generar ticket para pago	Analista DDVL/ Legalizaciones	El usuario recibe el ticket y realiza el pago a través de la ventanilla del BNF.
6	Realizar pago	Usuario	El analista, registra el pago en el ESIGEX y
7	Registrar pago en sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP04**

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.142 de
257**

			se genera el Comprobante de Recaudación.
8	Asignar especies fiscales	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se asigna la especie fiscal en el documento y registra en el ESIGEX.
9	Imprimir apostilla	Analista DDVL/ Legalizaciones	Imprime la apostilla utilizando el sistema ESIGEX.
10	Adherir especie fiscal en la apostilla	Analista DDVL/ Legalizaciones	Una vez impresa la apostilla, a la misma se deberá adherir la especie fiscal respectiva
11	Adjuntar la apostilla al documento	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se adjunta la apostilla al documento y se sella en la mitad de los mismos.
12	Entregar documento al usuario	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se entrega al usuario el documento apostillado y el usuario confirma la recepción del mismo para dar por cerrado el trámite en el sistema
13	Realizar el cierre del trámite en el sistema.	Analista DDVL/ Legalizaciones	
LEGALIZACIÓN			
1	Entregar documentación original	Usuario	El usuario solicita el servicio para apostillar sus documentos originales de forma presencial.
2	Llenar solicitud y revisar documentos físicos	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista, llena con los datos básicos del usuario el formulario de Solicitud para Apostillas/Legalizaciones. Una vez receptados los documentos originales, se verifica que estén completos y correctos. En caso de que los documentos no estén correctos o completos, el usuario podrá corregir o completar la documentación en un tiempo máximo de 4 horas posteriores a



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP04**

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.143 de
257**

			la notificación automática de “Documentos Incompletos/Incorrectos, si no cumple ese tiempo, el sistema cerrará el trámite automáticamente
3	Llenar formulario de Registro	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista solicitará al usuario, los datos del Formulario de Registro para Apostillas/Legalizaciones, para generar el número de trámite en el sistema ESIGEX y entregar el ticket para pago.
4	Generar número de trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se notifica y se entrega al usuario el ticket para pago con los valores a cancelar en la ventanilla del BNF.
5	Generar ticket para pago	Analista DDVL/ Legalizaciones	
6	Realizar pago	Usuario	El usuario recibe el ticket y realiza el pago a través de la ventanilla del BNF.
7	Registrar pago en sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista, registra el pago en el ESIGEX y se genera el Comprobante de Recaudación.
8	Asignar especies fiscales	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se asigna la especie fiscal en el documento y registra en el ESIGEX.
9	Imprimir y firmar documento	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se imprime el documento y se lo firma de forma física para que tenga validez
10	Adherir especie fiscal al documento legalizado	Analista DDVL/ Legalizaciones	Una vez firmado el documento se deberá adherir la especie fiscal correspondiente sobre la firma.
11	Entregar documento al usuario	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se entrega al usuario el documento apostillado y el usuario confirma la recepción del mismo para dar por cerrado el trámite en el sistema
12	Realizar el cierre del trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	

Apostilla y Legalización En Línea

APOSTILLA



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP04

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.144 de
257**

1	Llenar formulario	Usuario	<p>El Usuario selecciona el servicio “Apostillas y Legalizaciones de Documentos”, y procede a llenar el formulario de Solicitud.</p> <p><i>NOTA: Para que el Usuario pueda acceder a los SERVICIOS EN LINEA, debe estar registrado, en su defecto, deberá realizar el registro del usuario.</i></p> <p><i>En caso de ser primera vez, deberá completar el formulario con los datos personales, una vez completado, recibirá una notificación en el correo electrónico proporcionado, en el cual dispondrá de una clave temporal y podrá iniciar sección.</i></p>
5	Subir la documentación escaneada	Usuario	<p>Una vez lleno el formulario, el usuario procede a subir los documentos escaneados en formato PDF los mismos que no pueden pasar de 1 MB cada documento.</p>
6	Revisar documentos	Analista DDVL/ Legalizaciones	<p>Una vez receptados los documentos escaneados, se verifica que el formulario de Solicitud y los documentos estén completos y correctos.</p> <p>En caso de que los documentos no estén correctos o completos, el usuario podrá corregir o completar la documentación en un tiempo máximo de 24 horas posteriores a la notificación automática de “Documentos Incompletos/Incorrectos, si no cumple ese tiempo, el sistema cerrará el trámite automáticamente.</p> <p>En el caso de estar correctos, se le notificará con un mensaje automático que PROCEDA AL PAGO con la información de los valores a cancelar.</p>
7	Realizar el pago y enviarlo escaneado	Usuario	<p>El Usuario, podrá realizar el pago sea de forma presencial (Ventanillas BNF) o por sistemas de banca electrónica.</p>
8	Validar Pago	Analista DDVL/ Legalizaciones	<p>Se recibe el comprobante de pago y los documentos originales, se verifica que el pago sea correcto según lo preestablecido</p>

GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO: DDVL-SP04 **Subproceso:** Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

Pág.145 de
257

			<p>por la Dirección Financiera.</p> <p>De no ser así, se envía una notificación PAGO NO VERIFICADO de forma automática al usuario para que subsane la situación y continúe con el subproceso.</p>
9	Enviar documentación original	Usuario	Una vez realizado el pago, el usuario a través de los servicios de correspondencia, envía el comprobante de pago con los documentos originales en físico al MREMH.
10	Validar documentos originales	Analista DDVL/ Legalizaciones	<p>Una vez receptados los documentos originales, se verifica que el formulario de Solicitud y los documentos estén completos y correctos.</p> <p>En caso de que los documentos no estén correctos o completos, el usuario podrá corregir o completar la documentación.</p>
11	Generar número de trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista verificará, los datos del Formulario de Registro para Apostillas/Legalizaciones, para generar el número de trámite en el sistema ESIGEX y entregar el ticket para pago.
12	Generar ticket para pago	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se notifica y se entrega al usuario el ticket para pago con los valores a cancelar en la ventanilla del BNF.
13	Asignar especies fiscales	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se asigna la especie fiscal en el documento y registra en el ESIGEX.
14	Imprimir apostilla	Analista DDVL/ Legalizaciones	Imprime la apostilla utilizando el sistema ESIGEX.
15	Adherir especie fiscal en la apostilla	Analista DDVL/ Legalizaciones	Una vez impresa la apostilla, a la misma se deberá adherir la especie fiscal respectiva
16	Adjuntar la apostilla al	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se adjunta la apostilla al documento y se

GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO: DDVL-SP04 **Subproceso:** Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

Pág.146 de
257

	documento	Legalizaciones	sella en la mitad de los mismos.
17	Enviar el documento al usuario	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se envía el documento apostillado al usuario, mediante servicio de correspondencia asignado y, se realiza el cierre del trámite en el sistema con la confirmación de la recepción del documento.
18	Realizar el cierre del trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	En el caso de no recibir la confirmación, se dará por cerrado el trámite pasado los 10 días posteriores al envío del documento.
Apostillas y Legalizaciones En Línea			
LEGALIZACIÓN			
1	Llenar formulario	Usuario	<p>El Usuario selecciona el servicio “Apostillas y Legalizaciones de Documentos”, y procede a llenar el formulario de Solicitud.</p> <p><i>NOTA: Para que el Usuario pueda acceder a los SERVICIOS EN LINEA, debe estar registrado, en su defecto, deberá realizar el registro del usuario.</i></p> <p><i>En caso de ser primera vez, deberá completar el formulario con los datos personales, una vez completado, recibirá una notificación en el correo electrónico proporcionado, en el cual dispondrá de una clave temporal y podrá iniciar sección.</i></p>
5	Subir la documentación escaneada	Usuario	Una vez lleno el formulario, el usuario procede a subir los documentos escaneados en formato PDF los mismos que no pueden pasar de 1 MB cada documento.
6	Revisar documentos	Analista DDVL/ Legalizaciones	<p>Una vez receptados los documentos escaneados, se verifica que el formulario de Solicitud y los documentos estén completos y correctos.</p> <p>En caso de que los documentos no estén correctos o completos, el usuario podrá corregir o completar la documentación en un tiempo máximo de 24 horas posteriores</p>



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP04

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.147 de
257**

			<p>a la notificación automática de “Documentos Incompletos/Incorrectos, si no cumple ese tiempo, el sistema cerrará el trámite automáticamente.</p> <p>En el caso de estar correctos, se le notificará con un mensaje automático que PROCEDA AL PAGO con la información de los valores a cancelar.</p>
7	Realizar el pago y enviarlo escaneado	Usuario	El Usuario, podrá realizar el pago sea de forma presencial (Ventanillas BNF) o por sistemas de banca electrónica.
8	Validar Pago	Analista DDVL/ Legalizaciones	<p>Se recibe el comprobante de pago y los documentos originales, se verifica que el pago sea correcto según lo preestablecido por la Dirección Financiera.</p> <p>De no ser así, se envía una notificación PAGO NO VERIFICADO de forma automática al usuario para que subsane la situación y continúe con el subproceso.</p>
9	Enviar documentación original	Usuario	Una vez realizado el pago, el usuario a través de los servicios de correspondencia, envía el comprobante de pago con los documentos originales en físico al MREMH.
10	Validar documentos originales	Analista DDVL/ Legalizaciones	<p>Una vez receptados los documentos originales, se verifica que el formulario de Solicitud y los documentos estén completos y correctos.</p> <p>En caso de que los documentos no estén correctos o completos, el usuario podrá corregir o completar la documentación.</p>
11	Generar número de trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	El analista verificará, los datos del Formulario de Registro para Apostillas/Legalizaciones, para generar el número de trámite en el sistema ESIGEX y entregar el ticket para pago.
12	Generar ticket para pago	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se notifica y se entrega al usuario el ticket para pago con los valores a cancelar en la



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP04

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.148 de
257**

			ventanilla del BNF.
13	Asignar especies fiscales	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se asigna la especie fiscal en el documento y registra en el ESIGEX.
14	Firmar documento	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se firma el documento que va ser legalizado para que tenga validez.
15	Adherir especie fiscal al documento legalizado	Analista DDVL/ Legalizaciones	Una vez firmado el documento se deberá adherir la especie fiscal correspondiente sobre la firma.
16	Enviar documento al usuario	Analista DDVL/ Legalizaciones	Se envía el documento legalizado al usuario, mediante servicio de correspondencia asignado y, se realiza el cierre del trámite en el sistema con la confirmación de la recepción del documento.
17	Realizar el cierre del trámite en el sistema	Analista DDVL/ Legalizaciones	En el caso de no recibir la confirmación, se dará por cerrado el trámite pasado los 10 días posteriores al envío del documento.



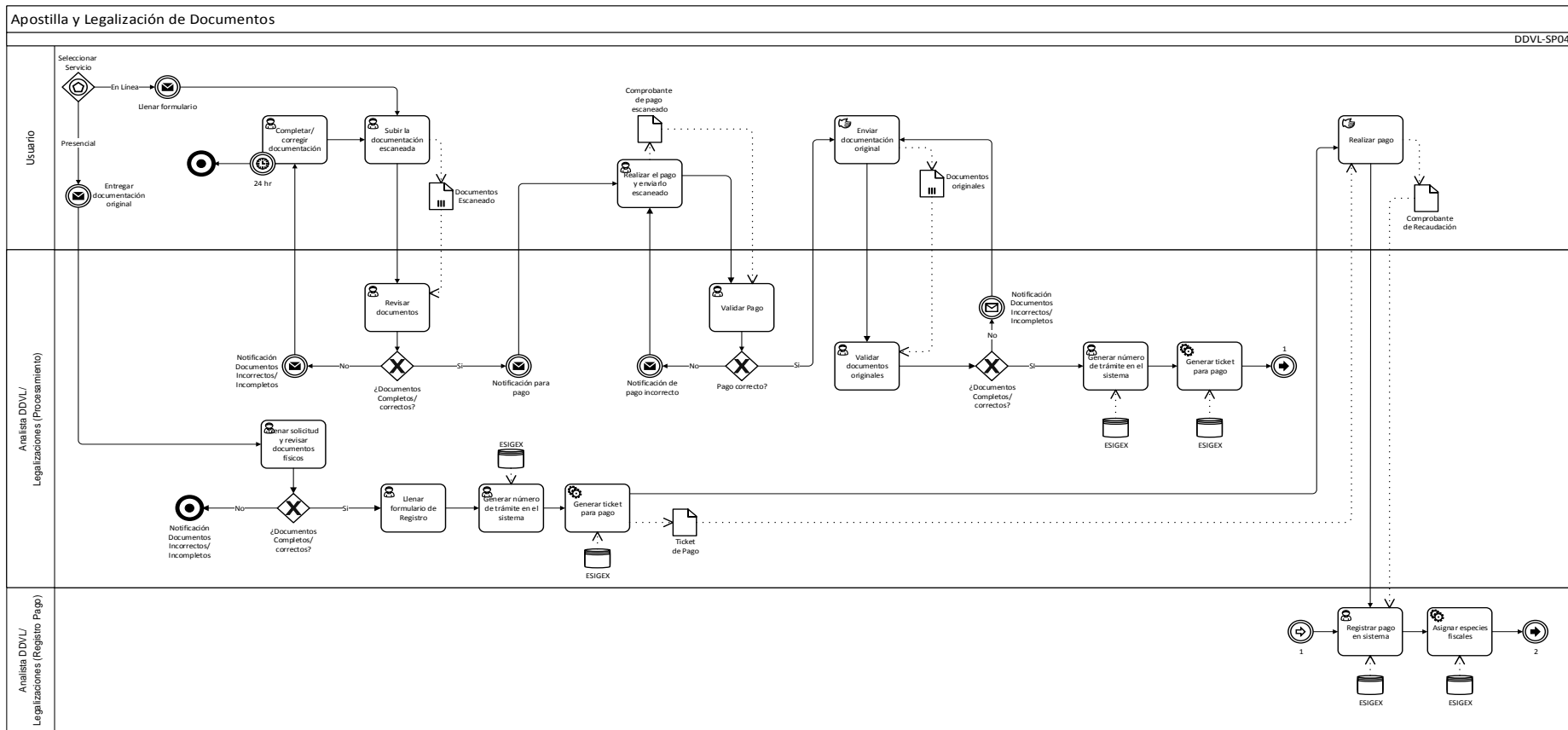
GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO: DDVL-SP04 Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

Pág.149 de 257

17.2 Diagrama de Flujo



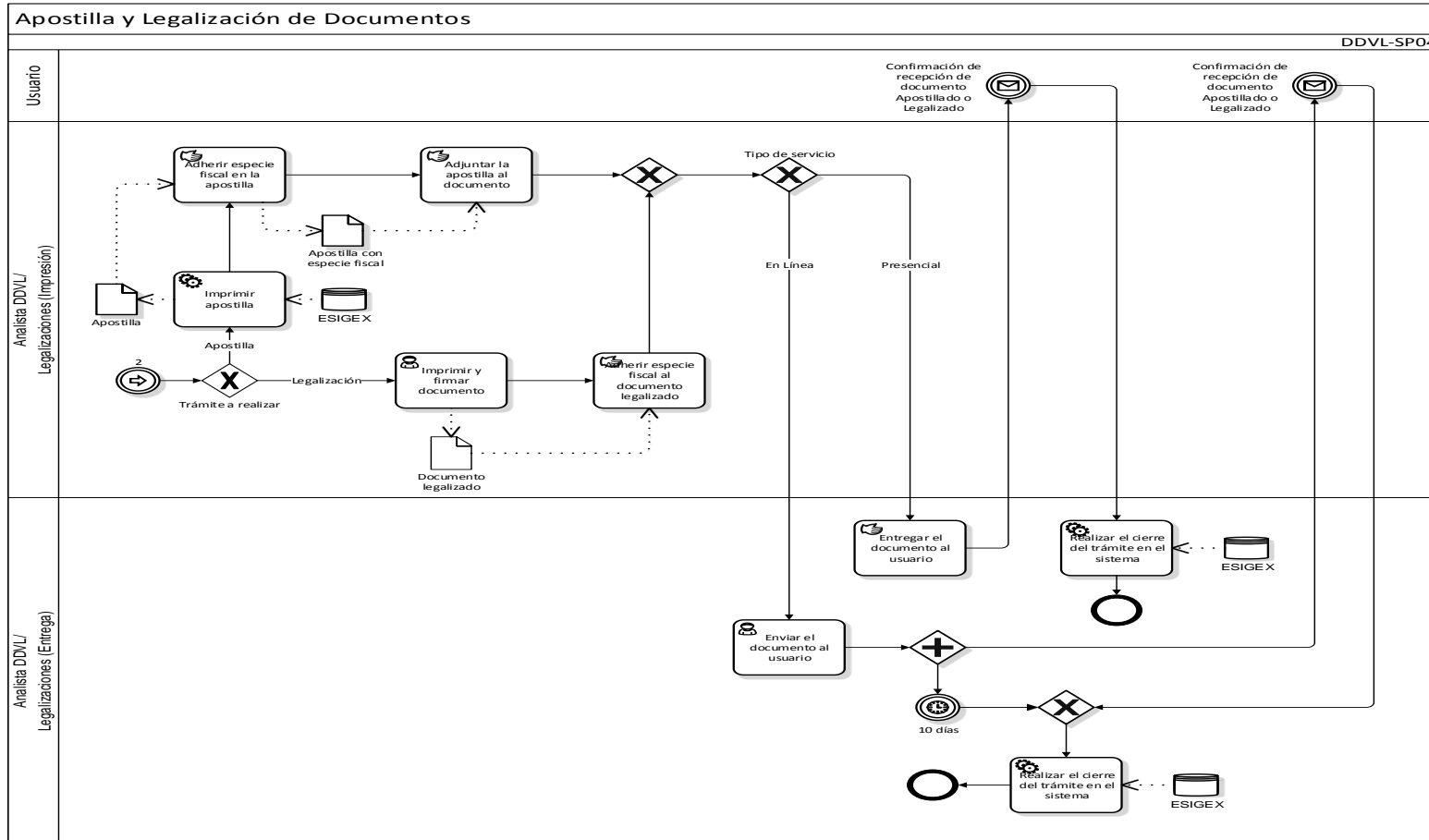


GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO: DDVL-SP04 **Subproceso:** Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

Pág.150 de 257





GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

CODIGO:
DDVL-SP04

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.151 de
257**

18. INDICADORES

NOMBRE	Porcentaje de Satisfacción en la Calidad del Servicio			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(Puntuación Real / Máximo Posible) x 100	Operadores DDVL/ Legalizaciones	Mensual	>90%	Responsable de Legalizaciones

NOMBRE	Porcentaje de Quejas en la prestación del servicio			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(# de quejas recibidas/# total de usuarios atendidos) * 100	Operadores DDVL/ Legalizaciones	Mensuales	≤ 1%	Responsable de Legalizaciones

NOMBRE	Tiempo de entrega Apostilla			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(hora de entrega de documentos apostillados -hora de solicitud) en el sistema	Operadores DDVL/ Legalizaciones	Mensual	17 min	Responsable de Legalizaciones

NOMBRE	Tiempo de entrega Legalización			
FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANALISIS
(hora de entrega de documentos	Operadores	Mensual	17 min	Responsable de



GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y LEGALIZACIONES

**CODIGO:
DDVL-SP04**

Subproceso: Apostilla y Legalización de Documentos

Edición No. 02

**Pág.152 de
257**

legalizados -hora de solicitud) en el sistema	DDVL/ Legalizaciones			Legalizaciones
---	-------------------------	--	--	----------------

19. LISTADO DE REGISTROS.-

REGISTROS	
Código	Nombre
DDVL-SP04-R01	Número de trámite para pago
DDVL-SP04-R02	Pago por Apostilla
DDVL-SP04-R03	Pago por Legalización
DDVL-SP04-R04	Documento Apostillado
DDVL-SP04-R05	Documento Legalizado
DDVL-SP04-R06	Ticket de Pago
DDVL-SP04-R07	Comprobante de Recaudación

20. HISTORIAL DE REVISIONES.-

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
20-jun-2014	02	Elaboración de manual de procedimientos TO-BE, en base a la línea base entregados por la DIADPRO.	Carlos Espinoza Alexander Cruz Martha Pantoja Freddy Ortega Christian García

ANEXO 5: FICHAS PARA EL SERVICIO EMISIÓN DE PASAPORTES

Emisión de Pasaportes

Ficha Informativa

Organización :	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	
Categoría:	Documentos de Viaje	
Competencia:	Planificar, dirigir y evaluar la gestión de la política exterior en los ámbitos bilateral; multilateral; de atención consular; extranjería; y de refugio, desarrollando procesos de coordinación interna y externa orientados a cumplir con los objetivos de los planes nacionales de desarrollo y de los planes institucionales.	
Estado:	Incubación	
Responsable:	Espinoza Espinoza, Carlos Desiderio	
Cargo del Responsable:	Director de Documentos de Viaje y Legalizaciones	
Descripción:	Servicio orientado a otorgar y emitir un documento de viaje seguro, con validez internacional, que identifica a su portador para la salida o ingreso a un país determinado, por los puestos internacionales asignados para el efecto.	
Alcance:	DESDE: la presentación de requisitos para la obtención del documento HASTA: la entrega del mismo.	
Propósito:	Emitir un documento de viaje seguro, que permita a sus titulares un efectivo tránsito internacional.	
Usuario personas naturales:	Todo ciudadano ecuatoriano y por excepción a los extranjeros de acuerdo a la ley.	
Usuario personas jurídicas:	No Aplica	
Usuario entidades gubernamentales:	No Aplica	
Usuario entidades ONGs:	No Aplica	
Idiomas de atención :	Español	
Calidad del servicio		
Compromisos de calidad:	Garantía de un servicio personalizado orientado al usuario. Garantía de personal adecuadamente capacitado y cortesía en la atención a usuarios. Garantía de un servicio de calidad, calidez y la atención dentro del tiempo.	
Canales para preguntas, sugerencias, denuncias y quejas:	Acceso al URL: http://www.cancilleria.gob.ec Acceso al URL: http://www.consuladovirtual.gob.ec Buzón de quejas y sugerencias	
Medidas de subsanación:	Carta de disculpas al usuario, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el usuario señale. De existir un error de datos en la emisión de un Pasaporte, dentro de un período de 60 días, se emitirá uno nuevo sin costo para el usuario.	
Producto	Descripción del Producto	Volumen anual estimado
Pasaporte Ordinario	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior.	487.590

Pasaporte Oficial	Este tipo de documento de viaje es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior	1228
Pasaporte Especial	Este tipo de documento de viaje es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior.	1304
Pasaporte Diplomático	Este tipo de documento de viaje es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior.	686
Documento especial de viaje (Pasaporte azul)	Documento de viaje expedido por el Ecuador a favor de extranjeros residentes, no residentes, refugiados y apátridas para que puedan salir del país y movilizarse en el exterior de conformidad a la normativa nacional e internacional vigente.	294

Emisión de Pasaportes

Componentes

	Descripción	Cargo del responsable del componente	Evaluación Interna		Percepción Ciudadana	
			Importancia	Calidad	Importancia	Calidad
Infraestructura:	El servicio de atención de Pasaportes al usuario se ofrece en las 24 provincias del país y en 86 consulados rentados en el exterior a los que se suman los consulados honorarios que disponen de espacios físicos necesarios para brindar un servicio eficiente y de calidad con atención personalizada.	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	7	5	-	-
Equipamiento y Materiales:	Cuenta con 03 centros de impresión a nivel nacional y 06 a nivel internacional y cuenta con el stock necesario para atender los requerimientos de los ciudadanos.	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	10	5	-	-
Tramitología:	Para que el usuario reciba el servicio, debe: 1) Acercarse a la institución para entregar los requisitos y se registra en el sistema 2) El usuario se acerca para recibir su pasaporte.	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	8	6	-	-
Personal de Contacto:	Contamos con un call center de 20 funcionarios capacitados en atención al cliente y de los servicios ofrecidos por dicho medio de comunicación con el cliente. Contamos con un personal de ventanilla de 21 funcionarios capacitados en atención al cliente y conocimiento del tipo de servicio que brinda la unidad en la ciudad de Quito. Así mismo se cuenta con personal capacitado en las distintas Unidades prestadoras de servicio a nivel nacional y en el exterior.	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	10	8	-	-
Tecnología de Contacto:	Se podrá realizar las consultas con respecto al servicio de Emisión de Pasaporte en los siguientes canales: www.cancilleria.gob.ec La cancillería del Ecuador ofrece el servicio de Consulado Virtual en el siguiente canal: http://www.consuladovirtual.gob.ec/ Call center 24 horas 1800 Cancillería	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	10	8	-	-
Procesos						
Front Office:	Emisión de Pasaportes					
Back Office:	Análisis, control y generación de informes de actuaciones por emisión de pasaportes					
Marco Legal						

Base legal:

Art. 14 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Art. 15 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Art. 16 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Art. 19 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Art. 20 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Art. 21 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Art. 22 de la Ley de Documentos de Viaje y Reglamento
Ley de Registro Civil y Reglamento
Acuerdo Ministerial 000037 del 8 de abril del 2014
Arancel Consular y Diplomático

Emisión de Pasaportes

Indicadores

Indicador	Descripción del indicador	Método de cálculo	Línea base inicial	Unidad de Medida	Fuente
Nivel de satisfacción de los usuarios en las oficinas en el exterior.	El indicador pretende medir, el porcentaje de satisfacciones de usuarios que son atendidos en las oficinas de la misión como de los consulados virtuales.	Promedio Ponderado del número de respuestas de los encuestados	0.9	Porcentaje	Matriz de satisfacción
Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en Pasaportes	Mide la satisfacción de la calidad del servicio para pasaportes, realizada por el usuario al funcionario de pasaportes	Promedio ponderado	0.96	Porcentaje	Sistema PARDUS
Promedio de tiempo de entrega de pasaportes	Mide el tiempo de entrega en el proceso pasaportes al usuario	Hora de entrega-hora de ingreso Muestreo aleatorio simple	30	Minutos	Sistema pasaportes
Nivel de estandarización de los servicios y procesos que corresponden a esta dirección.	Este indicador pretende medir la evaluación de cada una de las Coordinaciones Zonales del cumplimiento de los estándares para los servicios y procesos de atención ciudadanía. El total de trámites se lo evalúa en los tres centros de impresión a nivel nacional: Quito, Guayaquil y Cuenca. Se consideran los siguientes parámetros: Servicio: Pasaportes tiempo de emisión -----> estándar: 30 minutos porcentaje de satisfacción -----> estándar: 92% Servicio: Apostillas y Legalizaciones tiempo de emisión -----> estándar: 17 minutos porcentaje de satisfacción -----> estándar: 92%	Número de servicios y procesos estandarizados / Número total de servicios atendidos	0	Porcentaje	Informes de evaluación de procesos: sistema de pasaportes, sistema esigex, sistema pardus

Emisión de Pasaportes

Taxonomía

#	Caso	Descripción	# Trámites	Tipo de Trámite
1	Emisión de Pasaportes Ordinarios	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior	1	Solicitud de pasaporte Ordinario por primera vez
			2	Solicitud de pasaporte Ordinario por renovación
			3	Solicitud de pasaporte Ordinario por pérdida o robo
			4	Solicitud de pasaporte Ordinario por suplantación de identidad
			5	Solicitud de pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años
			6	Solicitud de pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años, en caso de ausencia de uno o de los dos padres
			7	Solicitud de pasaporte Ordinario por renovación para menores de 18 años
			8	Solicitud de pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años por pérdida o robo
			9	Solicitud de pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años (En el EXTERIOR)
2	Emisión de Pasaporte Oficial	Este tipo de documento de viaje es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior	1	Solicitud de pasaporte Oficiales por primera vez
			2	Solicitud de Pasaporte Oficiales por Renovación
			3	Solicitud de pasaporte Oficiales por pérdida o robo
3	Emisión de Pasaporte Especial	Este tipo de documento de viaje es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior.	1	Solicitud de pasaporte Especial por primera vez
			2	Solicitud de Pasaporte Especial por Renovación
			3	Solicitud de pasaporte Especial por pérdida o robo
4	Emisión de Pasaporte Diplomático	Este tipo de documento de viaje es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior.	1	Solicitud de pasaporte Diplomáticos por primera vez
			2	Solicitud de Pasaporte Diplomáticos por Renovación
			3	Solicitud de pasaporte Diplomáticos por pérdida o robo
5	Emisión de Documento especial de viaje (Pasaporte azul)	Documento de viaje expedido por el Ecuador a favor de extranjeros residentes, no residentes, refugiados y apátridas para que puedan salir del país y movilizarse en el exterior de conformidad a la normativa nacional e internacional vigente.	1	Solicitud de pasaporte para Extranjeros residentes que no pueden proveerse de un pasaporte de su nacionalidad
			2	Solicitud de pasaporte para Extranjeros no residentes que no pueden proveerse de un pasaporte de su nacionalidad y deben abandonar el Ecuador
			3	Solicitud de pasaporte para Extranjeros reconocidos como Refugiados por el Ecuador

			4	Solicitud de pasaporte para Personas en condición de Apatridia
--	--	--	---	--



Servicio: Emisión de Pasaportes

Caso 1: Emisión de Pasaporte Ordinario

Trámite 1:	Solicitud de Pasaporte Ordinario por primera vez
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo

Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
3	Carta de Naturalización	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 2:	Solicitud de Pasaporte Ordinario por renovación				

Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y moverse en el exterior
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo
Multas:	No Aplica
Base legal para multas:	No Aplica
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial
Nivel de automatización planificado:	Información en línea
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web
Ciclo de vida de la organización	-
Rango de edad:	-
e-Sector:	-

URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Pasaporte Ordinario	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original si está vigente	-
3	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
4	Carta de Naturalización	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 3:	Solicitud de Pasaporte Ordinario por pérdida o robo				
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				
Interacciones:	5				
Número de Interacciones No Presenciales:	0				
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 				
Tiempo de entrega comprometido:	<p>En centros de impresión en Ecuador: 30 min</p> <p>En centros de captura nacionales: 72 horas</p> <p>En centros de impresión internacionales: 45 min</p> <p>En centros de captura internacionales: 5 días</p>				

Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				
Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Denuncia de pérdida o robo	Básico	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	-

3	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
4	Carta de Naturalización	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 4: Solicitud de Pasaporte Ordinario por suplantación de identidad					
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				
Interacciones:	5				
Número de Interacciones No Presenciales:	0				
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 				
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días				
Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				
Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				

Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Denuncia en el Ministerio Público	Básico	Fiscalía	Presentar el documento original	-
3	Movimiento Migratorio	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Tarjeta índice	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
5	Tarjeta dactilar	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
6	Hoja de datos de filiación original	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
7	Copia íntegra original de la partida de inscripción de nacimiento	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-

8	Declaración juramentada de la suplantación de la identidad	Básico	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	-
9	Otros documentos	Opcional	Usuario	Presentar documentos originales y/o copias certificadas (con fotografía)	Los documentos de respaldo deberán tener fotografías del solicitante
10	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
11	Carta de Naturalización	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 5: Solicitud de Pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años					
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				
Interacciones:	5				
Número de Interacciones No Presenciales:	0				
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte				
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días				
Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				

Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Cédula de identidad y/o ciudadanía de los padres del menor	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
3	Formulario gratuito de autorización	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Pasaporte original	Básico	Embajadas de otros países	Presentar el documento original	En caso de que uno o los padres del menor sea/n extranjero/s, deberán presentar pasaportes originales vigentes

5	Carnet de Refugiado	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	En el caso de ser refugiado, deberá presentar el carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de esta forma se justificará su permanencia regular en el país.
6	Autorización Notarial de Salida del País	Alternativo	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	-
7	Sentencia o Resolución Judicial	Alternativo	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	De ser el caso
8	Partida de Defunción	Alternativo	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	De ser el caso
9	Poder especial otorgado por Consulado ecuatoriano	Adicional	DGRCC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	De ser el caso
10	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
Trámite 6: Solicitud de Pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años, en caso de ausencia de uno o de los padres					
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				
Interacciones:	5				
Número de Interacciones No Presenciales:	0				
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 				
Tiempo de entrega comprometido:	<p>En centros de impresión en Ecuador: 30 min</p> <p>En centros de captura nacionales: 72 horas</p> <p>En centros de impresión internacionales: 45 min</p> <p>En centros de captura internacionales: 5 días</p>				

Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				
Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Cédula de identidad y/o ciudadanía de los padres del menor	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-

3	Formulario gratuito de autorización	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Pasaporte original	Básico	Embajadas de otros países	Presentar el documento original	En caso de que uno o los padres del menor sea/n extranjero/s, deberán presentar pasaportes originales vigentes
5	Carnet de Refugiado	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	En el caso de ser refugiado, deberá presentar el carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de esta forma se justificará su permanencia regular en el país.
6	Autorización Notarial de Salida del País	Alternativo	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	-
7	Sentencia o Resolución Judicial	Alternativo	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	De ser el caso
8	Partida de Defunción	Alternativo	Notarias autorizadas	Presentar el documento original	De ser el caso
9	Poder especial otorgado por Consulado ecuatoriano	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	De ser el caso
10	Poder especial para otorgamiento de Pasaporte	Básico	Notarías Públicas del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso en que uno o los dos padres no se encuentren en el país
11	Poder para otorgamiento de Pasaporte	Básico	Notarias extranjeras	Presentar el documento original	El documento deberá estar apostillado o legalizado de acuerdo al país de origen
12	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
Trámite 7: Solicitud de Pasaporte Ordinario por renovación para menores de 18 años					
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				
Interacciones:	5				
Número de Interacciones No Presenciales:	0				

Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte				
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días				
Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				
Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-

2	Cédula de identidad y/o ciudadanía de los padres del menor	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
3	Formulario gratuito de autorización	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Pasaporte ordinario	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	
5	Carnet de Refugiado	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	En el caso de ser refugiado, deberá presentar el carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de esta forma se justificará su permanencia regular en el país.
6	Autorización Notarial de Salida del País	Alternativo	Notarías autorizadas	Presentar el documento original	-
7	Poder especial otorgado por Consulado ecuatoriano	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	De ser el caso
8	Poder especial para otorgamiento de Pasaporte	Básico	Notarías Públicas del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso en que uno o los dos padres no se encuentren en el país
9	Poder para otorgamiento de Pasaporte	Alternativo	Notarías extranjeras	Presentar el documento original	El documento deberá estar apostillado o legalizado de acuerdo al país de origen
10	Pasaporte Original	Adicional	Embajadas de otros países	Presentar el documento original	En caso de que uno o los padres del menor sea/n extranjero/s, deberán presentar pasaportes originales vigentes
11	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
Trámite 8:	Solicitud de Pasaporte Ordinario por renovación para menores de 18 años, por pérdida o robo				
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				
Interacciones:	5				

Número de Interacciones No Presenciales:	0				
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte				
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días				
Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				
Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-

2	Cédula de identidad y/o ciudadanía de los padres del menor	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
3	Formulario gratuito de autorización	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Denuncia de pérdida o robo	Básico	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	
5	Poder especial para otorgamiento de Pasaporte	Básico	Notarías Públicas del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso en que uno o los dos padres no se encuentren en el país
5	Carnet de Refugiado	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	En el caso de ser refugiado, deberá presentar el carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de esta forma se justificará su permanencia regular en el país.
6	Autorización Notarial de Salida del País	Alternativo	Notarías autorizadas	Presentar el documento original	-
7	Poder especial otorgado por Consulado ecuatoriano	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	De ser el caso
8	Poder para otorgamiento de Pasaporte	Alternativo	Notarías extranjeras	Presentar el documento original	El documento deberá estar apostillado o legalizado de acuerdo al país de origen
9	Pasaporte Original	Adicional	Embajadas de otros países	Presentar el documento original	En caso de que uno o los padres del menor sea/n extranjero/s, deberán presentar pasaportes originales vigentes
10	Poder especial otorgado por Consulado ecuatoriano	Alternativo	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	De ser el caso
11	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
Trámite 9:	Solicitud de Pasaporte Ordinario por primera vez para menores de 18 años (En el Exterior)				
Descripción del trámite:	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior				

Interacciones:	5				
Número de Interacciones No Presenciales:	0				
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte				
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días				
Rango de tiempo actual:	Horas				
Rango de tiempo planificado:	Minutos				
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0				
Formas de pago aceptado:	Efectivo				
Multas:	No Aplica				
Base legal para multas:	No Aplica				
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial				
Nivel de automatización planificado:	Información en línea				
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web				
Ciclo de vida de la organización	-				
Rango de edad:	-				
e-Sector:	-				
URL externo:	-				
Archivos Anexo:	-				
Requisitos					
Secuencia	Requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Básico	DGRCC - Dirección General de Registro Civil Identificación y	Presentar el documento original	-

			Cedulación		
2	Cédula de identidad y/o ciudadanía de los padres del menor	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
3	Formulario gratuito de autorización	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Poder especial para otorgamiento de Pasaporte	Básico	Notarías Públicas del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso en que uno o los dos padres no se encuentren en el país
5	Carnet de Refugiado	Adicional	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	En el caso de ser refugiado, deberá presentar el carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de esta forma se justificará su permanencia regular en el país.
6	Carnet del Conadis	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley



Servicio: Emisión de Pasaportes	
Caso 2: Emisión de Pasaporte Especiales	
Trámite 1:	Solicitud de Pasaporte Especial por primera vez
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para servidores públicos designados a viajar al exterior.
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0

Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-

3	Pasaporte Ordinario	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior	Alternativo	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 2: Solicitud de Pasaporte Especial por renovación						
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para servidores públicos designados a viajar al exterior.					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 					
Tiempo de entrega comprometido:	<p>En centros de impresión en Ecuador: 30 min</p> <p>En centros de captura nacionales: 72 horas</p> <p>En centros de impresión internacionales: 45 min</p> <p>En centros de captura internacionales: 5 días</p>					
Rango de tiempo actual:	Horas					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					

Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0					
Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-

3	Pasaporte Especial	Este tipo de documento es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original si está vigente	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 3: Solicitud de Pasaporte Ordinario por pérdida o robo						
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para servidores públicos designados a viajar al exterior.					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 					

Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días					
Rango de tiempo actual:	Horas					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0					
Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:

1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Denuncia de pérdida o robo	Denuncia ante la Policía Nacional del Ecuador, donde se evidencien los hechos de robo o pérdida del pasaporte original	Básico	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	-
3	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Adicional	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.



Servicio: Emisión de Pasaportes	
Caso 3: Emisión de Pasaporte Diplomático	
Trámite 1:	Solicitud de Pasaporte Diplomático por primera vez
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para funcionarios dentro de la función diplomática
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo

Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-

2	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-
3	Pasaporte Ordinario	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior	Alternativo	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Alternativo	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 2: Solicitud de Pasaporte Diplomático por renovación						
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para funcionarios dentro de la función diplomática					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					

Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo
Multas:	No Aplica
Base legal para multas:	No Aplica
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial
Nivel de automatización planificado:	Información en línea
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web
Ciclo de vida de la organización	-
Rango de edad:	-
e-Sector:	-
URL externo:	-
Archivos Anexo:	-

Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-
3	Pasaporte Diplomático	Este tipo de documento es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original si está vigente	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Alternativo	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.

Trámite 3:	Solicitud de Pasaporte Diplomático por pérdida o robo
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para funcionarios dentro de la función diplomática
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo
Multas:	No Aplica
Base legal para multas:	No Aplica
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial
Nivel de automatización planificado:	Información en línea
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web
Ciclo de vida de la organización	-
Rango de edad:	-
e-Sector:	-

URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Denuncia de pérdida o robo	Denuncia ante la Policía Nacional del Ecuador, donde se evidencien los hechos de robo o pérdida del pasaporte original	Básico	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	-
3	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Alternativo	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.



Servicio: Emisión de Pasaportes

Caso 4: Emisión de Pasaporte Oficial

Trámite 1:	Solicitud de Pasaporte Oficial por primera vez
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para funcionarios públicos que se encuentran dentro del nivel jerárquico superior
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min En centros de captura nacionales: 72 horas En centros de impresión internacionales: 45 min En centros de captura internacionales: 5 días
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo
Multas:	No Aplica

Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-
3	Pasaporte Ordinario	Documento de viaje que permite a un ciudadano ecuatoriano salir de un país y movilizarse en el exterior	Alternativo	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de

						ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Alternativo	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 2:	Solicitud de Pasaporte Oficial por renovación					
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para funcionarios públicos que se encuentran dentro del nivel jerárquico superior					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 					
Tiempo de entrega comprometido:	<p>En centros de impresión en Ecuador: 30 min</p> <p>En centros de captura nacionales: 72 horas</p> <p>En centros de impresión internacionales: 45 min</p> <p>En centros de captura internacionales: 5 días</p>					
Rango de tiempo actual:	Horas					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	<p>\$70</p> <p>Tercera edad \$35</p> <p>Discapacitados: \$0</p>					

Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-

3	Pasaporte Oficial	Este tipo de documento es extendido a funcionarios públicos amparados por la Ley que permite el cumplimiento de funciones oficiales en el exterior	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original si está vigente	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Alternativo	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.
Trámite 3: Solicitud de Pasaporte Oficial por pérdida o robo						
Descripción del trámite:	Entrega del documento de viaje seguro para funcionarios públicos que se encuentran dentro del nivel jerárquico superior					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 					
Tiempo de entrega comprometido:	<p>En centros de impresión en Ecuador: 30 min</p> <p>En centros de captura nacionales: 72 horas</p> <p>En centros de impresión internacionales: 45 min</p> <p>En centros de captura internacionales: 5 días</p>					
Rango de tiempo actual:	Horas					

Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	\$70 Tercera edad \$35 Discapacitados: \$0					
Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Cédula de identidad y/o ciudadanía	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	DGRCIC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Presentar el documento original	-
2	Denuncia de pérdida o robo	Denuncia ante la Policía Nacional del Ecuador, donde se evidencien los hechos de robo o pérdida del pasaporte original	Básico	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	-

3	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública	Solicitud escrita suscrita por la máxima autoridad de la institución pública o del titular del documento, en la que se indique motivo de viaje, tiempo y destino	Básico	Todas las instituciones Públicas	Presentar el documento original	-
4	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley
5	Carta de Naturalización	Si se tratare de cónyuge naturalizado, deberá presentar la Carta de Naturalización legalizada por la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación	Alternativo	DGRCC - Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Ciudadanos naturalizados deberán presentar el documento original	Es requisito básico para todos los ciudadanos naturalizados que deseen tener pasaporte. En caso de ser necesaria la verificación de la carta de naturalización, el trámite demorará 3 días.



Servicio: Emisión de Pasaportes

Caso 5: Documentos especiales de viaje (Pasaporte Azul)

Trámite 1:	Solicitud de pasaporte para Extranjeros residentes que no pueden proveerse de un pasaporte de su nacionalidad
Descripción del trámite:	Documento concedido al amparo de la Convención de Ginebra de 1951, no se constituye como un pasaporte ecuatoriano, pues no obra prueba de nacionalidad
Interacciones:	5
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min
Rango de tiempo actual:	Horas
Rango de tiempo planificado:	Minutos
Costo del trámite:	\$80 Tercera edad \$40 Discapacitados: \$0
Formas de pago aceptado:	Efectivo
Multas:	No Aplica
Base legal para multas:	No Aplica

Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Solicitud de pasaporte	Solicitud de pasaporte indicando las razones que justifiquen la petición	Básico	Usuario	Presentar el documento original	-
2	Certificado de movimiento migratorio	Certificado de movimiento migratorio actualizado otorgado por la Dirección Nacional de Migración de la Policía Nacional (DNM)	Básico	Dirección Nacional de Migración	Presentar el documento original	-
3	Certificado de Visa de residente	Documento que refleje su estado migratorio	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-

4	Documento de identificación	Documentos que garanticen la identidad del solicitante	Básico	Usuario	Presentar el documento original	Presentar documentos con fotografías
5	Documento de viaje caducado original	Documento que evidencie el itinerario de viaje del solicitante	Alternativo	Usuario	Presentar el documento original	De ser el caso
6	Denuncia de pérdida o robo de documentos	Denuncia ante la Policía Nacional del Ecuador, donde se evidencien los hechos de robo o pérdida de los documentos del solicitante	Alternativo	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso
Trámite 2: Solicitud de pasaporte para Extranjeros no residentes que no pueden proveerse de un pasaporte de su nacionalidad y deben abandonar el Ecuador						
Descripción del trámite:	Documento concedido al amparo de la Convención de Ginebra de 1951, no se constituye como un pasaporte ecuatoriano, pues no obra prueba de nacionalidad					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 					
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min					
Rango de tiempo actual:	Horas					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	\$80 Tercera edad \$40 Discapacitados: \$0					

Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Solicitud de pasaporte	Solicitud de pasaporte indicando las razones que justifiquen la petición	Básico	Usuario	Presentar el documento original	-
2	Certificado de movimiento migratorio	Certificado de movimiento migratorio actualizado otorgado por la Dirección Nacional de Migración de la Policía Nacional (DNM)	Básico	Dirección Nacional de Migración	Presentar el documento original	-
3	Confirmación del ticket o pasaje aéreo que tiene para salir del país	Documento que garantice que el pasaporte azul será utilizado para salir del Ecuador	Básico	Usuario	Presentar el documento original	-

4	Documento de viaje caducado original	Documento que evidencie el itinerario de viaje del solicitante	Alternativo	Usuario	Presentar el documento original	De ser el caso
5	Denuncia de pérdida o robo de documentos	Denuncia ante la Policía Nacional del Ecuador, donde se evidencien los hechos de robo o pérdida de los documentos del solicitante	Alternativo	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso
Trámite 3: Solicitud de pasaporte para Extranjeros reconocidos como Refugiados por el Ecuador						
Descripción del trámite:	Documento concedido al amparo de la Convención de Ginebra de 1951, no se constituye como un pasaporte ecuatoriano, pues no obra prueba de nacionalidad					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte 					
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min					
Rango de tiempo actual:	Horas					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	\$80 Tercera edad \$40 Discapacitados: \$0					
Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					

Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Solicitud de emisión de pasaporte	Solicitud de emisión de pasaporte remitida por la Dirección de Refugio	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	-
2	Carnet de Refugiado	Documento que acredite la calidad de refugiado de un extranjero legalmente residente	Básico	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Presentar el documento original	En el caso de ser refugiado, deberá presentar el carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana de esta forma se justificará su permanencia regular en el país.
Trámite 4:	Solicitud de pasaporte para personas en condición de Apatridia					
Descripción del trámite:	Documento concedido al amparo de la Convención de Ginebra de 1951, no se constituye como un pasaporte ecuatoriano, pues no obra prueba de nacionalidad					
Interacciones:	5					
Número de Interacciones No Presenciales:	0					
Procedimiento a seguir por el usuario:	1. Revisión de documentos 2. Ingreso de información 3. Pago de arancel 4. Toma de fotografía 5. Recepción de pasaporte					
Tiempo de entrega comprometido:	En centros de impresión en Ecuador: 30 min					

Rango de tiempo actual:	Minutos					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	\$80 Tercera edad \$40 Discapacitados: \$0					
Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:
1	Solicitud de pasaporte	Solicitud de pasaporte indicando las razones que justifiquen la petición	Básico	Usuario	Presentar el documento original	-
2	Certificado de movimiento migratorio	Certificado de movimiento migratorio actualizado otorgado por la Dirección Nacional de Migración de la Policía Nacional (DNM)	Básico	Dirección Nacional de Migración	Presentar el documento original	-

3	Documentos que justifiquen la apatridia	Documentos que justifiquen la apatridia (puede realizar el trámite previo ante la Dirección de Refugio)	Básico	Usuario	Presentar el documento original	-
4	Denuncia de pérdida o robo de documentos	Denuncia ante la Policía Nacional del Ecuador, donde se evidencien los hechos de robo o pérdida de los documentos del solicitante	Alternativo	PN - Policía Nacional del Ecuador	Presentar el documento original	De ser el caso

ANEXO 6: FICHAS PARA EL
SERVICIO APOSTILLA Y
LEGALIZACIÓN DE
DOCUMENTOS



Apostilla y Legalización de Documentos

Ficha Informativa

Organización :	MREMH - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana
Categoría:	Legalizaciones
Competencia:	Planificar, dirigir y evaluar la gestión de la política exterior en los ámbitos bilateral; multilateral; de atención consular; extranjería; y de refugio, desarrollando procesos de coordinación interna y externa orientados a cumplir con los objetivos de los planes nacionales de desarrollo y de los planes institucionales.
Estado:	Incubación
Responsable:	Espinoza Espinoza, Carlos Desiderio
Cargo del Responsable:	Director de Documentos de Viaje y Legalizaciones
Descripción:	<p>Servicio orientado a la certificación de la firma de los documentos entregados por el usuario a ser apostillados o legalizados para su validez en el exterior.</p> <p>Acto en el que el Cónsul, o su delegado, verifica y comprueba que la firma que aparece en el documento oficial presentado por el usuario, corresponde con la firma de la autoridad competente para emitir el documento para que sea aceptado por las autoridades ecuatorianas.</p>
Alcance:	DESDE: La recepción de la solicitud de Apostilla / Legalización los documentos entregados por el usuario, HASTA: la entrega del documento sea Apostillado y/o Legalizada
Propósito:	La apostilla tiene como objetivo la legalización de documentos públicos emitidos en el Ecuador, que van a ser presentados en otros países, haciendo con ello innecesaria la legalización consular, diplomática o cualquier otro tipo de certificación adicional. Estos documentos son válidos únicamente entre los países miembros de la Convención de La Haya sobre la Apostilla de 1961.
Usuario personas naturales:	Ciudadanos Ecuatorianos en el Ecuador (Apostilla/Legalización) y en Exterior (Legalización)
Usuario personas jurídicas:	Instituciones Ecuatorianas en el Ecuador (Apostilla/Legalización) y en Exterior (Legalización)
Usuario entidades gubernamentales:	No Aplica
Usuario entidades ONGs:	No Aplica
Idiomas de atención :	Español
Calidad del servicio	
Compromisos de calidad:	<p>Garantía de un servicio personalizado orientado al usuario.</p> <p>Garantía de personal adecuadamente capacitado y cortesía en la atención a usuarios.</p> <p>Garantía de un servicio de calidad, calidez y la atención dentro del tiempo.</p>

Canales para preguntas, sugerencias, denuncias y quejas:	Acceso al URL: http://www.cancilleria.gob.ec Acceso al URL: http://www.consuladovirtual.gob.ec Buzón de quejas y sugerencias
Medidas de subsanación:	Carta de disculpas al usuario, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el usuario señale.

Producto	Descripción del Producto	Volumen anual estimado
Apostilla y Legalización de documentos	La apostilla tiene como objetivo la legalización de documentos públicos emitidos en el Ecuador, que van a ser presentados en otros países, haciendo con ello innecesaria la legalización consular, diplomática o cualquier otro tipo de certificación adicional. Estos documentos son válidos únicamente entre los países miembros de la Convención de La Haya sobre la Apostilla de 1961.	289.104

Apostilla y Legalización de Documentos

Componentes

	Descripción	Cargo del responsable del componente	Evaluación Interna		Percepción Ciudadana	
			Importancia	Calidad	Importancia	Calidad
Infraestructura:	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores prestará el servicio de emisión de apostillas y legalizaciones de documentos en el Edificio ubicado en las calles Av. 10 de Agosto y Jerónimo Carrión Edificio Solis Mezanine, para los ciudadanos ecuatorianos que residen en Quito.</p> <p>Para los ciudadanos ecuatorianos que residen en el resto del país el Ministerio brinda este servicio en las Provincias de las Coordinaciones Zonales.</p> <p>Para los ciudadanos ecuatorianos que residen en el exterior el Ministerio brinda el servicio a través de los Consulados, Secciones Consulares, Agencias Consulares.</p>	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	7	7	-	-
Equipamiento y Materiales:	Para prestar el servicio de Apostilla y Legalizaciones de documentos, se utilizan equipos tecnológicos, así como material de oficina, software, especies valoradas, con el que se permita entregar un documento de calidad, mismo que tendrá reconocimiento y validez en el exterior.	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	8	8	-	-
Tramitología:	El usuario deberá solicitar el servicio de Apostilla y Legalización de documentos, presentando los requisitos previamente establecidos, posteriormente se realizará el registro, se realizará la validación de la información, se firmará el documento a ser legalizado y para el caso de apostilla se imprime y adjunta la apostilla al documento y se procederá a la entrega del mismo.	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	8	8	-	-
Personal de Contacto:	El personal de contacto son todos los funcionarios que trabajan en atención al usuario en la Dirección de Documentos de Viaje en el área de apostilla y legalizaciones	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	8	8	-	-

Tecnología de Contacto:	Se podrá realizar las consultas con respecto al servicio de Apostilla y Legalización de documentos en los siguientes canales: www.cancilleria.gob.ec La cancillería del Ecuador ofrece el servicio de Consulado Virtual en el siguiente canal: http://www.consuladovirtual.gob.ec/ Call center 24 horas 1800 Cancillería	Subsecretario de Servicios Migratorios y Consulares	8	7	-	-
Procesos						
Front Office:	Apostillas y Legalizaciones de Documentos					
Back Office:	-					
Marco Legal						
Base legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Convención de La Haya sobre la Apostilla de 1961 • Derecho Internacional Consuetudinario • Ley Notarial • Ley Orgánica del Servicio Exterior Artículo 4 numeral 12 • Acuerdos Ministeriales Nos: 188 del 08 de Junio de 1976. Art. 33-41, <ul style="list-style-type: none"> o 000109-E del 19 de mayo del 2009, o 000050 del 4 de julio del 2012. • Reglamento a la Ley de Derechos Consulares, Art. 42. • Decreto Ejecutivo 1700-A del 18 de mayo del 2004 • Reglamento para el Análisis, Registro y Control de Informes sobre las Actuaciones en las Oficinas Consulares y de las Unidades de Recaudación autorizadas en Ecuador. Arancel Consular y Diplomático 					



Apostilla y Legalización de Documentos

Indicadores

Indicador	Descripción del indicador	Método de cálculo	Línea base inicial	Unidad de Medida	Fuente
Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en Legalizaciones y Apostilla	Mide la satisfacción de la calidad del servicio por parte del usuario a los funcionarios de Legalizaciones y Apostilla	Promedio ponderado	0.96	Porcentaje	Sistema PARDUS
Promedio de tiempo de entrega de legalizaciones y apostillas	Mide el tiempo de entrega en el proceso de legalizaciones y apostillas	hora de entrega - hora de ingreso	17	Minutos	Sistema Esigex



Apostilla y Legalización de Documentos

Taxonomía

#	Caso	Descripción	# Trámites	Tipo de Trámite
1	APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	La apostilla tiene como objetivo la legalización de documentos públicos emitidos en el Ecuador, que van a ser presentados en otros países, haciendo con ello innecesaria la legalización consular, diplomática o cualquier otro tipo de certificación adicional. Estos documentos son válidos únicamente entre los países miembros de la Convención de La Haya sobre la Apostilla de 1961.	1	Solicitud de apostilla y legalización de documentos



Servicio: Apostilla y Legalización de Documentos

Caso 1: Apostilla y Legalización de Documentos

Trámite 1:	Solicitud de Apostilla y Legalización de Documentos
Descripción del trámite:	<p>Legalización de Título o Certificado de Estudios: Acto en el que se legaliza la firma de la autoridad que emite un certificado de estudios o título académico legalmente conferido.</p> <p>Legalización de Certificados de Bautismo, Nacimiento, Matrimonio o Defunción: Acto en el que se legaliza la firma de la autoridad que emite certificados de bautismo, nacimiento, matrimonio o defunción.</p> <p>Legalización de Documentos Sobre envío de Fétretos: Acto en el que se legaliza la firma de documentos necesarios para realizar envío de fétretos al Ecuador.</p> <p>Legalización de Permiso oficial de Salidas de Mascotas: Acto en el que se legaliza la firma de la autoridad que emite el permiso oficial de salidas de mascotas.</p> <p>Legalización de Firmas en otros Documentos para Personas Naturales: Acto en el que se legaliza la firma de la autoridad que emite un documento y que es solicitado por una persona en su propio nombre.</p> <p>Legalización de Firmas en otros Documentos para Personas Jurídicas: Acto en el que se legaliza la firma de la autoridad que emite un documento y que es solicitado por una persona en representación de una institución, organismo, compañía o empresa.</p> <p>Legalización de Documentos Traducidos a otros Idiomas: Acto en el que se legaliza la firma de la autoridad que emite un documento en idioma distinto al castellano junto con la correspondiente traducción al idioma castellano.</p>
Interacciones:	4
Número de Interacciones No Presenciales:	0
Procedimiento a seguir por el usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Recepción de documentos 2) Pago en ventanilla 3) Colocación de sellos 4) Entrega de documentos legalizados
Tiempo de entrega comprometido:	20 minutos

Rango de tiempo actual:	Minutos					
Rango de tiempo planificado:	Minutos					
Costo del trámite:	Título o certificado de estudios: 5 dólares. Certificado de bautismo, nacimiento, matrimonio o defunción: 5 dólares. Documento de estado civil: soltero, casado, unión libre, viudo o divorciado: 5 dólares. Documentos sobre envío de féretros: GRATIS.					
Formas de pago aceptado:	Efectivo					
Multas:	No Aplica					
Base legal para multas:	No Aplica					
Nivel de automatización actual:	Trámite 100% presencial					
Nivel de automatización planificado:	Información en línea					
Canales de atención:	1) Sitio 2) Portal Web					
Ciclo de vida de la organización	-					
Rango de edad:	-					
e-Sector:	-					
URL externo:	-					
Archivos Anexo:	-					
Requisitos						
Secuencia	Requisito	Descripción del requisito	Obligatoriedad	Emisor del requisito	Formas del requisito aceptadas	Instrucciones especiales al usuario:

1	Documentos a ser legalizados	Documento de identificación autorizado por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación	Básico	Usuario	Presentar el documento original	-
2	Carnet del Conadis	Identificación de las personas con capacidades especiales	Adicional	CONADIS - Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades	Presentar el documento original	En caso de tener una capacidad especial, deberá presentar el carnet del CONADIS para aplicar los beneficios de ley

ANEXO 7: BOLETINES TRIMESTRALES DE SERVICIOS



26.000 DOCUMENTOS LEGALIZADOS Y APOSTILLADOS EN QUITO



La Unidad de Legalizaciones Quito, diariamente brinda a ciudadanos nacionales y extranjeros un servicio eficaz, de calidad y con calidez, que tarda menos de 20 minutos por trámite. Es por esto, que un usuario comentó: "excelente, todo el personal muy activo, todo rápido. Primera Institución pública con servicio excelente".

El servicio que ofrece la Unidad de Legalizaciones está dirigido a orientar y hacer que los ciudadanos cumplan con sus trámites de legalización y apostilla de documentos públicos nacionales, que se prevé surtirán efecto jurídico en territorio de otros Estados.

En cumplimiento de los principios de ciudadanía universal y libre movilidad, contemplados en la Constitución de la República, esta Unidad ha venido legalizando desde enero hasta la presente fecha, gran número de documentos generados por las entidades ecuatorianas y en menor número de origen extranjero.

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
APOSTILLAS	6962	6490	7523	20975
LEGALIZACIONES	1736	1255	2038	5029



La legalización se aplica en documentos públicos que van a surtir efecto en países, que no son Partes del "Convenio de 5 de octubre de 1961 Suprimiendo la Exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros", conocido como Convenio de La Haya sobre la Apostilla –como es el caso de Bolivia, Brasil, Cuba, Chile y otros países-. La apostilla, por su parte, certifica la autenticidad de documentos públicos que van a generar efecto jurídico en países, donde está vigente el mencionado Convenio, volviéndose innecesaria la legalización consular o diplomática.

Amplia información sobre los mecanismos de legalización y apostilla puede ser encontrada en la página web de la Cancillería ecuatoriana: www.cancilleria.gob.ec/legalizaciones-apostillas/.



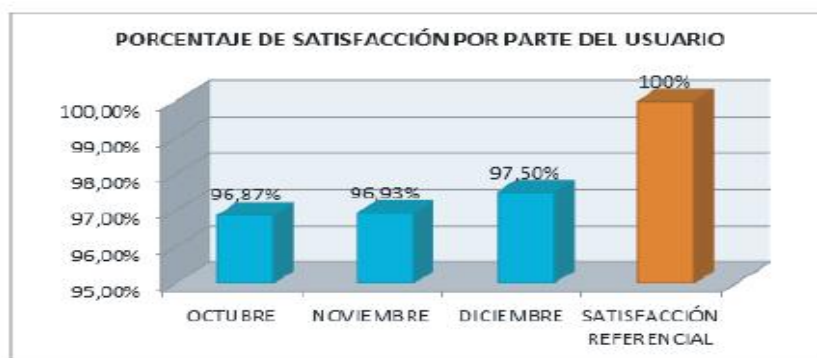
LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PASAPORTES SATISFECHOS POR LA CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN RECIBIDA



La prestación de servicios en el área de Documentos de Viaje (Pasaportes), en estos últimos años mejoró sustantivamente, en especial en lo relacionado a la calidez de la atención hacia los usuarios que acuden para obtener su pasaporte en las Unidades Administrativas del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana; así lo expresa la ciudadana Blanca Delia González Medina de Guapán - Azogues Provincia del Cañar, atendida en el centro de impresión de pasaportes en la ciudad de Azogues, al manifestar: "Fui atendida en 20 minutos, de forma excelente, como ser humano, les felicito a todos los que trabajan aquí y sigan adelante!".

En el último trimestre del 2015, el alto grado de satisfacción del servicio por parte del usuario se constata a través de las estadísticas procesadas a nivel nacional, cuyo porcentaje es el de 97,10%, constituyéndose éste en uno de los servicios de mayor eficiencia y eficacia en el país.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CIUDADANOS ATENDIDOS	7087	6138	5177	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	96,87%	96,93%	97,50%



En el año 2015, la cantidad total de pasaportes emitidos en el país y en el exterior, fue de 436377. El documento de viaje ecuatoriano brinda garantías al usuario en razón de su grado de seguridad y calidad, que son reconocidos internacionalmente.

ANEXO 8: PLANES DE ACCIÓN EN
FUNCIÓN DE LAS
OPORTUNIDADES DE MEJORA
DEL MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES Y
MOVILIDAD HUMANA

PLANES DE ACCIÓN EN FUNCIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

SERVICIO	COMPONENTE	OPORTUNIDAD DE MEJORA	NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Emisión de Pasaportes	Infraestructura	Diseñar una metodología de pronóstico de demanda basada en los históricos de provincias y consulados en el exterior.	Análisis y determinación de la demanda para los servicios de apostillas y legalizaciones, y emisión de pasaportes.	Realizar un estudio de demanda que involucre el reporte de indicadores de atención al cliente de cada uno de los puntos de emisión de pasaportes, con una descripción del número de usuarios y el tiempo de Ciclo solicitud-usuario. Determinar el número de funcionarios públicos que se encuentran en el front office con la finalidad de estimar el tiempo promedio de atención. Realizar un estudio de teoría de colas que permita analizar el comportamiento de la atención al usuario in-situ.
Emisión de Pasaportes	Infraestructura	Realizar un mejor análisis previo y anticipado de los mejores lugares, con posicionamiento geográfico adecuado que permita facilitar el acceso de la comunidad migrante y/o los ecuatorianos que se encuentran en las 24 provincias del país.	Mejoramiento del posicionamiento geográfico de los bienes inmuebles que soportan el servicio.	Identificar gráficamente el número de locales a nivel nacional y mundial para la emisión de pasaportes, y realizar un comparativo frente al número de centros de impresión. Realizar un estudio de tiempos y distancias para la cadena de distribución y abastecimiento de los pasaportes solicitados. Realizar un análisis de costo-beneficio con relación a la adquisición de nueva maquinaria que permitirá potencializar la gestión frente a la demanda de pasaportes.
Emisión de Pasaportes	Equipamiento y Materiales	Realizar un análisis estratégico de posicionamiento geográfico de los centros de impresión que permita atender a todos los puntos de atención al ciudadano en los que se brinda el servicio.		
Emisión de Pasaportes	Equipamiento y Materiales	Incorporar nuevos centros de impresión que permitan cubrir territorio a nivel global.		
Emisión de Pasaportes	Infraestructura	Realizar un análisis individual de cada uno de los puntos de atención a los ciudadanos con respecto a temas de seguridad y riesgos laborales (iluminación y ventilación); para así elaborar el plan de mitigación de riesgo con sus respectivas acciones correctivas y preventivas para garantizar un ambiente laboral óptimo tanto como para los funcionarios públicos, como para los usuarios a nivel nacional y en el exterior.	Mejoramiento del bienestar, salud y seguridad ocupacional de los funcionarios públicos del MREMH.	Levantar el proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional, donde se especifique el análisis del entorno colaborativo (física, social y psicológicamente), con la finalidad de identificar los riesgos, priorizarlos y determinar acciones que permitan mitigar y eliminar los riesgos que podrían presentar problemas de salud a los funcionarios públicos a nivel nacional e internacional. Es importante realizar una evaluación 360 del clima laboral que permita identificar riesgos de inestabilidad emocional a nivel individual y grupal (por direcciones y misiones), que pudieran incrementar el porcentaje de rotación a nivel operativo.
Emisión de Pasaportes	Personal de Contacto	Establecer mecanismos de prevención que permitan garantizar la estabilidad del personal.		
Emisión de Pasaportes	Tramitología	Optimizar la prestación del servicio a través de la estandarización de los procesos a nivel nacional.	Estandarización de los procesos a nivel nacional	Analizar las variables y componentes que generan la mayor variabilidad de la prestación del servicio, con la finalidad de identificar estadísticamente los factores que deben ser ajustados para alcanzar al menos una gestión con tres sigma de implementación. Generar en la organización un enfoque Kaizen.
Apostilla y Legalización de Documentos	Tramitología	Optimizar la prestación del servicio a través de la estandarización de los procesos a nivel nacional.		
Apostilla y Legalización de Documentos	Infraestructura	Determinar un estándar de distribución del espacio en función del plano de servicio (Blueprinting) pre-establecido en planta central, con la finalidad de estandarizar tiempos, movimientos, y recursos.		

Apostilla y Legalización de Documentos	Infraestructura	Socializar el modelo Blueprinting del servicio a la Coordinación General de Gestión Inmobiliar para poder estandarizar el modelo del servicio en el exterior.		calidad del servicio estandarizado a nivel nacional.
Emisión de Pasaportes	Equipamiento y Materiales	Realizar campañas de concientización del cuidado y buen uso de los equipos y materiales que pertenecen al Estado Ecuatoriano.		
Emisión de Pasaportes	Personal de Contacto	Generar mecanismos de consulta para que todo el personal tenga acceso a los manuales de procedimiento.		
Apostilla y Legalización de Documentos	Personal de Contacto	Generar mecanismos de consulta para que todo el personal tenga acceso a los manuales de procedimiento.		
Emisión de Pasaportes	Personal de Contacto	Los líderes de los subprocesos podrían realizar auditorías o pruebas aleatorias y espontáneas cada cierto tiempo para promover la lectura de los manuales de procedimientos.		
Apostilla y Legalización de Documentos	Personal de Contacto	Los líderes de los subprocesos podrían realizar auditorías o pruebas aleatorias y espontáneas cada cierto tiempo para promover la lectura de los manuales de procedimientos.		
Emisión de Pasaportes	Personal de Contacto	Definir un esquema de Coaches dentro de los procesos. Personal de nombramiento que sepa el core del negocio y que permita difundir el conocimiento a todo el personal, sin importar el nivel de rotación.		
Emisión de Pasaportes	Personal de Contacto	Capacitar a todo el personal de seguridad con relación a la prestación del servicio y los pasos que debe seguir el usuario para realizar los trámites correspondientes.	Optimización de la gestión para la administración de servicios a través de la concientización y mejora de la comunicación de la información	*Realizar un sistema de auditoría constante que permita evaluar el nivel de compromiso y conocimiento frente a los manuales de proceso previamente definidos, con la finalidad de garantizar la aplicación de políticas, estándares y procedimientos que muchas veces por la gestión del día a día se omite. *Solicitar a tecnología un espacio en la intranet para la difusión de los manuales de procedimiento previamente validados y aprobados por los jefes de cada unidad.
Emisión de Pasaportes	Tecnología de Contacto	Mejorar la estructura de la información que se presenta al usuario en la página web; ésta debe ser clara, concisa y dinámica.		
Apostilla y Legalización de Documentos	Tecnología de Contacto	Mejorar la estructura de la información que se presenta al usuario en la página web; ésta debe ser clara, concisa y dinámica.		
Emisión de Pasaportes	Tecnología de Contacto	Diseñar una aplicación que le permita interactuar al usuario de una mejor manera con la institución; o en su defecto, que le permita acceder a una información de acuerdo a sus necesidades. Una aplicación que le permita al usuario buscar las coordenadas de las unidades más cercanas para realizar su trámite. En el caso de las coordinaciones zonales que no tienen centros de impresión, podrían emitir un informe del estado de la entrega del pasaporte; de esta manera, el usuario podrá planificar de una mejor manera su visita a las instalaciones para recibir su pasaporte en físico.		
Apostilla y Legalización de Documentos	Tecnología de Contacto	Diseñar una aplicación que le permita al usuario acceder a la información de la ubicación de los centros de prestación de Servicio a Nivel Nacional.		*Desarrollo de un aplicativo que permita visualizar el posicionamiento de los centro de atención al ciudadano en función de los servicios abiertos al público en general.

Apostilla y Legalización de Documentos	Equipamiento y Materiales	Realizar campañas de concientización del cuidado y buen uso de los equipos y materiales que pertenecen al Estado Ecuatoriano.		
Apostilla y Legalización de Documentos	Tramitología	Optimizar la prestación del servicio empleando herramientas tecnológicas que le permitan al usuario registrarse de forma online, sacar turno y registrar el nombre de los tipos de documentos que deseen apostillar o legalizar.		

ANEXO 9: PLANES DE MEJORA



PLAN DE MEJORA 1 EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

Nombre del Subproceso:	Emisión de Pasaportes, y Apostilla y Legalización de Documentos	Fecha de inicio:	
Componentes involucrados:	Infraestructura	Fecha de fin:	
		Código:	MREMH-PA-01

Responsable del cumplimiento del plan de acción:	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones
Nombre del Plan de Acción:	Análisis y determinación de la demanda para los servicios de apostillas y legalizaciones, y emisión de pasaportes.
Objetivo del Plan de Acción:	Generar los insumos de análisis que permitan proyectar los recursos, acciones, planes, programas y proyectos en función a la demanda de usuarios que percibirán el servicio, a través del desarrollo de una metodología integral.

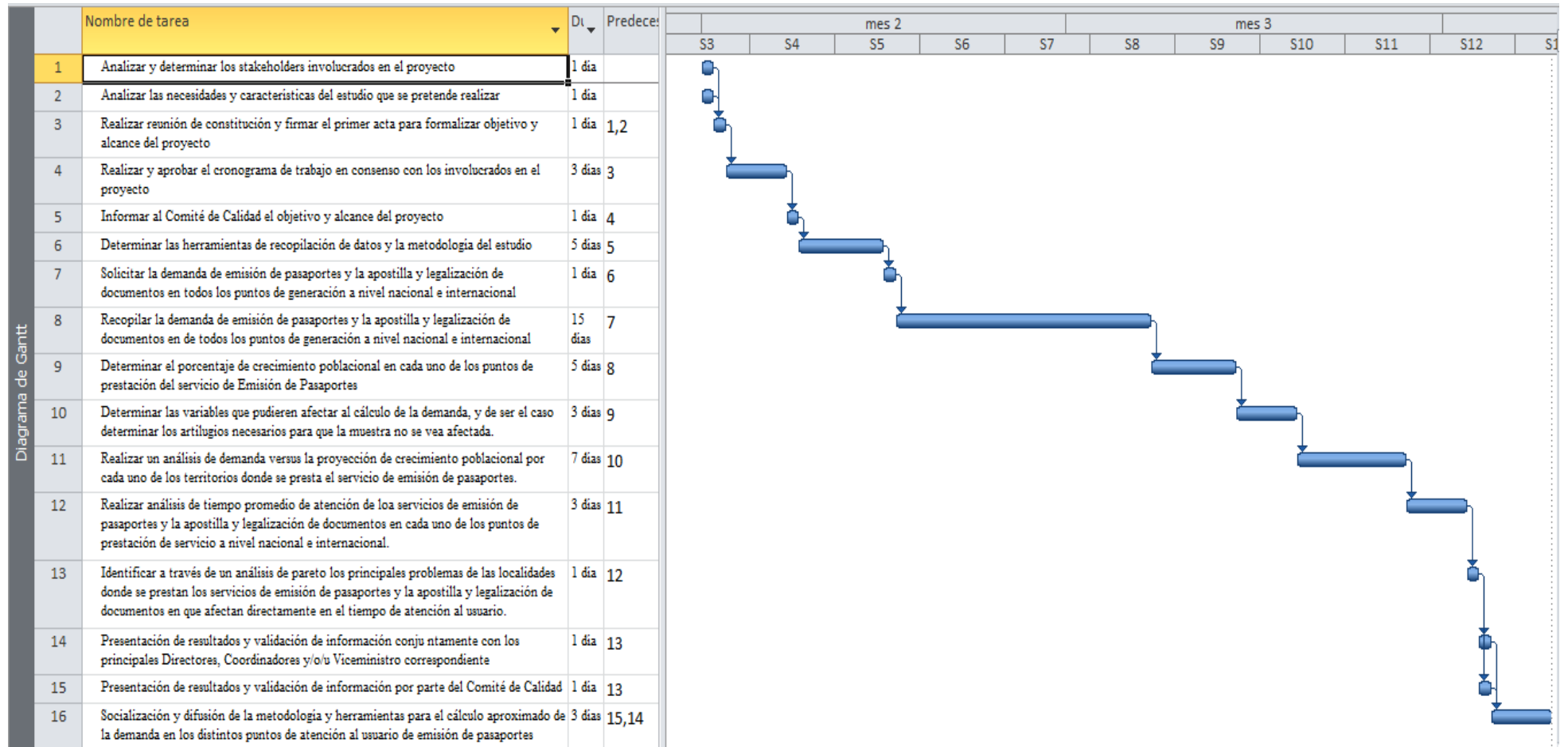
Nº	Nombre de la actividad	Tipo de Actividad	Responsable	Tiempo estimado de duración	Recursos necesarios	Evidencia o Resultados
1	Analizar y determinar los stakeholders involucrados en el proyecto	Inicio	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de involucrados
2	Analizar las necesidades y características del estudio que se pretende realizar	Inicio	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de necesidades
3	Realizar reunión de constitución y firmar el primer acta para formalizar objetivo y alcance del proyecto	Inicio	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de reunión de constitución del proyecto
4	Realizar y aprobar el cronograma de trabajo en consenso con los involucrados en el proyecto	Planeación	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de aprobación del cronograma de trabajo
5	Informar al Comité de Calidad el objetivo y alcance del proyecto	Planeación	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memo-Quipux Agenda de reunión a través de Outlook

6	Determinar las herramientas de recopilación de datos y la metodología del estudio	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	5 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Herramientas en Excel o a través de Google Drive. Informe de metodología de recopilación de datos.
7	Solicitar la demanda de emisión de pasaportes y la apostilla y legalización de documentos en todos los puntos de generación a nivel nacional e internacional	Ejecución	Viceministro de Gestión Interna	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memo-Quipux Solicitud de información a las unidades desconcentradas
8	Recopilar la demanda de emisión de pasaportes y la apostilla y legalización de documentos en de todos los puntos de generación a nivel nacional e internacional	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	15 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de demanda de los últimos 5 años
9	Determinar el porcentaje de crecimiento poblacional en cada uno de los puntos de prestación del servicio de Emisión de Pasaportes	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	5 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de crecimiento poblacional
10	Determinar las variables que pudieren afectar al cálculo de la demanda, y de ser el caso determinar los artilugios necesarios para que la muestra no se vea afectada.	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de variables que afectan al cálculo
11	Realizar un análisis de demanda versus la proyección de crecimiento poblacional por cada uno de los territorios donde se presta el servicio de emisión de pasaportes.	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	7 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de análisis de demanda
12	Realizar análisis de tiempo promedio de atención de loa servicios de emisión de pasaportes y la apostilla y legalización de documentos en cada uno de los puntos de prestación de servicio a nivel nacional e internacional.	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de tiempos de atención al usuario de emisión de pasaportes
13	Identificar a través de un análisis de pareto los principales problemas de las localidades donde se prestan los servicios de emisión de pasaportes y la apostilla y legalización de documentos en que afectan directamente en el tiempo de atención al usuario.	Ejecución	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de análisis de pareto
14	Presentación de resultados y validación de información conjuntamente con los principales Directores, Coordinadores y/o/u Viceministro correspondiente	Control	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe final de resultados Acta de validación
15	Presentación de resultados y validación de información por parte del Comité de Calidad	Cierre	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones / Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de validación

16	Socialización y difusión de la metodología y herramientas para el cálculo aproximado de la demanda en los distintos puntos de atención al usuario de emisión de pasaportes	Cierre	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones / Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memorando Quipux
----	--	--------	--	--------	--	------------------

Indicador
(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planificadas) X 100

Diagrama de GANT Plan de Mejora 1





PLAN DE MEJORA 2 EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

Nombre del Subproceso:	Emisión de Pasaportes, y Apostilla y Legalización de Documentos
Componentes involucrados:	Infraestructura, Equipamiento y Materiales

Fecha de inicio:	
Fecha de fin:	
Código:	MREMH-PA-01

Responsable del cumplimiento del plan de acción:	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones
Nombre del Plan de Acción:	Mejoramiento del posicionamiento geográfico de los bienes inmuebles que soportan el servicio de Emisión de Pasaportes
Objetivo del Plan de Acción:	Mejorar la accesibilidad de los puntos de atención a la ciudadanía donde se presta el servicio de Emisión de Pasaportes, a través de la determinación de puntos estratégicos geográficos nacionales e internacionales, con mejor accesibilidad de acuerdo a la demanda.

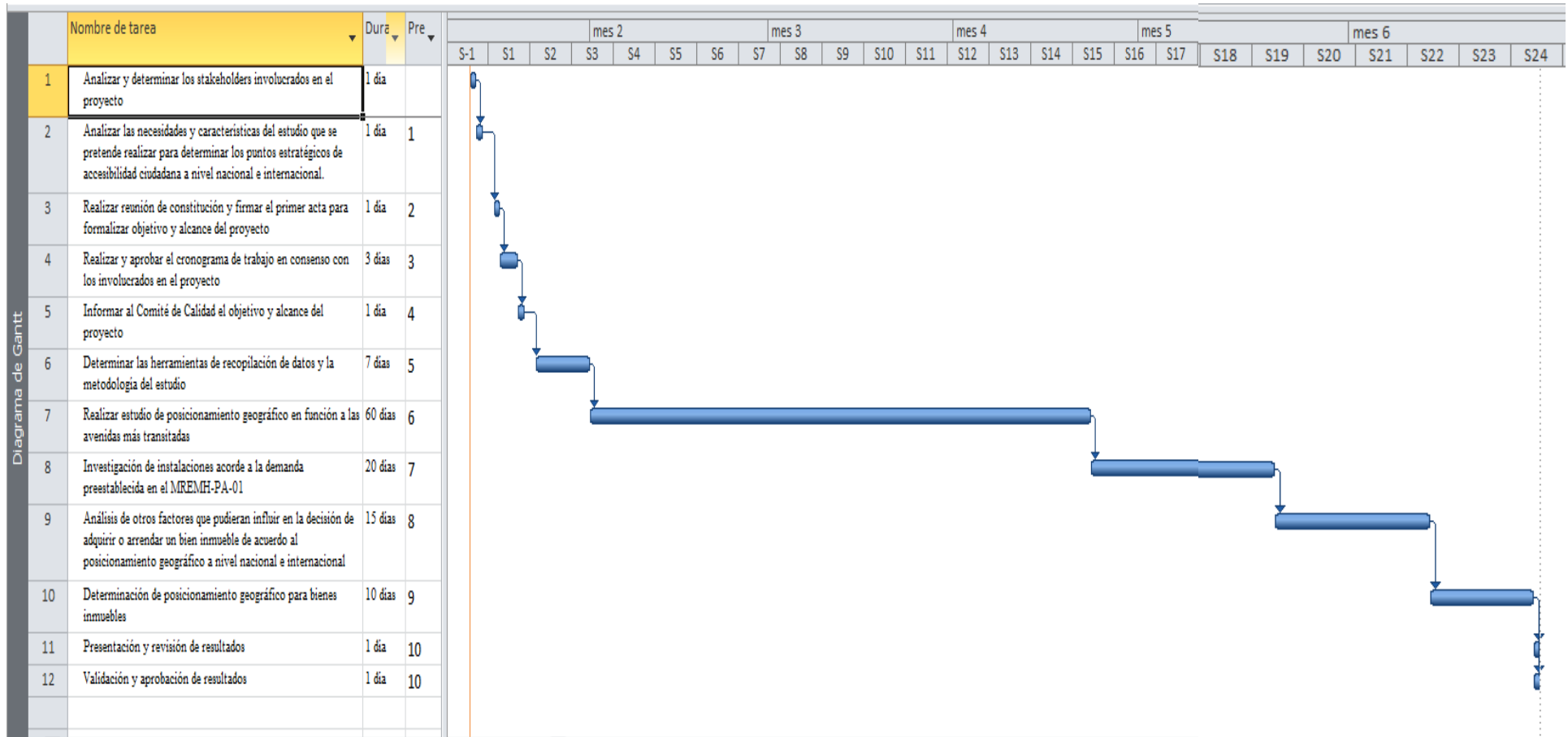
N°	Nombre de la actividad	Tipo de Actividad	Responsable	Tiempo estimado de duración	Recursos necesarios	Evidencia o Resultados
1	Analizar y determinar los stakeholders involucrados en el proyecto	Inicio	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de involucrados
2	Analizar las necesidades y características del estudio que se pretende realizar para determinar los puntos estratégicos de accesibilidad ciudadana a nivel nacional e internacional.	Inicio	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de necesidades
3	Realizar reunión de constitución y firmar el primer acta para formalizar objetivo y alcance del proyecto	Inicio	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de reunión de conformación del proyecto
4	Realizar y aprobar el cronograma de trabajo en consenso con los involucrados en el proyecto	Planeación	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	3 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Cronograma y plan de trabajo
5	Informar al Comité de Calidad el objetivo y alcance del proyecto	Planeación	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y	Memorando-Quipux

					Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	
6	Determinar las herramientas de recopilación de datos y la metodología del estudio	Ejecución	Director de Documentos de Viajes y Legalizaciones	7 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Herramientas en Excel
7	Realizar estudio de posicionamiento geográfico en función a las avenidas más transitadas	Ejecución	Director de estudios de factibilidad de bienes inmuebles en el exterior	60 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Estudio de posicionamiento geográfico
8	Investigación de instalaciones acorde a la demanda preestablecida en el MREMH-PA-01	Ejecución	Director de estudios de factibilidad de bienes inmuebles en el exterior	20 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Investigación de Instalaciones de acuerdo a la demanda
9	Análisis de otros factores que pudieran influir en la decisión de adquirir o arrendar un bien inmueble de acuerdo al posicionamiento geográfico a nivel nacional e internacional	Ejecución	Director de estudios de factibilidad de bienes inmuebles en el exterior	15 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Factores internos y externos para la adquisición y/o arriendo de bienes inmuebles
10	Determinación de posicionamiento geográfico para bienes inmuebles	Ejecución	Director de estudios de factibilidad de bienes inmuebles en el exterior	10 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de posicionamiento geográfico para la adquisición y/o arriendo de bienes inmuebles
11	Presentación y revisión de resultados	Control	Director de estudios de factibilidad de bienes inmuebles en el exterior	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memorando-Quipux
12	Validación y aprobación de resultados	Cierre	Comité de Calidad y Desarrollo Institucional	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de reunión de validación de resultados

Indicador

(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planificadas) X 100

Diagrama de GANT Plan de Mejora 2





PLAN DE MEJORA 3 EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

Nombre del Subproceso:		Emisión de Pasaportes					Fecha de inicio:	
Componentes involucrados:		Infraestructura y Personal de Contacto					Fecha de fin:	
Responsable del cumplimiento del plan de acción:		Director de Administración de Recursos Humanos					Código:	MREMH-PA-01
Nombre del Plan de Acción:		Mejoramiento del bienestar, salud y seguridad ocupacional de los funcionarios públicos del MREMH.						
Objetivo del Plan de Acción:		Mejorar la calidad de vida de los funcionarios públicos del MREMH, a través de la implementación de acciones que permitan corregir y mitigar todo tipo de evento perjudicial para la salud y/o bienestar, así como también la prevención de riesgos laborales que pudieren afectar de forma directa o indirecta en el bienestar y seguridad del colaborador.						
N°	Nombre de la actividad	Tipo de Actividad	Responsable	Tiempo estimado de duración	Recursos necesarios	Evidencia o Resultados		
1	Analizar y determinar los stakeholders involucrados en el proyecto	Inicio	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de involucrados		
2	Realizar reunión de constitución y firmar el primer acta para formalizar objetivo y alcance del proyecto	Inicio	Director de Administración de Recursos Humanos	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de consolidación del proyecto		
3	Realizar y aprobar el cronograma de trabajo en consenso con los involucrados en el proyecto	Planeación	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Plan de acción y cronograma de trabajo		
4	Informar al Comité de Calidad el objetivo y alcance del proyecto	Planeación	Director de Administración de Recursos Humanos	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memorando-Quipux		

5	Determinar las herramientas de recopilación de datos e información con respecto a la identificación de riesgos laborales	Planeación	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	5 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Herramientas en Excel y metodología de gestión
6	Realizar la investigación para identificar todos los tipos de riesgos laborales que pudieren existir tanto a nivel nacional como a nivel internacional.	Ejecución	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	30 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de tipos de riesgos laborales a nivel nacional e internacional
7	Realizar un análisis de pareto a nivel nacional e internacional de los principales riesgos de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia.	Ejecución	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de análisis de pareto
8	Elaborar un plan de acción a corto, mediano y largo plazo en función de la priorización de riesgos.	Ejecución	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Plan de acción para la priorización de riesgos laborales
9	Realizar planes de contingencia y planes de acciones preventivas de acuerdo a los pilares de gestión del Dispensario Médico	Ejecución	Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Planes de contingencia y planes de acciones preventivas
10	Implementar planes individuales de acuerdo a los pilares de gestión del Dispensario médico	Ejecución	Personal de los cuatro pilares fundamentales de gestión del Dispensario Médico	180 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Actas de reunión Memorandos-Quipux
11	Monitoreo a la ejecución de los planes de contingencia y planes de acciones preventivas	Control	Director de Administración de Recursos Humanos	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Actas de reunión Memorandos-Quipux
12	Evaluación del impacto en la implementación de planes de acción de acuerdo a los pilares de gestión del Dispensario médico.	Control	Director de Administración de Recursos Humanos	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de evaluación de la implementación
14	Elaboración y presentación de informe al Comité de Calidad y Desarrollo Institucional	Cierre	Director de Administración de Recursos Humanos	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe al Comité de Calidad
15	Socialización de los resultados del proyecto	Cierre	Director de Administración de Recursos Humanos	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memorando-Quipux

Indicador

(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planificadas) X 100



PLAN DE MEJORA 4 EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

Nombre del Subproceso:		Emisión de Pasaportes, y Apostilla y Legalización de Documentos					Fecha de inicio:	
Componentes involucrados:		Tramitología e Infraestructura					Fecha de fin:	
							Código:	MREMH-PA-01
Responsable del cumplimiento del plan de acción:		Director de Servicios, procesos y Calidad						
Nombre del Plan de Acción:		Estandarización de los procesos a nivel nacional						
Objetivo del Plan de Acción:		Regular las normas, estándares y políticas para la gestión de los servicios de Emisión de Pasaportes, y Apostilla y Legalización de Documentos.						
Nº	Nombre de la actividad	Tipo de Actividad	Responsable	Tiempo estimado de duración	Recursos necesarios	Evidencia o Resultados		
1	Identificar los stakeholders involucrados para la planificación y ejecución del proyecto de estandarización de procesos.	Inicio	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de involucrados		
2	Realizar reunión y firmar el acta de consolidación	Inicio	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de necesidades		
3	Elaborar la planificación para el proyecto	Planeación	Director de Servicios, Procesos y Calidad	3 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Planificación del Proyecto		

4	Realizar reunión de socialización del proyecto y aprobación de la planificación.	Planeación	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de reunión
5	Investigar las variables que existen y se producen en los distintos puntos de generación de los servicios	Ejecución	Especialista de Servicios, procesos y Calidad	15 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de Variables que influyen en la prestación del servicio
6	Definir herramientas de control estadístico de procesos	Ejecución	Especialista de Servicios, procesos y Calidad	7 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Herramientas de control en Excel
7	Medir indicadores de los procesos para cada uno de los puntos de generación de la prestación de los servicios de Emisión de Pasaportes, y Apostilla y Legalización de Documentos	Ejecución	Especialista de Servicios, procesos y Calidad	60 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Matriz de Indicadores
8	Realizar análisis de indicadores de gestión, y verificar si algún punto de generación de la prestación de los servicios cumple con las condiciones para determinar si un proceso está controlado y estandarizado.	Ejecución	Especialista de Servicios, procesos y Calidad	15 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de Control Estadístico de Procesos
9	Elaborar informe de análisis de datos, hallazgos y oportunidades de mejora para estandarizar los procesos a nivel nacional.	Ejecución	Especialista de Servicios, procesos y Calidad	5 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de medición de indicadores y cartas de control
10	Presentación de resultados al Comité de Calidad	Ejecución	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe al Comité de Calidad Actas de reunión
11	Seguimiento a las acciones tomadas por el Comité de Calidad	Control	Director de Servicios, Procesos y Calidad	180 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Actas de reunión
12	Evaluación de resultados de estandarización luego de acciones tomadas por el Comité de Calidad	Control	Comité de Calidad y Desarrollo Institucional	20 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de resultados de estandarización luego de acciones del Comité
13	Firma de compromisos para la implementación de proyectos que generen continuidad en la mejora de la estandarización de procesos	Cierre	Comité de Calidad y Desarrollo Institucional	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de compromisos de mejora

Indicador
(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planificadas) X 100



PLAN DE MEJORA 5 EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

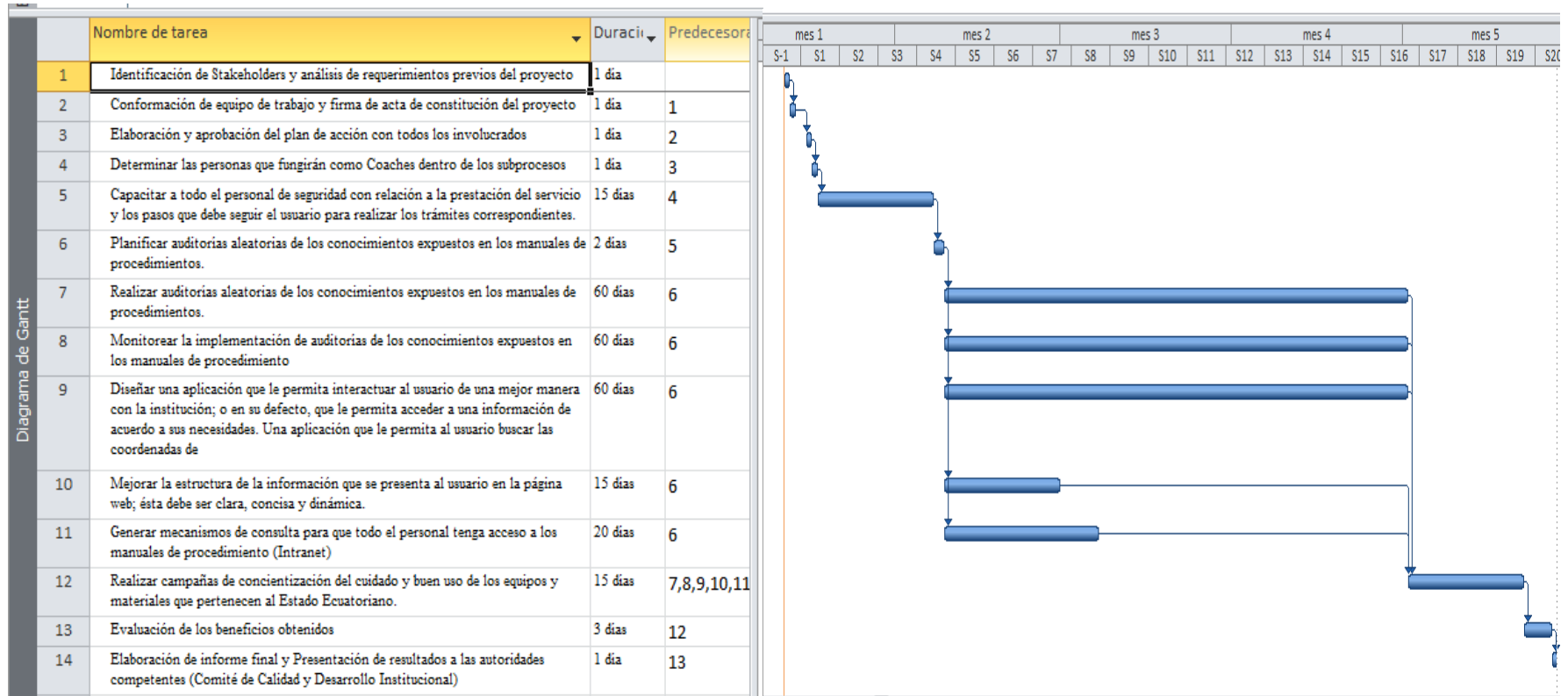
Nombre del Subproceso:		Emisión de Pasaportes, y Apostilla y Legalización de Documentos					Fecha de inicio:	
Componentes involucrados:		Equipamiento y Materiales, Personal de Contacto, Tecnología de Contacto, y Tramitología					Fecha de fin:	
Responsable del cumplimiento del plan de acción:		Dirección de Servicios, Procesos y Calidad					Código:	MREMH-PA-01
Nombre del Plan de Acción:		Optimización de la gestión para la administración de servicios a través de la concientización y mejora de la comunicación de la información						
Objetivo del Plan de Acción:		Mejorar la calidad de la información que se presenta al ciudadano con la finalidad de agilizar los servicios, a través de la implementación de mecanismos que permitan asegurar la gestión del conocimiento del subproceso en el punto de generación del Servicio.						
N°	Nombre de la actividad	Tipo de Actividad	Responsable	Tiempo estimado de duración	Recursos necesarios	Evidenciable o Resultados		
1	Identificación de Stakeholders y análisis de requerimientos previos del proyecto	Inicio	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de involucrados		
2	Conformación de equipo de trabajo y firma de acta de constitución del proyecto	Inicio	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Acta de consolidación del proyecto		
3	Elaboración y aprobación del plan de acción con todos los involucrados	Planeación	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Plan de acción		

4	Determinar las personas que fungirán como Coaches dentro de los subprocesos	Ejecución	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memorando-Quipux
5	Capacitar a todo el personal de seguridad con relación a la prestación del servicio y los pasos que debe seguir el usuario para realizar los trámites correspondientes.	Ejecución	Director de Servicios, Procesos y Calidad	15 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Listado de asistencia
6	Planificar auditorías aleatorias de los conocimientos expuestos en los manuales de procedimientos.	Ejecución	Líderes de subprocesos	2 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Planificación de Auditorías
7	Realizar auditorías aleatorias de los conocimientos expuestos en los manuales de procedimientos.	Ejecución	Líderes de subprocesos	60 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de auditorías
8	Monitorear la implementación de auditorías de los conocimientos expuestos en los manuales de procedimiento	Control	Director de Servicios, Procesos y Calidad	60 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe general de aplicación de auditorías internas
9	Diseñar una aplicación que le permita interactuar al usuario de una mejor manera con la institución; o en su defecto, que le permita acceder a una información de acuerdo a sus necesidades. Una aplicación que le permita al usuario buscar las coordenadas de las unidades más cercanas para realizar su trámite. En el caso de las coordinaciones zonales que no tienen centros de impresión, podrían emitir un informe del estado de la entrega del pasaporte; de esta manera, el usuario podrá planificar de una mejor manera su visita a las instalaciones para recibir su pasaporte en físico.	Ejecución	Director de Desarrollo de TI	60 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Descriptivos funcionales, Informe de Aplicativo
10	Mejorar la estructura de la información que se presenta al usuario en la página web; ésta debe ser clara, concisa y dinámica.	Ejecución	Director de Desarrollo de TI	15 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de reestructura de la información conjuntamente con los dueños de los subprocesos.
11	Generar mecanismos de consulta para que todo el personal tenga acceso a los manuales de procedimiento (Intranet)	Ejecución	Director de Desarrollo de TI	20 días	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Intranet
12	Realizar campañas de concientización del cuidado y buen uso de los equipos y materiales que pertenecen al Estado Ecuatoriano.	Ejecución	Director de Infraestructura	15 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de campañas de concientización
13	Evaluación de los beneficios obtenidos	Control	Director de Servicios, Procesos y Calidad	3 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Informe de evaluación

14	Elaboración de informe final y Presentación de resultados a las autoridades competentes (Comité de Calidad y Desarrollo Institucional)	Cierre	Director de Servicios, Procesos y Calidad	1 día	Tecnológicos (Computadora), Recurso Humano (Analistas y Especialista), Monetarios (De acuerdo al presupuesto).	Memorando-Quipux
----	--	--------	---	-------	--	------------------

Indicador	
(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planificadas) X 100	

Diagrama de GANT Plan de Mejora 5



ANEXO 10: LISTA DE ASISTENCIA CURSO DE PROCESOS Y SERVICIOS

LISTA DE ASISTENCIA

CURSO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SERVICIOS

FECHA: 29 de enero de 2016

HORA: 09h00 a 13h00

No.	APELLIDOS	NOMBRES	UNIDAD ADMINISTRATIVA	FIRMA
1	ACHIG INCHIGLEMA	CAROLINA ALEXANDRA	PLANTA CENTRAL	
2	ACOSTA VARGAS	MARIA INES	PLANTA CENTRAL	
3	ANDRADE MIRANDA	INDIRA ERIKA	PLANTA CENTRAL	
4	ANDRADE SALAZAR	ALEJANDRA GERMANIA	PLANTA CENTRAL	
5	ANGULO GRUEZO	YENY ELIZABETH	PLANTA CENTRAL	
6	ARRICIAGA KUONQUI	GEOVANNA PAOLA	PLANTA CENTRAL	
7	BASTIDAS BORJA	LUCIA ALEJANDRA	PLANTA CENTRAL	
8	BENAVIDES VELASCO	MARIA GABRIELA	UNIDAD DE REFUGIO Y APATRIDIA	
9	BERMEO CUEVA	RINA DEL PILAR	PLANTA CENTRAL	
10	CARPIO TORRES	KIRMAN ROMEL	PLANTA CENTRAL	
11	CHACHAPOYA RIVAS	JESSICA PAULINA	COORDINACION ZONAL 9	
12	CHIMBO CANDO	ANGELA OLGA	PLANTA CENTRAL	
13	CHINDE CHAMORRO	FAUSTO ARTURO	PLANTA CENTRAL	
14	CISNEROS CEVALLOS	EDWIN DAVID	PLANTA CENTRAL - DIRECCIÓN DE REFUGIO Y APATRIDIA	
15	GOELLO MOREIRA	JOHANNA ELIZABETH	PLANTA CENTRAL	

No.	APELLIDOS	NOMBRES	UNIDAD ADMINISTRATIVA	FIRMA
16	FARIÑO GURUMENDI	WENDY ROSSANA	COORDINACION ZONAL 5	
17	GUERRA RIVERA	DIANA JACQUELINE	PLANTA CENTRAL	
18	GUZMÁN DÁVILA	CARLA ELIZABETH	COORDINACIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y GESTIÓN	
19	HEREDIA GARZÓN	LORENA NATALIA	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	
20	JARAMILLO ORELLANA	FLOR NANCINE	PLANTA CENTRAL	
21	LUNA SEVILLA	CARLOS JAVIER	PLANTA CENTRAL	
22	MADERO PAZMIÑO	JOSE ROBERTO	DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
23	MANZANO ALBAN	ROBERTO GIOVANNY	PLANTA CENTRAL	
24	MENDIZABAL ARIAS	MICHELLE ESTEFANIA	PLANTA CENTRAL	
25	Michilena Chica	Marjhury Eveling	Coordinacion Zonal 1-Oficina Ibarra	
26	MUÑOZ BAJAÑA	ALVARO BOLIVAR	COORDINACION GENERAL JURIDICA	
27	MURILLO CARRILLO	CATALINA ELIZABETH	PLANTA CENTRAL	
28	NARANJO SIMBA	CRISTINA ISABEL	DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
29	NARVAEZ JARAMILLO	CRISTINA LUCIA	COORDINACION ZONAL 5 MILAGRO	
30	PAREDES MOGRO	GABRIELA ALEJANDRA	DIRECCION FINANCIERA	
31	PAVON FLOR	JOSE PAUL	PLANTA CENTRAL	
32	QUEZADA GUERRERO	CARLOS GEOVANNY	COORDINACION ZONAL 7 MACHALA	
33	REVELO GUTIERREZ	YELITZA ALBANNY	PLANTA CENTRAL	

No.	APELLIDOS	NOMBRES	UNIDAD ADMINISTRATIVA	FIRMA
34	SAAVEDRA ESPAÑA	JORGE JEFFERSON	PLANTA CENTRAL	
35	SANDOVAL ENRÍQUEZ	IVONNE DAYANA	PLANTA CENTRAL	
36	SUSCAL CAHUEÑAS	DAYSÍ JOHANNA	PLANTA CENTRAL	
37	TAMAYO SERRANO	MARTÍN ROBERTO	DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN DE SEGURIDAD	
38	VACA ALMEIDA	MARIANA CUMANDA	DIRECCIÓN FINANCIERA	
39	VACA PAVÓN	MARIANITA DEL ROCÍO CONSUELO	PLANTA CENTRAL	
40	VALLE VALLE	MARÍA FERNANDA	COORDINACIÓN GUAYAQUIL	
41	VÁSQUEZ ESQUIVEL	MARÍA JOSÉ	PLANTA CENTRAL	
42	VELASTEGUI MARTÍNEZ	MERCEDES ISABEL	COORDINACIÓN ZONAL 8 GUAYAQUIL	
43	VIVAS LEÓN	PAOLA ALEXANDRA	SAAO	
44	YANTALEMA CAIN	MARÍA ELSA	PLANTA CENTRAL	
45	ZURITA MOLINA	MONICA PATRICIA	COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN INMOBILIARIA	

COORDINACIÓN:

FACILITADORES:

Dr. Arturo Chinde
ANALISTA DE RRHH

Ing. Carlos López

Ing. Mario Pulido