Seminario Modelación de Procesos
Módulo II

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Contenido

MODULO 1: Conceptualización del enfoque a procesos.
¿Qué es enfoque por procesos?
Conceptualización de procesos desde la NTC ISO 9001:2015.
La organización desde la perspectiva de procesos.

MODULO 2: Criterios para la modelación de procesos o subprocesos.
¿Cuándo es necesario documentar?
¿Qué aspectos deben ser tenidos en cuenta para documentar un proceso o subproceso?
Metodología de priorización de procesos, subprocesos y procedimientos.

MODULO 3: Implementación de las herramientas modelación de modelación de procesos y subprocesos.
Metodologías de modelación de procesos y subprocesos.
Criterios para establecer:

- Modelación de procesos y subprocesos.
- Identificación de insumos y productos.
- Identificación de Normograma.
- Elaboración de procedimientos.
- Definición de los planes de control.
- Identificación de informes.

Tips para tener en cuenta en las diferentes metodologías de modelación de procesos y subprocesos.
Taller práctico sobre modelación.

¿Qué criterios se deben tener en cuenta para la documentación de un proceso / subproceso / procedimiento?

¿Alguna vez te has preguntado si valdrá la pena documentar procesos / subprocesos / procedimientos en nuestro Organismo?

Miremos la siguiente historia…

En una Empresa del Nunca Jamás, el Departamento de Administración de FRENOS LOCOS, S.A. cuenta con la mitad del personal debido a las vacaciones, **y de repente… Boom!!… llega un pedido de tu mejor cliente]**



Historia…

Se trata de un pedido especial que se debe de entregar de forma urgente y determinada exclusivamente para este cliente; sin embargo, la persona que prepara los pedidos de este cliente es Antonio Figura y se encuentra de vacaciones, como algunos otros compañeros.



Oye Pedro, ¿cómo podemos preparar este pedido? Sabes que es nuestro mejor cliente y nos ha solicitado un pedido urgente para mañana…



Gerente

Pues la verdad es que no Jefe, como Frenos Locos no suele hacer ningún pedido en esta época, pues nunca ha habido ningún problema porque sabe que a Antonio siempre le gusta sacar sus vacaciones por estos días y el resto del año se encarga directamente él.



Pedro Nosé

Historia…

Pues busca en su mesa por favor, debe tener alguna nota en donde tenga resumido cómo preparar este pedido.



Gerente

Ya lo he hecho Jefe pero nada, no encuentro nada… es más su mesa está limpia, ni un papel encima de ella.



Pedro Nosé

Historia…

Madre mía… Pues mira Pedro: llámalo por favor un momento para que te explique, no podemos permitirnos el lujo de esperar 2 semanas a que Antonio se incorpore.



Gerente

Jefe, el problema es que como sabe a Antonio le gusta irse lejos de vacaciones y está ahora mismo en Sudáfrica. He intentado llamarle pero sale apagado o fuera de cobertura.



Pedro Nosé

Pues usted me dirá Pedro qué podemos hacer. No creo que no podamos servirle el producto al cliente porque no se encuentre una persona en la empresa. De verdad que no es posible…

¿Por qué es necesario documentar procesos?



Todos trabajan del mismo modo

Asegurar una metodología para ejecutar actividades, realizar seguimiento y definir planes de acción.

Procedimientos, guías, manuales, instructivos, formatos definidos en las actividades.

Cumplimiento de políticas operativas establecidas.



Todos los integrantes trabajarán de la misma manera.

Contar con las herramientas necesarias para dar una respuesta adecuada.

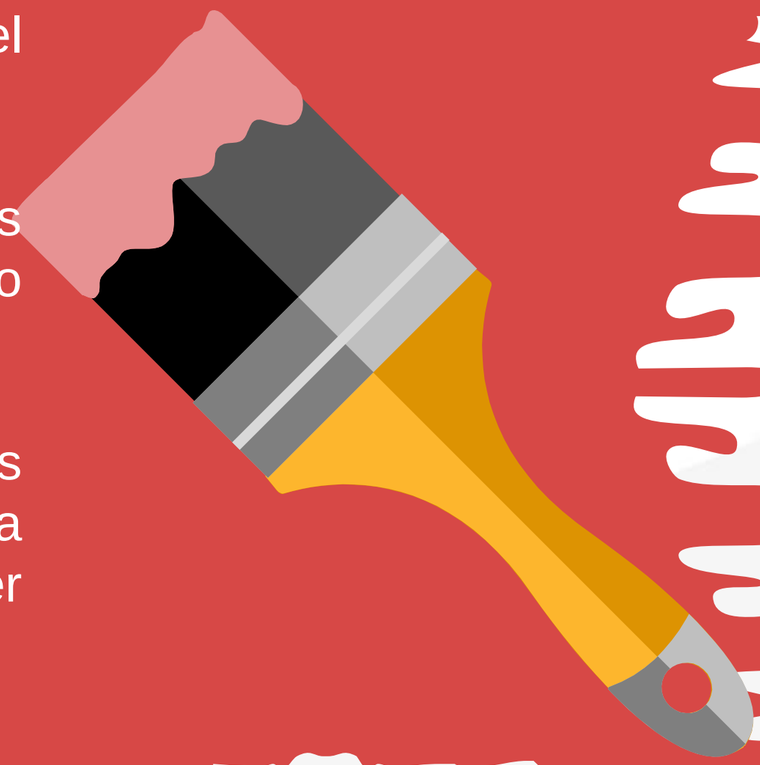
Todos conocen cómo ejecutar las tareas

En ausencia de un integrante del Grupo / Equipo de trabajo, el resto sabe cómo ejecutar las tareas y las puede desempeñar

- Determinadas tareas y sobre todo las más críticas estarán documentadas para que en ausencia de un compañero el resto sepa cómo desarrollarlas.

- Contar con un talento humano que sepa adaptarse a las diferentes circunstancias que pueden sobrevenir a lo largo de la vida del Organismo.

- Tener una polivalencia importantísima en los colaboradores, que evitará ante una baja médica, una baja voluntaria o una rotación que se vea afectada por no saber cómo realizar ciertas tareas.



Eliminamos concentración de Know-How

01 Síndrome del “Empleado Clave”.

02 Llevar a cabo muchas actividades en una sola persona, sin que éstas se documenten.

03 Cada vez más ese empleado se va convirtiendo en una figura tan clave dentro de la organización que toda la empresa dependerá de él y de su trabajo .

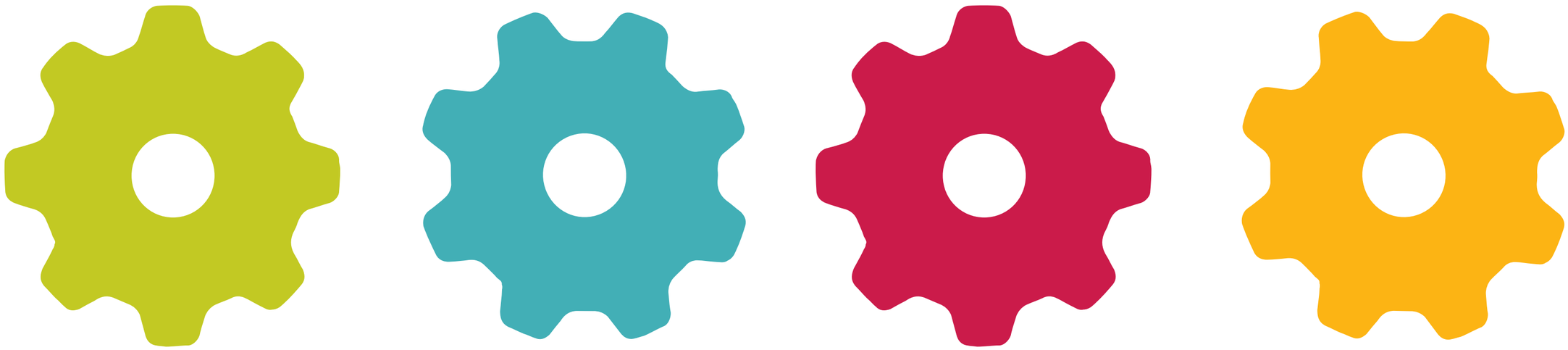
04 Descentralizar el know-how que existe en ese “empleado clave” y esa información y conocimiento se repartirá entre el resto de los integrantes del equipo de trabajo

Mejoramos procesos al estar redactados



- Nadie mejor que los propios funcionarios para conocer lo que realizan en el día a día.
- Hacerlos protagonistas para documentar procesos, lo cual servirá al Organismo para mejorar.
- Crea tantos procedimientos de trabajo como procesos que aporten realmente al desarrollo de las actividades, especialmente los más críticos.
- Involucrar a quienes operan el proceso / subproceso / procedimiento detectará alguna tarea poco eficiente.

Agilidad en nuevos cambios



Ayudan a ser más ágiles los procesos de incorporación de nuevo personal al Organismo

La formación interna es una de las tareas en las cuales se invierte más tiempo al incorporarse nuevo personal

Tiempo valioso para enseñar e instruir a los nuevos para realizar determinadas actividades

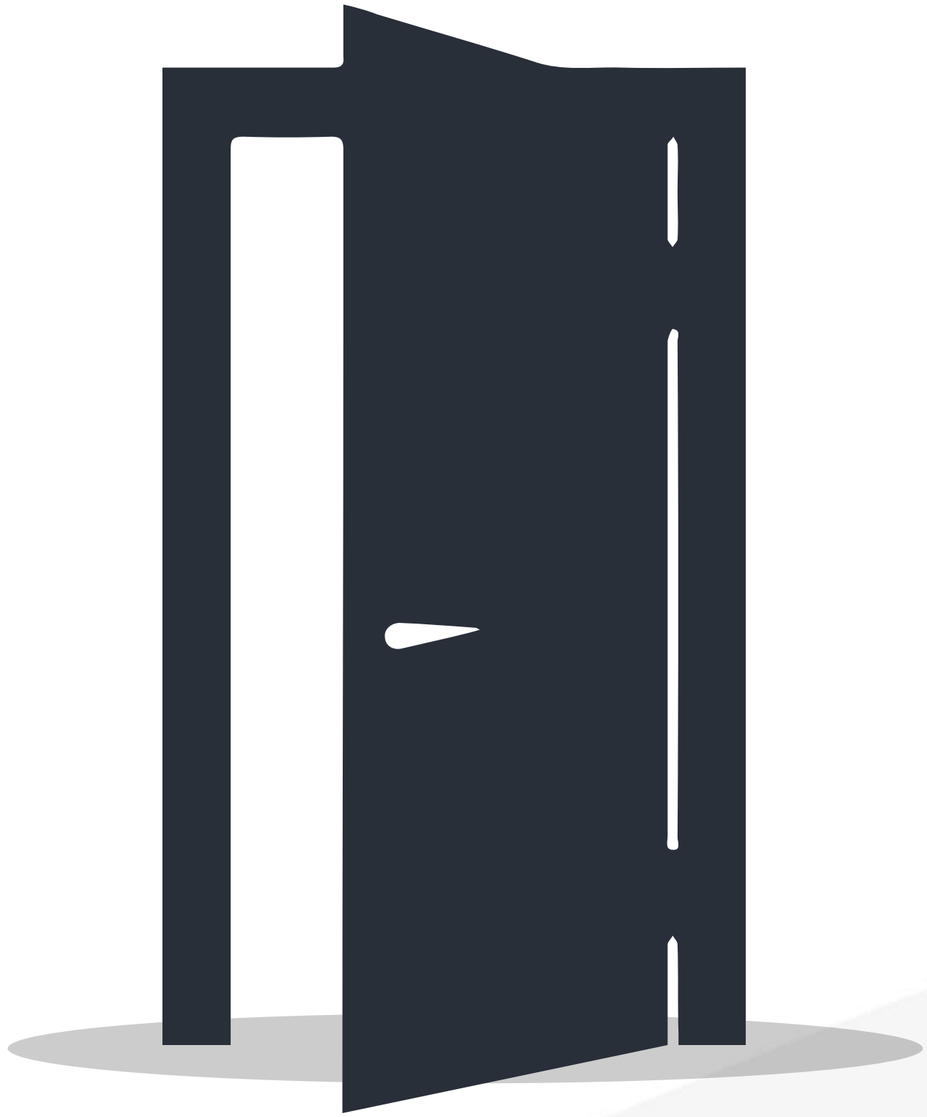
Actividades documentadas en instrucciones de trabajo permitirá que los tiempos de formación interna se verán reducidos

Aprovechar lecciones aprendidas

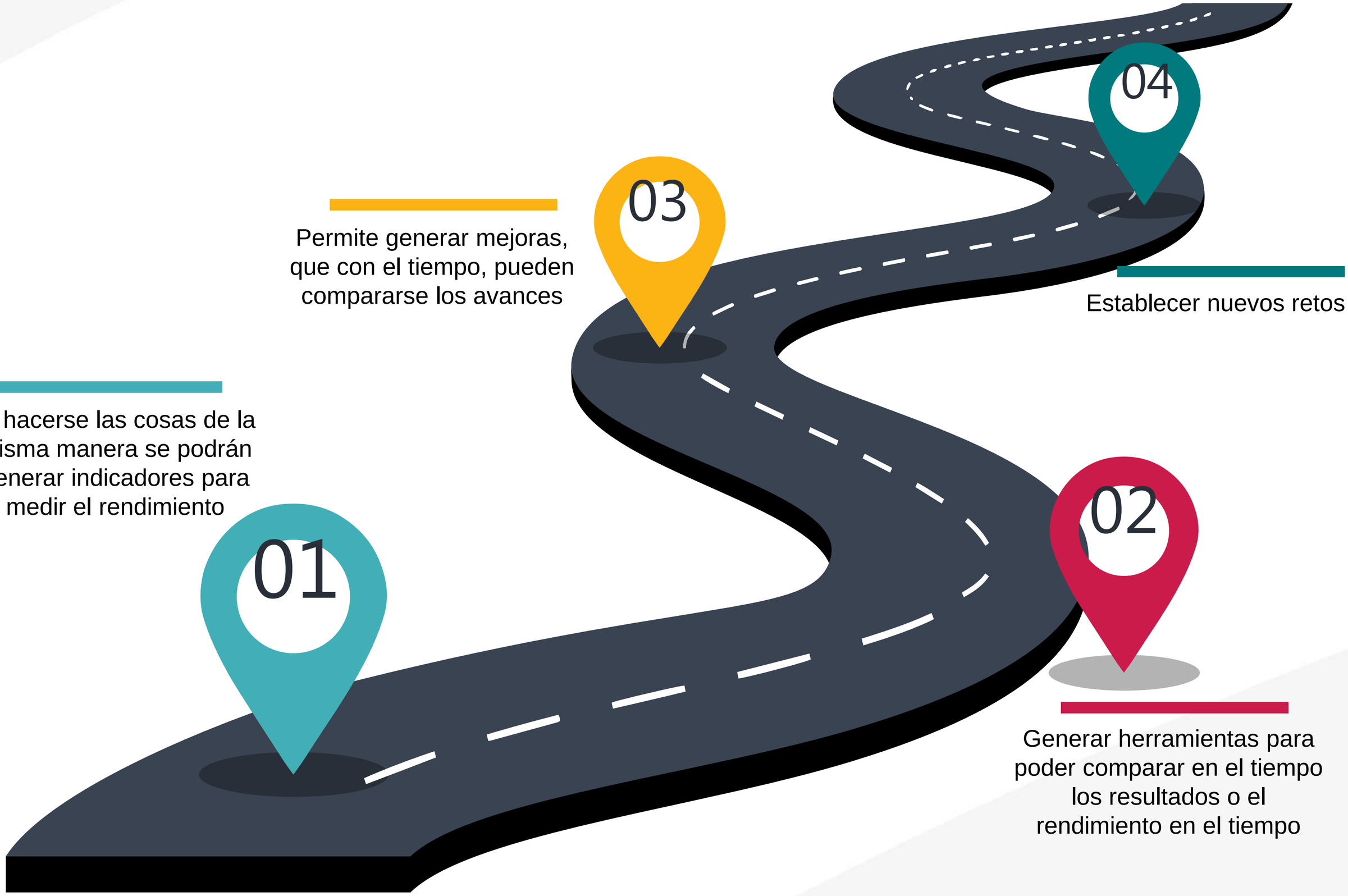
1. Los pequeños aprendizajes y la experiencia que se va adquiriendo en el día a día, sirven para retroalimentar y mejorar los procesos que se llevan a cabo en el Organismo.

2. Actualizar los documentos (procedimientos, guías, manuales, instructivo, formatos) permitirá ver cómo las lecciones aprendidas y experiencias adquiridas no se quedan en el olvido, sirviendo de mejora al Organismo.

3. Evitar que errores que se han presentado, vuelvan a generarse.



Ayuda en la medición de resultados



Permite generar mejoras, que con el tiempo, pueden compararse los avances

Establecer nuevos retos

Al hacerse las cosas de la misma manera se podrán generar indicadores para medir el rendimiento

Generar herramientas para poder comparar en el tiempo los resultados o el rendimiento en el tiempo

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RECTORÍA EN SALUD

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL MAPA DE PROCESOS

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD

ISO 9001 icontec SC-CER437981

POLÍTICAS Y MODELOS NACIONALES E INTERNACIONALES EN SALUD

MIPG

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

DERECHOS, PROBLEMAS Y NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE VALOR

NIVELES SUPERIORES DE CALIDAD

MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- PLANEACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
- PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
- COMUNICACIÓN PÚBLICA
- INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

MACROPROCESOS MISIONALES

DESARROLLO SOCIAL

SERVICIO DE SALUD PÚBLICA

- Articulación y coordinación de la Función Rectora en Salud
- Gestión sobre los Determinantes Sociales y Ambientales de la salud
- Gestión del Aseguramiento en salud
- Gestión del Desarrollo y Prestación de Servicios en salud
- Gestión de Salud Pública en emergencias y desastres
- Gestión de Laboratorio de la Secretaría de Salud Pública Municipal

MACROPROCESOS DE APOYO

GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA

- GESTIÓN JURÍDICA
- GESTIÓN CONTRACTUAL
- ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES, MUEBLES Y AUTOMOTORES

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO
- GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL
- LIQUIDACIONES LABORALES

GESTIÓN DE HACIENDA PÚBLICA

- ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA
- CONTABILIDAD GENERAL
- GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN

- GESTIÓN DOCUMENTAL
- ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIÓNES
- ATENCIÓN AL USUARIO (PQRS)

MACROPROCESOS DE CONTROL

CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN

CULTURA Y ÉTICA ORGANIZACIONAL

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

AVANCE EN EL GOCE EFECTIVO DEL DERECHO A LA SALUD

MEJORA DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y POBLACIÓN

EQUIDAD EN SALUD

PROPUESTA MOP

MODELO DE GESTIÓN DE RECTORÍA EN SALUD
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DE CALI - MAPA DE PROCESOS

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

icontec ISO 9001 SC-CER437981

IQNet

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Planeación Económica y Social
- Planeación Institucional
- Comunicación Pública

Principales Insumos y Entradas

- Políticas y Modelos Nacionales e Internacionales en Salud
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
- Requisitos Legales y Normativos
- Derechos, Problemas y Necesidades de los Grupos de Valor

MACROPROCESOS MISIONALES

DESARROLLO SOCIAL - SERVICIO DE SALUD PÚBLICA

- Fortalecimiento de la Función Rectora en Salud
- Gestión de Conocimiento e Innovación en Salud
- Gestión de la Salud Pública con Enfoque Diferencial
- Gestión Integral de la Salud Ambiental
- Vigilancia del Comportamiento de Eventos de Interés en Salud Pública
- Gestión del Laboratorio de Salud Pública y la Red de Laboratorios
- Gestión del Aseguramiento en Salud
- Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud
- Gestión en Salud Pública en Emergencias y Desastres
- Gestión de Barreras de Acceso en Salud
- Gestión de la Política de Participación Social en Salud
- Gestión Sancionatoria

MACROPROCESOS DE APOYO

- Gestión Jurídico Administrativa
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Hacienda Pública
- Gestión Tecnológica y de la Información

MACROPROCESOS DE CONTROL

- Seguimiento y Evaluación

Principales Salidas

- Satisfacción de los Usuarios
- Avance en el goce Efectivo del Derecho a la Salud
- Mejora de las Condiciones de Salud de la Población
- Equidad en Salud

ALCANCES DE LOS SUBPROCESOS MISIONALES

Fortalecimiento de la Función Rectora en Salud

Orientado al desarrollo de procedimientos de formulación de Plan Territorial de Salud bajo las metodologías vigentes establecidas por el Ministerio de Salud y de la Protección Social, coordinación para la elaboración y seguimiento del Plan MAITE, Plan Bienal de Inversiones y procedimientos de adaptación de políticas públicas en salud, según se requiera

Gestión de Conocimiento e Innovación en Salud

Desde él se definen los lineamientos en materia de investigación, políticas de derechos de autor, comité de ética; se desarrollan las metodologías para la transferencia, uso y apropiación de conocimientos en salud, así como la priorización de ejes de generación y producción de conocimiento.

Una vez se obtenga la certificación de competencias distritales, desde este subproceso se adelantarían competencias relacionadas con:
La gestión de plazas para el Servicio Social Obligatorio.
La coordinación con entidades educativas de programas en salud en lo concerniente a la revisión, mejoramiento y/o desarrollo de planes de formación y adiestramiento de competencias para el talento humano del Sector Salud, poniendo en especial énfasis en los programas de integración docente asistencial.
El desarrollo del observatorio en salud.

ALCANCES DE LOS SUBPROCESOS MISIONALES

Gestión de la Salud Pública con Enfoque Diferencial

Desde este subproceso se adelantan acciones de coordinación y asistencia técnica frente a la implementación de Rutas de Atención Integral en Salud y otros protocolos de atención en salud, generados por el Ministerio de Salud y de la Protección Social; así como la ejecución de acciones de promoción y prevención de la salud y la gestión del Plan de Intervenciones Colectivas en Salud - PIC, en componentes de salud diferentes al de la salud ambiental.

Gestión Integral de la Salud Ambiental

Abarca la intervención de componentes y factores de riesgo de salud ambiental con acciones e intervenciones transversales y complementarias, orientadas a la promoción de entornos de vida, la gestión integral del riesgo y el desarrollo de procesos de gestión en salud pública, tales como, coordinación intersectorial (consejo territorial de salud ambiental COTSA) gestión del conocimiento, fortalecimiento de capacidades institucionales, fomento de la conciencia sanitaria y autoregulación a traves de acciones de información y educación, fiscalización sanitaria (Inspección, Vigilancia y Control), aseguramiento de las cadenas productivas, desarrollo de estrategias de gestión integral del cambio climático, de prevención de enfermedades transmitidas por vectores y de las zoonosis, asi como, el desarrollo de procesos de monitoreo y evaluación.

ALCANCES DE LOS SUBPROCESOS MISIONALES

Vigilancia del Comportamiento de Eventos de Interés en Salud Pública

Orientado a gerenciar el sistema de vigilancia del comportamiento de eventos de interés en salud pública en la ciudad, entre los cuales se encuentran:

a) Estimar la magnitud de los eventos de interés en salud pública;

b) Detectar cambios en los patrones de ocurrencia, distribución y propagación de los eventos objeto de vigilancia en salud pública;

c) Detectar brotes y epidemias y orientar las acciones específicas de control;

d) Identificar los factores de riesgo o factores protectores relacionados con los eventos de interés en salud y los grupos poblacionales expuestos a dichos factores;

e) Identificar necesidades de investigación epidemiológica;

f) Facilitar la planificación en salud y la definición de medidas de prevención y control;

g) Facilitar el seguimiento y la evaluación de las intervenciones en salud;

h) Orientar las acciones para mejorar la calidad de los servicios de salud;

i) Orientar la formulación de políticas en salud pública.

ALCANCES DE LOS SUBPROCESOS MISIONALES

Gestión del Laboratorio de Salud Pública y la Red de Laboratorios	Conlleva la dirección y coordinación del laboratorio de salud pública y red de laboratorios, entre los cuales se integran la toma de muestras y análisis físico químicos y microbiológicos de muestras, así como pruebas de laboratorio para la vigilancia en salud pública y acciones de inspección, vigilancia y control a la red de laboratorio
Gestión del Aseguramiento en Salud	Inicia desde la proyección de los recursos financieros para la cofinanciación para el acceso y permanencia al sistema general de seguridad social en salud, la administración Integral de bases de datos del aseguramiento; la verificación y seguimiento al flujo de recursos, promoción de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), inspección, vigilancia y control a la operación de las EPS de Santiago de Cali; hasta el seguimiento y mejora continua del subproceso.

ALCANCES DE LOS SUBPROCESOS MISIONALES

Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud

Inicia desde la planificación de procedimientos de asistencia técnica, inspección, vigilancia y control a la prestación de servicios de salud relacionado con el SOGC (ACREDITACIÓN, HABILITACIÓN, PAMEC, SISTEMA DE INFORMACIÓN), implementación de redes integradas e integrales en salud, fortalecimiento de la capacidad de gestión y operación de las ESE, el desarrollo de componentes de la estrategia de Atención Primaria en Salud - APS, articulación con función rectora en salud para el análisis de la oferta y demanda de servicios en el marco del Plan Bienal en Salud, la asistencia técnica al componente financiero de las ESE, hasta la evaluación, seguimiento y mejora continua del subproceso.

Gestión en Salud Pública en Emergencias y Desastres

Comprende el desarrollo de canales de atención en salud y la abogacía del derecho en salud para la restitución de derechos en salud de toda índole.

ALCANCES DE LOS SUBPROCESOS MISIONALES

Gestión de la Política de Participación Social en Salud

Desarrolla los procedimientos de planificación, seguimiento y evaluación de los cinco ejes de la Política de Participación Social en Salud - PPSS, orientados a:
Fortalecimiento institucional de los actores del sector salud para la participación social, formación para el empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales, desarrollo de estrategias para el impulso de una cultura de la salud, desarrollo de procesos de fortalecimiento y competencias para el control social en salud y acciones para la garantía en salud con participación en procesos decisorios.

Gestión Sancionatoria

Involucra el desarrollo de actividades de verificación del acervo probatorio de medidas de seguridad tomadas en acciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de servicios de salud, así como frente al control de riesgo sanitario y del ambiente, finalmente, genera el desencadenamiento de acciones jurídicas y fiscales coordinadas con la superintendencia en salud

Gracias por su atención

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI