Seminario Modelación de Procesos
Módulo III

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.

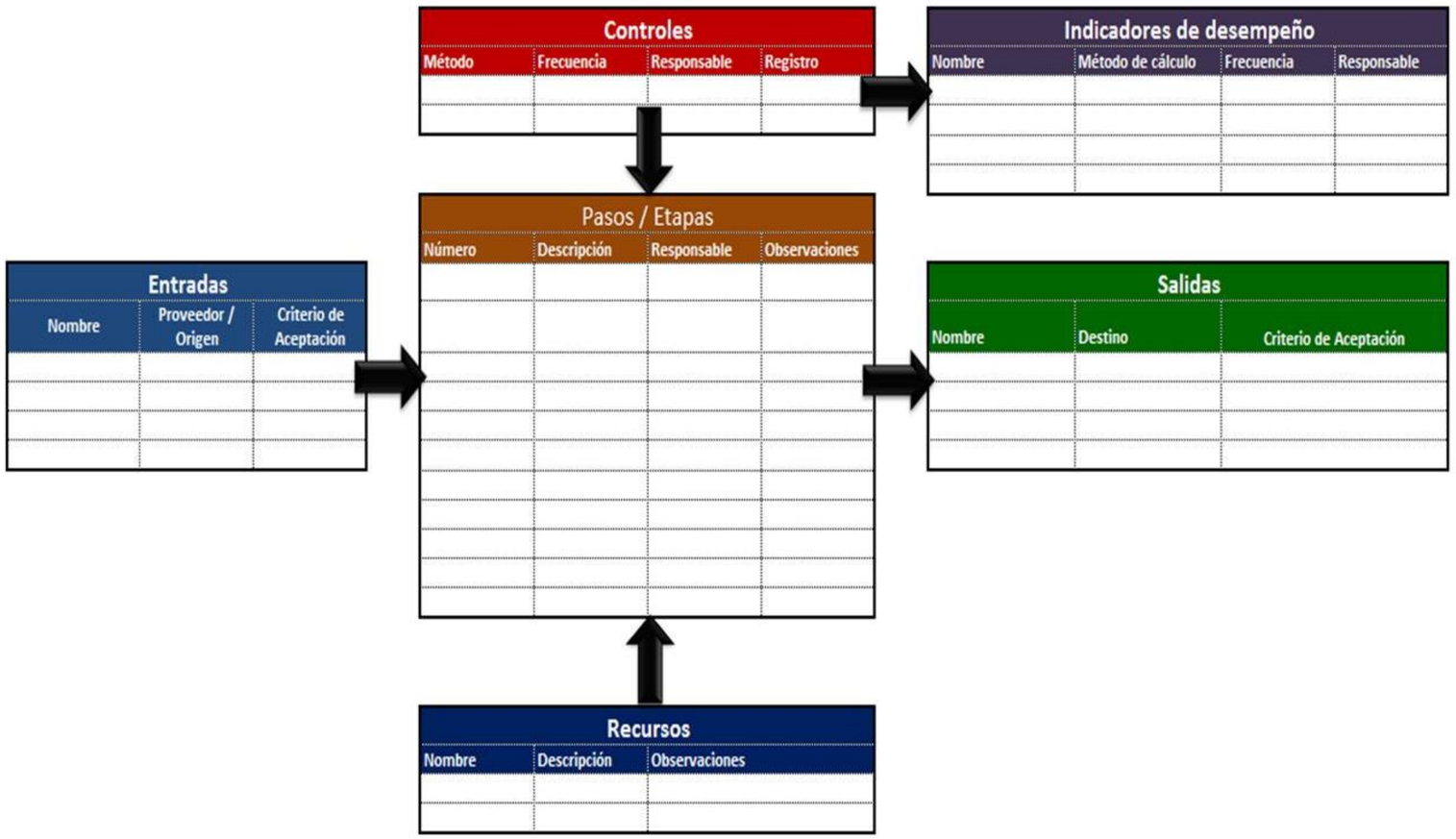
MODULO 3: Implementación de las herramientas modelación de modelación de procesos y subprocesos.
Metodologías de modelación de procesos y subprocesos.
Criterios para establecer:

- 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.

Algunas definiciones para tener en cuenta

Caracterización de Proceso / Subproceso



Descripción detallada de las características de los procesos, donde se incluye información sobre insumos, actividades, productos, responsables, usuarios, beneficiarios, proveedores, partes interesadas, puntos de control, indicadores, recursos, documentos de referencia, formatos, registros, requisitos legales y reglamentarios, su interacción con otros procesos, permitiendo a los usuarios del sistema comprender el accionar de la entidad y la gestión de sus proceso.

Algunas definiciones para tener en cuenta

Documentación



Es el conjunto de documentos como manuales, programas, planes, métodos, procedimientos, guías, registros, formatos, dibujos, videos, fotos, etc.



Documento

Información y su medio de soporte (documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros).

Es una preforma o plantilla para consignar información cuantitativa o cualitativa, que genera evidencia durante la ejecución o desarrollo de las actividades de los procesos y que se convertirá en un registro.



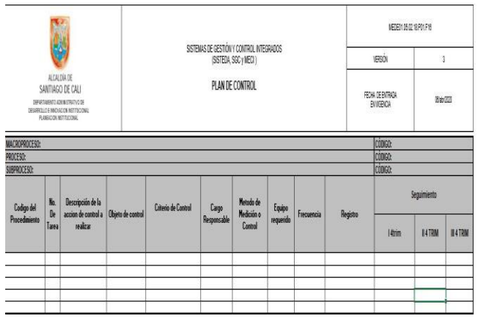
Formato

Algunas definiciones para tener en cuenta

Conjunto de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema. Puede existir en diferentes formas: impresa o escrita en papel, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, presentada en imágenes, o expuesta en una conversación. Cualquiera sea la forma que adquiera o los medios a través de los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

Información





ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI — DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL — PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA , SGC y MECI)

PLAN DE CONTROL

MEDEDI 05.02.10.P01.F16

VERSIÓN: 3

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 30-ene-2015

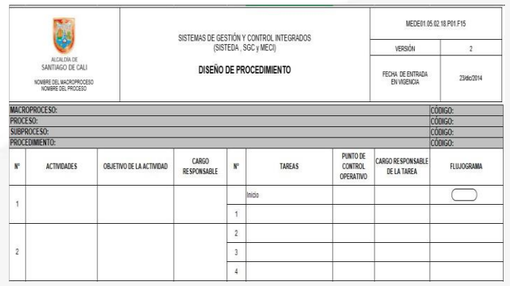
MACROPROCESO: CÓDIGO:
PROCESO: CÓDIGO:
SUBPROCESO: CÓDIGO:

Codigo del Procedimiento	No. De Tarea	Descripción de la accion de control a realizar	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Metodo de Medicion o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Registro	Seguimiento		
										I 4trim	II 4 TRIM	III 4 TRIM

Plan de Control

Instrumento de la metodología institucional que establece los puntos operativos a controlar de las actividades del proceso / subproceso, los criterios para realizar el control, el método, equipo requerido y su frecuencia de realización.

Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades que hacen parte de un proceso o subproceso.



ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI — NOMBRE DEL MACROPROCESO / NOMBRE DEL PROCESO

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA , SGC y MECI)

DISEÑO DE PROCEDIMIENTO

MEDEDI 05.02.10.P01.F15

VERSIÓN: 2

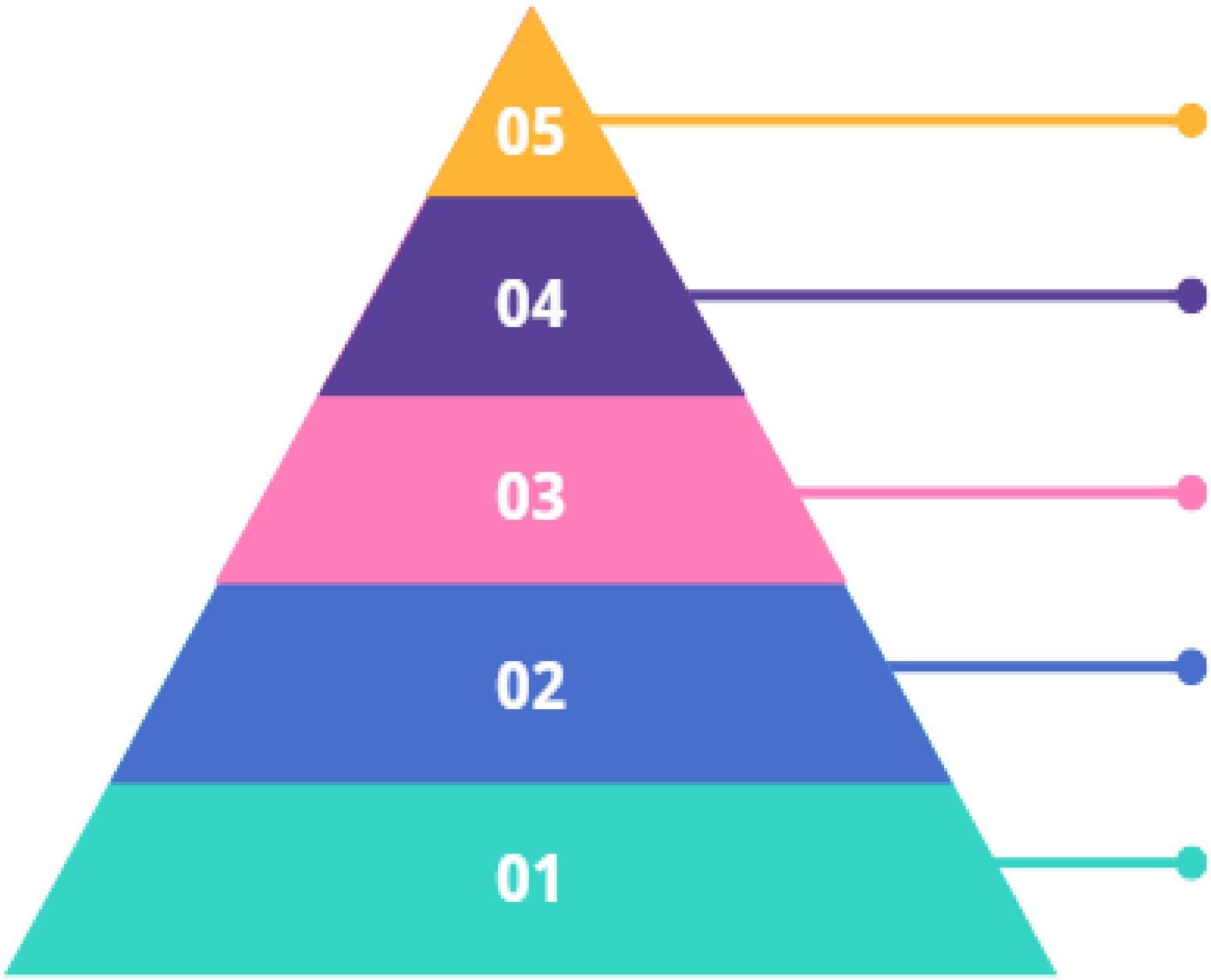
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 23/dic/2014

MACROPROCESO: CÓDIGO:
PROCESO: CÓDIGO:
SUBPROCESO: CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO: CÓDIGO:

N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	N°	TAREAS	PUNTO DE CONTROL OPERATIVO	CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	FLUJOGRAMA
					Inicio			
1				1				
				2				
2				3				
				4				

Procedimiento

¿En qué consiste la modelación de Proceso / Subproceso?



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RECTORÍA EN SALUD

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL MAPA DE PROCESOS

ISO 9001 icontec internacional
SC-CER437981

NIVELES SUPERIORES DE CALIDAD

POLÍTICAS Y MODELOS NACIONALES E INTERNACIONALES EN SALUD

MIPG

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

DERECHOS, PROBLEMAS Y NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE VALOR

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

MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
- PLANEACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
- INFORMACIÓN ESTRATÉGICA
- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL
- COMUNICACIÓN PÚBLICA

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

- ATENCIÓN AL USUARIO
- GESTIÓN DOCUMENTAL
- ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

MACROPROCESOS DE CONTROL

CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN

CULTURA Y ÉTICA ORGANIZACIONAL

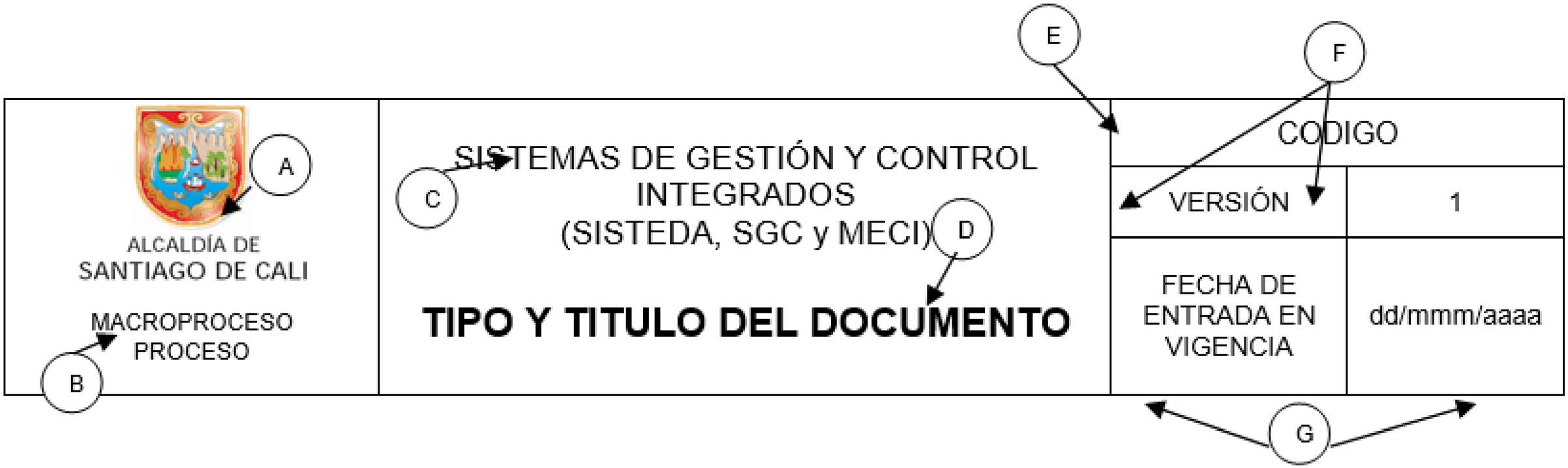
Modelación de Proceso / Subproceso

La modelación de un Proceso / Subproceso involucra la identificación de componentes que permiten detallar las acciones que se realizan en éste, para lo cual, se tienen definidas las siguientes plantillas:

Nombre de Plantilla
F09 ➔ Modelación de Proceso
F11 ➔ Modelación de Subproceso
F12 ➔ Determinación insumos y proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés
F14 ➔ Normograma
F15 ➔ Diseño de procedimiento
F16 ➔ Plan de control
F17 ➔ Informes generales
F28 ➔ Formulación y seguimiento a políticas de operación

Modelación de Proceso / Subproceso

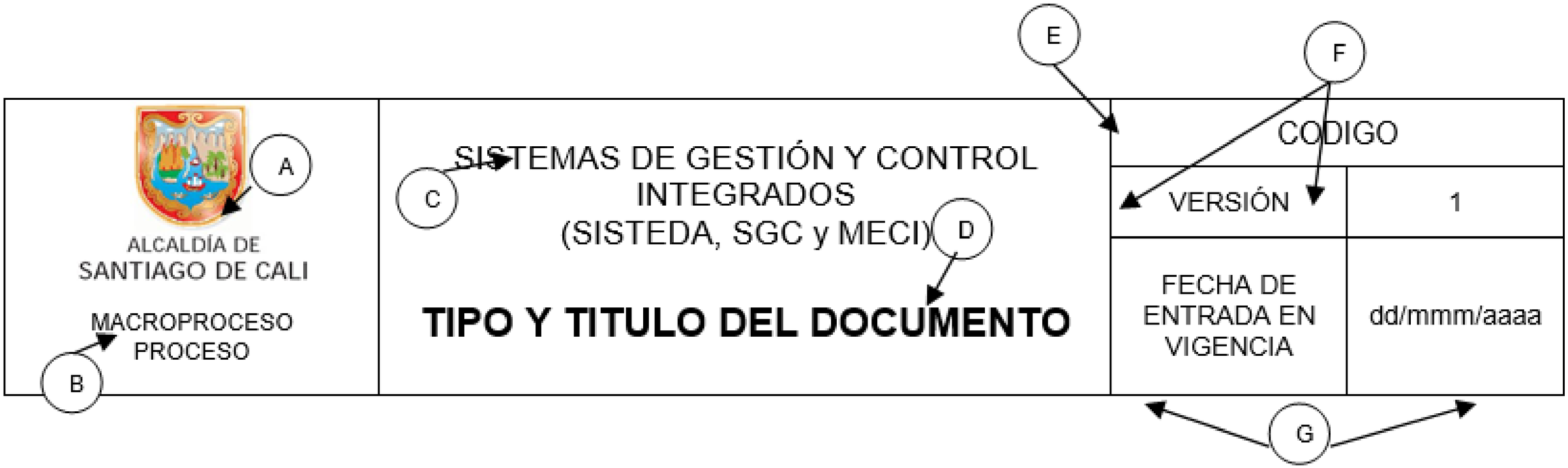
Aspectos que debe tener un documento:



A ➔ Logotipo oficial: Su tamaño mínimo debe ser, Alto: 2,3 cm. Ancho: 3 cm.
B ➔ Nombre del Macroproceso y proceso que afecta el documento: Deberá ir en la parte inferior y centrado en el recuadro del logotipo en mayúscula sostenida, en tipo de letra Arial y tamaño 7.
C ➔ A un espacio del borde, se coloca el nombre SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS y en el siguiente renglón sus siglas (SISTEDA, SGC y MECI), deben ir en mayúscula sostenida en el recuadro central del encabezado, su tamaño de fuente será 10 y tipo de letra Arial
D ➔ Tipo y título del Documento: Escribir tipo de documento (manual, procedimiento, instructivo, guía, protocolo, etc.) a un espacio del numeral C, en mayúscula sostenida, tipo de fuente Arial, tamaño 12 y en negrilla. Para el caso de los formatos, solo se escribe el título del mismo (Sin incluir la palabra FORMATO), teniendo en cuenta que dicho nombre, debe ser claro y hacer referencia al contenido del mismo. Ejemplo: Acta de Reunión, Plan de Control, etc.

Modelación de Proceso / Subproceso

Aspectos que debe tener un documento:



E ➔ Código del Documento: Remitirse al numeral 9 de este documento; El código del documento deberá ir en mayúscula sostenida, tipo de fuente Arial y tamaño 9. La codificación será asignada por el Departamento Administrativo de Planeación.

F ➔ Versión del Documento: La palabra “VERSIÓN” debe escribirse en mayúscula sostenida, tipo de fuente Arial y tamaño 8, el número de la “VERSIÓN” debe ser entero.

G ➔ Fecha de Entrada en Vigencia del documento: se escribe “FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA” en mayúscula sostenida en tipo de letra Arial, tamaño 8. El día se marca en dos (2) dígitos, el mes se coloca en abreviatura de tres (3) letras, todas en minúscula y el año con sus cuatro (4) dígitos, separados por la barra oblicua (/). Ejemplo: 01/ene/2010.

Modelación de Proceso / Subproceso

Aspectos que debe tener un documento:

PIE DE PÁGINA

A **Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.**

Modelación de Proceso / Subproceso

Fuente del texto

- Tipo de letra: Arial.
- Tamaño de la fuente: 12.
- Color de la fuente: Negro 100%
- Tamaño de la fuente para el pie de página: 8
- Tamaño de la fuente para el encabezado: Ver numeral 5.2

Fuente para formatos

- Tipo de letra: Arial
- Tamaño mínimo de la fuente para los títulos de los campos a diligenciar: 9
- Tamaño mínimo de la fuente para el contenido del formato: 9
- Tamaño de la fuente para el pie de página: 8
- Color de la fuente: Negro 100%

Elaborado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:

Pasos para la estandarización de un documento

Identificar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento

Grupo / Equipo de Trabajo – Referente de Calidad

Elaborar propuesta de documento (nuevo) o ajustar de acuerdo a cambios requeridos (existente)

Grupo / Equipo de Trabajo – Referente de Calidad

Identificar el proceso, subproceso, procedimiento, actividad y tarea en la cual se vincula la propuesta de documento o formato de registro que se requiere crear

Grupo / Equipo de Trabajo – Referente de Calidad

Revisar el documento verificando su contenido, funcionalidad con relación al proceso, subproceso, procedimiento, actividad y tarea

Grupo / Equipo de Trabajo – Referente de Calidad

Solicitar la incorporación, modificación o eliminación de documento con el formato de Solicitud Elaboración, Actualización o eliminación de documentos – MAGT.04.03.14.12.P01.F07

Referente de Calidad

Pasos para la estandarización de un documento

Revisar la solicitud documental de incorporación, modificación o eliminación

Enlace de Calidad

Enviar los documentos al DADII junto con el formato MAGT.04.03.14.12.P01.F07

Enlace de Calidad

Recibir validación del documento o formato de registro por parte del DADII, cuando se trate de formatos de procesos misionales.

Enlace de Calidad

Divulgar el documento(s) al o los grupos o equipos de trabajo involucrado (s) con el mismo y al responsable

Enlace de Calidad

Actualizar el Listado de control de documentos y registros

Buenas prácticas para la elaboración de documentos

- La codificación de los documentos nuevos, así como las versiones y la fecha de entrada en vigencia deben ser asignadas por el Enlace de Calidad, el cual se convierte en un insumo para el diligenciamiento del F07.
- Importante realizar revisión del contenido del documento, teniendo en cuenta la estructura, redacción, ortografía, sentido y coherencia del contenido.
- Al elaborar el F07, coordinar con el Enlace de Calidad correspondiente el diligenciamiento del mismo, de manera que se agilice al momento de las firmas.
- La codificación de los documentos se establece con el Enlace de Calidad, sin embargo, cada grupo debe tener identificado a qué procedimiento está relacionado, así como la tarea donde será incluido.
- Los Referentes de Calidad deben asegurar que el contenido del documento cumpla con las especificaciones necesarias, de igual manera, como práctica de aprendizaje, revisar en detalle el documento permite tener una visión sobre las diferentes actividades y/o responsabilidades que desarrollan los grupos que apoyan.
- En lo posible, para evitar devoluciones de las solicitudes de elaboración, modificación y/o eliminación de un documento, se recomienda que el Referente de Calidad mantenga comunicación directa con el Enlace, de manera que se permita el flujo de la información más adecuada.

Gracias por su atención

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI