ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HÁBITAT

Instructivo para elaborar la caracterización de un proceso

OBJETIVO

Este instructivo define las características generales de la caracterización de los procesos de la Secretaría Distrital del Hábitat en cuanto a su estructura, formato, y contenido, para garantizar el control de los mismos.

En la elaboración de las caracterizaciones de los procesos de la Secretaría Distrital del Hábitat, se debe observar la estructura y los lineamientos establecidos en los siguientes numerales.

1. GENERALIDADES

En la redacción y edición del texto de la caracterización se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La descripción de las actividades debe ser en tiempo infinitivo (Ej. Redactar, instalar, hacer, diligenciar, etc.).
- Escribir textos en forma explícita, clara, precisa y coherente, evitando ambigüedades.
- Emplear siempre el mismo término, para expresar un mismo concepto.
- Evitar uso de extranjerismos, salvo que corresponda al lenguaje técnico en la actividad.
- No se requiere resaltar o subrayar palabras.
- Todos los documentos se deben presentar en hoja tamaño carta horizontalmente respetando los siguientes márgenes:

Borde izquierdo: 3 cm.	Borde derecho: 2 cm.
Borde superior: 3 cm.	Borde inferior: 2 cm.
Encabezado desde el borde: 2 cm.	

- La caracterización original debidamente firmada, reposará en la carpeta física del proceso correspondiente y en el mapa interactivo se publicará en PDF, sin las firmas.
- El formato que se debe utilizar para la caracterización de los procesos es el PG03-FO388 Caracterización de proceso.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL

2.1 Encabezado

El encabezado tendrá la siguiente estructura y su fuente será la letra es Times New Roman tamaño 10:

2.2 Cuerpo de la caracterización de procesos

- **Responsable**: identifica el cargo que tiene como responsabilidad coordinar, gerenciar u orientar el proceso y responde por la efectividad de su resultado, así mismo es quien debe aprobar el contenido del documento.
- **Objetivo**: establece con claridad y precisión el propósito del proceso.
- **Alcance**: describe los límites de aplicabilidad del proceso.
- **Base legal:** esta casilla se diligencia con la frase "Véase Normograma", donde se recopila la base legal del proceso.
- **Requisitos normativos**: referencia las normas de los sistemas de gestión bajo los cuales está documentado el proceso.
- **Cuadro de actividades clave:** a continuación, se presenta la matriz con los campos que se deben diligenciar:

PROVEEDOR (1)		**ENTRADAS (2)**	**ACTIVIDADES (3)**	**RESPONSABLE (4)**	**SALIDAS – REGISTROS (5)**	**CLIENTE (6)**	
Interno	**Externo**					**Interno**	**Externo**

1. **Proveedor Interno / Externo**: se deben relacionar los demás procesos de la entidad o aquellas partes interesadas que suministran el producto o servicio que se menciona en la columna de "Entradas".

2. **Entradas**: producto, servicio, información, directriz u objeto de transformación, necesario para el desarrollo del proceso. Los insumos (equipos, papel, etc.) no se consideran entradas.

3. **Actividades**: Se debe listar las actividades que el proceso realiza en cuanto al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Teniendo en cuenta los conceptos:

   I. **Planificar**: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades

II. **Hacer:** Implementar lo planificado

III. **Verificar**: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados

IV. **Actuar**: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario

4. **Responsable**: se debe relacionar el cargo que se ocupa de la ejecución, revisión, verificación y aprobación en cada una de las actividades clave del proceso.

5. **Salidas - registros**: producto, servicio, información, directriz, etc.; que es generado como resultado de la ejecución de las actividades del proceso.

6. **Cliente Interno / Externo**: se deben relacionar los demás procesos de la entidad o aquellas partes interesadas destinatarias o beneficiarias del producto o servicio que se menciona en la columna de "Salidas".

- **Documentos**: esta casilla se diligencia con la frase "Véase Mapa Interactivo", donde reposa la documentación del proceso.

- **Monitoreo y seguimiento**: en este campo se deben relacionar los diferentes mecanismos e instrumentos para el control del proceso.

- **Trámites y servicios**: en este campo se deben relacionar los diferentes trámites y servicios que ofrece el proceso. Es de anotar que los trámites y servicios deben estar previamente autorizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. En caso que el proceso no tenga a cargo ningún trámite o servicio se debe diligenciar con "No aplica".

- **Recursos**: en este campo se deben describir los diferentes recursos requeridos para lograr el objetivo del proceso. Pueden ser activos de información, recursos tecnológicos, físicos, entre otros. Los insumos (equipos, papel, etc.) no se consideran recursos.
- **Políticas de operación:** esta casilla se diligencia con la frase "Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los procedimientos asociados al proceso", donde reposan los lineamientos aplicables al proceso.

- **Control de cambios:** La Subdirección de Programas y Proyectos registra el control de cambios en las caracterizaciones que se aprueben a partir de la versión 3 del documento PG03-PR05 Elaboración y control de documentos, bajo la siguiente estructura y en letra Times New Roman tamaño 10 para los títulos y 11 para el contenido:

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)) **(1)**	Versión **(2)**	Descripción del cambio **(3)**

Numero	Descripción
1	Registrar la fecha de aprobación del documento en formato año, mes y día, debe coincidir con la fecha de elaboración del documento, registrada en el encabezado.
2	Registrar la versión correspondiente del documento, debe quedar la trazabilidad por lo cual se incluirá una fila inferior con cada cambio de versión.
3	Se debe describir claramente los cambios realizados de la versión anterior a la actual, mencionar si se incluyó alguna definición, si se modificó la base legal, si se incluyó un lineamiento de operación etc,

- **Autorizaciones:** la caracterización del proceso deberá tener las firmas de quien lo elaboró, revisó y aprobó, con su respectivo nombre y cargo según la tabla de autoridad y responsabilidad establecida en el procedimiento PG03-PR05 Elaboración y control de documentos. Las caracterizaciones serán publicados en el Mapa Interactivo en PDF sin firma y las caracterizaciones de proceso originales firmados reposarán en la carpeta física del proceso correspondiente a cargo de la Subdirección de Programas y Proyectos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

2.3 Pie de Página:

Conservar el pie de página del formato: PG03-FO388

3. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd))	Versión	Descripción del cambio
2018/05/18	4	Se modifica el nombre de “Guía para elaborar caracterizaciones de proceso” a “Instructivo para elaborar caracterizaciones de proceso”, se incluye el campo para registrar los cambios dentro del documento.