



INSTRUCTIVO PARA ELABORAR LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE
LOS LLANOS**



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. DEFINICIONES | 3 |
| 3. INSTRUCCIONES | ¡Error! Marcador no definido. |
| A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO..... | 4 |
| B. MODELACIÓN DEL PROCESO | 5 |
| C. REQUISITOS Y RECURSOS | 5 |
| D. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| E. CONTROL DE RIESGOS POR PROCESO | 5 |
| F. INDICADORES DE GESTIÓN..... | 5 |
| G. NORMOGRAMA POR PROCESO | 6 |

1. Objetivo

Definir las instrucciones para diligenciar cada uno de los espacios del formato de caracterización de proceso y a su vez aclarar las definiciones de cada uno de los términos referidos en el formato.

2. Definiciones

- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
Nota 1: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.
Nota 2: El cliente puede ser interno o externo a la entidad.
- **Documento:** información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.
Nota: El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos
- **Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
Nota: La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en procesos:** identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- **Objetivos de calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
Nota 1: Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.
Nota 2: Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.
- **PHVA:** Planear, Hacer, Verificar y Actuar
- **Política de calidad:** intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Nota: Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Nota 1: Los elementos de entrada para un proceso son generalmente son salidas de otros procesos.
Nota 2: Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.
Nota 3: Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".
Nota 4: Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:
 - **Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
 - **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
 - **Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
 - **Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Ejemplo Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio.

Nota 1: Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad.

Nota 2: En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Riesgo:** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **S.I.G.:** Sistema Integrado de Gestión
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Nota: Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

 - El origen de los materiales y las partes.
 - La historia del procesamiento.
 - La distribución y localización del producto después de su entrega.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

Nota 1: El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

Nota 2: La confirmación puede comprender acciones tales como:

 - La elaboración de cálculos alternativos;
 - La comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
 - La realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
 - La revisión de los documentos antes de su aceptación.

3. Contenido

a. Identificación del proceso

| IDENTIFICACION DEL PROCESO | |
|----------------------------|--|
| TIPO DE PROCESO: | |
| OBJETIVO DEL PROCESO: | |
| ALCANCE: | |
| DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS: | |
| LIDER DEL PROCESO: | |

Tipo de proceso: Escriba el tipo de proceso al cual pertenece teniendo en cuenta las definiciones de proceso misional, de apoyo, evaluación y estratégico referidas en el presente instructivo.

Objetivo: Corresponde al propósito del proceso. Por ejemplo, el objetivo del proceso de contratación podría expresarse como «Adelantar, bajo los parámetros legales normalmente aceptados, el proceso de adquisición de bienes y servicios en la forma y tiempos requeridos por la entidad, de tal manera que se asegure su disponibilidad para el normal funcionamiento de la misma».

Alcance: El alcance describe las fronteras de un proceso, lo que el proceso entregará y también lo que no entregará, describe los límites del mismo y lo que el proceso va a entregar, qué información se necesita y qué partes de la organización se verán afectadas. Al mismo tiempo se puede definir la población de la institución a la cual están dirigidos los productos o salidas del proceso.

Dependencias Involucradas: Relacione las dependencias que intervienen de forma directa en el proceso para la elaboración de productos o servicios que aporten al objetivo del mismo.



Líder del proceso: Escriba el cargo del líder del proceso según el listado suministrado por la oficina de planeación para la conformación del equipo operativo SIG y líderes de proceso.

b. Modelación del proceso

| MODELACION DEL PROCESO | | | | |
|------------------------|---------|-----------|--------|---------|
| PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDAD | SALIDA | USUARIO |
| PLANEAR | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| HACER | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| VERIFICAR | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ACTUAR | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Entrada: Se consignan los elementos que esperan ser transformados como resultado de la operación del proceso, los cuales pueden corresponder a documentos, a registros, o a listados, por ejemplo, y pueden ser tangibles o intangibles.

Proveedores: Frente a cada entrada o insumo se identifica el nombre de quien lo entrega, teniendo en cuenta que puede ser un agente interno o externo a la organización. En este espacio es necesario especificar la entidad o proceso interno de la Universidad que provee la entrada.

Actividad: Se determinan las actividades que conforman el proceso, es decir, las fases o etapas que se han identificado, teniendo en cuenta que estas deben estar clasificados de forma secuencial y lógica, en atención a obtener el producto esperado. Siguiendo de forma clara el ciclo PHVA.

Salida: Se describe con precisión el resultado de cada actividad, pudiendo ser tangible o intangible, bien o servicio.

Usuario: Frente a cada producto y/o servicio se determina el usuario final del mismo, teniendo en cuenta que este puede ser un agente externo o interno a la organización, un ente administrativo, una entidad u otro proceso. En este espacio es necesario especificar la entidad o proceso interno de la Universidad que reciba el producto de salida.

c. Recursos del proceso

| RECURSOS DEL PROCESO | |
|---------------------------------------------------|------------------|
| HUMANOS: | TECNOLOGICOS: |
| | INFRAESTRUCTURA: |
| DOCUMENTALES: (VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS) | |

Recursos del proceso: Se identifican los diferentes tipos de recursos que necesita el proceso para su operación (*humanos, técnicos, de infraestructura, documentales*).

d. Control de riesgos por proceso

La administración del riesgo se llevará a cabo según lo establecido en el mapa de riesgos institucional.

e. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión se manejarán de acuerdo al aplicativo desarrollado en google drive para tal fin

f. Normograma por proceso

El normograma que aplica a cada uno de los procesos se actualiza en el archivo de google drive dispuesto para tal fin.

4. Registro de Modificaciones

| Versión | Fecha | Cambios | Elaboró / Modificó | Revisó | Aprobó |
|----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| 01 | 14/12/2011 | Documento Nuevo | | | |
| 02 | 21/07/2014 | Se actualizaron las imágenes del formato de caracterización de procesos y los literales E y F del numeral 3 de este documento, para ajustarlos a la realidad operativa del proceso. | | | |
| 03 | 28/02/2019 | Se actualiza el instructivo de acuerdo a la plantilla para elaboración de la caracterización de proceso. | Adriana Ramos <i>Prf. Apy. SIG</i> | Samuel Betancur <i>A. Planeación</i> | Ernesto Romero <i>Jefe Archivo</i> |