
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 1 de 21

GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 2 de 21


PRESENTACIÓN

El UN-SIMEGE, Sistema de Mejor Gestión, es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos para mejorar la gestión y el manejo de los recursos de manera que se fortalezca la capacidad administrativa y el desempeño de la Universidad Nacional de Colombia.

Con el SIMEGE la Universidad como parte del Estado, proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación institucional, con el fin de orientarla hacia el cumplimiento de sus objetivos misionales, dando un enfoque lógico y racional a la gestión para lograr la calidad de la misma, al ser coherente y mejorar las prácticas de trabajo, los productos y los servicios de manera que satisfagan las necesidades de sus usuarios.

El SIMEGE contempla 5 fases para su implementación, la tercera de ellas validación con lo normativo que implica organizar y ejecutar el levantamiento e implementación de procesos seleccionados lo que incluye definir métodos, especificaciones, directrices, responsabilidades, autoridades, perfiles y flujos de información requeridos para cumplir con las actividades y ejecutar las tareas de la institución y elaborar con base en ellos mapas de riesgo.

Dicha tarea requiere la unificación de conceptos en torno al tema de los procesos institucionales, además de la definición de un esquema metodológico que establezca la ruta de acción para lograr los resultados esperados, por lo que se hace necesario estructurar el presente documento que fija dichas directrices y establece las tareas requeridas para cumplirlas.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 3 de 21

1. OBJETIVO DE LA GUIA

Unificar semánticamente los conceptos que guían la implementación de un esquema de gestión por procesos en la Universidad Nacional de Colombia y establecer una orientación metodológica que facilite el ejercicio de documentar sus procesos y procedimientos.


2. ALCANCE

Aplica para la documentación de todos los procesos y procedimientos de la Universidad en sus diferentes dependencias, sedes (NODOS) u otras formas de organización interna.

La presente guía establecerá el esquema metodológico y apoyará su aplicación a través de un ejemplo práctico con un proceso determinado.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Caracterización de procesos y servicios: Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.
- 3.2 Desplegar: Desdoblar, extender lo que está plegado. Aclarar y hacer patente lo que estaba agregado o subsumido.
- 3.3 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.
- 3.4 Guía: Documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos.
- 3.5 Interacción de procesos: Medios con los que se relaciona y comunica un proceso. Documentos, registros, recursos o materiales.
- 3.6 Macroproceso: Propósito, función o servicio de una entidad o dependencia, generalmente establecido por la norma de creación de la misma. En general los

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 4 de 21

macroprocesos recogen un conjunto de procesos que permiten alcanzar el resultado propuesto.

3.7 Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.

3.8 Procedimiento: Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen el quien hace que, como, porque, cuando y donde.


3.9 Requisito: necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

3.10 Secuencia: Continuidad, sucesión ordenada. Serie o sucesión de cosas que guardan entre sí cierta relación.

3.11 Subproceso: Etapa de un proceso.

4. NORMATIVIDAD LEGAL Y REGLAMENTARIA

Tipo de documento	Titulo del documento	Origen	
		Externa	Interna
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.	X	
Ley 489 de 1998	Estatuto básico de Organización y funcionamiento de la administración pública.	X	
Decreto 2145 de 1999	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000.	X	
Directiva presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.	X	
Decreto 1537 de 2001	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Cuarto párrafo. Son objetivos del sistema de control interno (...) definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones... Artículo 3. El rol que deben desempeñar las oficinas de control interno (...) se enmarca en cinco tópicos (...) valoración de riesgos. Artículo 4. Administración de riesgos. Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades publicas (...).	X	

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 5 de 21

Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.	X	
Decreto 4110 de 2005	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.	X	
Decreto 1599 de 2005	Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano	X	

5. METODOLOGÍA

CARACTERIZAR Y DOCUMENTAR EL SISTEMA DE MEJOR GESTIÓN DE LA INSTITUCION

Asegurar la mejora continua de una institución exige establecer, documentar, implementar y mantener un sistema integral de gestión o de mejor gestión, como se ha denominado dentro de la Universidad en particular.

El punto de inicio del plan es caracterizar dicho sistema para lo cual es necesario identificar y documentar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado a la institución; el presente documento establece una guía metodológica para adelantar dicha caracterización, tal como lo muestra la figura siguiente:

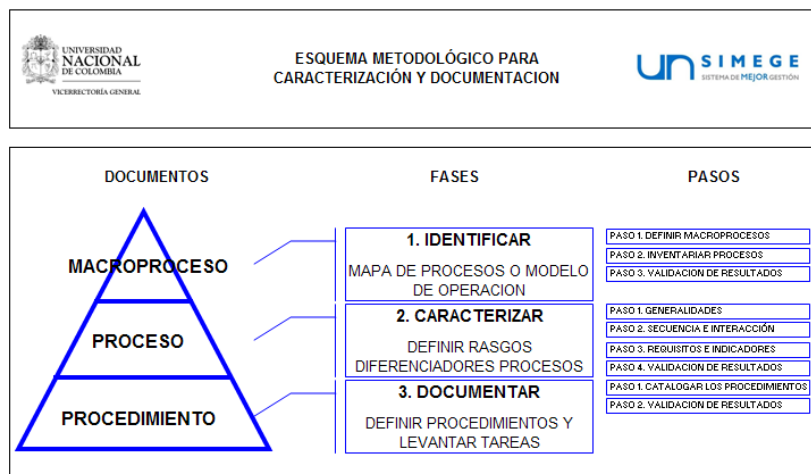



FIGURA 1 - Esquema metodológico para caracterizar y documentar el SIMEGE

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 6 de 21

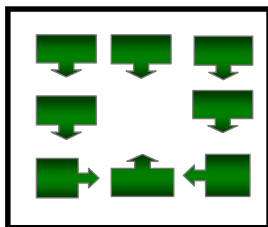
Como vemos las etapas de implementación son secuenciales, complementarias y lógicas y responden a una razón simple, desdoblar, de lo general a lo particular, la cadena de actividades que permiten el cumplimiento de la misión encomendada a la institución, veamos en detalle como adelantar cada etapa y el producto esperado para la misma.

5.1 IDENTIFICAR EL MAPA DE PROCESOS O MODELO DE OPERACION

La primera tarea para implementar de manera efectiva un sistema de gestión es definir el estándar organizacional que soporta la operación de la Universidad, armonizando con enfoque sistémico la visión y la misión institucional y las actividades que a partir de sus interacciones o secuencia permiten la transformación de unos insumos en un servicio que cumpla los objetivos de la institución y los requerimientos de las diferentes partes interesadas, estudiantes, profesores, servidores, etc.

PASO 1. Definir los Macroprocesos

El primer paso es identificar de manera gráfica la red de procesos de la Universidad a nivel de macroproceso o función.




MACROPROCESO: *Propósito, función o servicio de una entidad o dependencia, generalmente establecido por la norma de creación de la misma.*

En general los macroprocesos recogen un conjunto de procesos que permiten alcanzar el resultado propuesto por la institución.

Las instituciones de manera general cuentan con cuatro tipos o niveles de macroprocesos: misionales, estratégicos, apoyo y evaluación, igual de importantes y necesarios, veamos en detalle de que se ocupa cada uno:

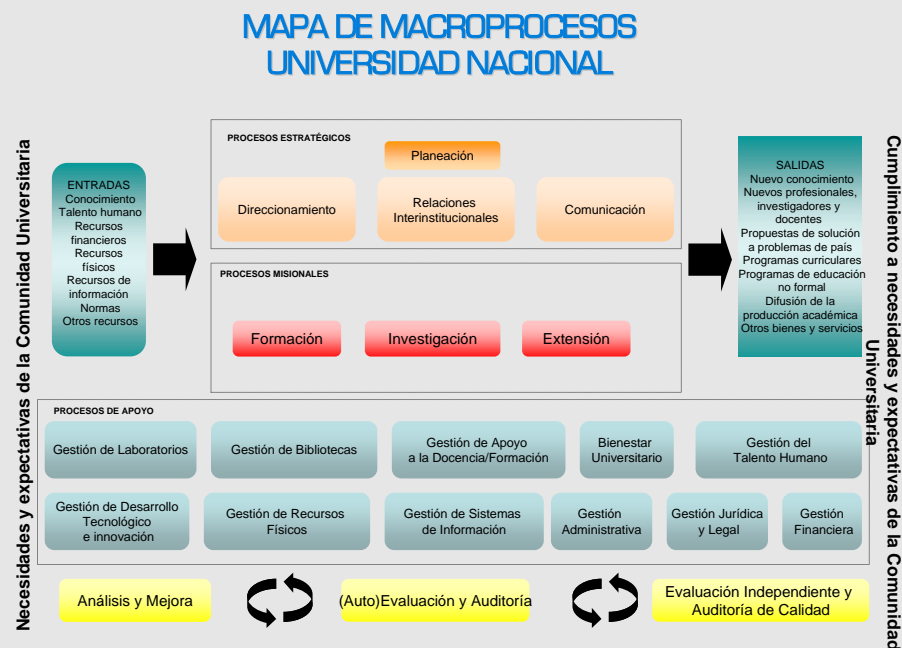
- ✓ Misionales: la razón de ser de la institución, para lo que fue creada y que permite su sostenibilidad en el tiempo.
- ✓ Estratégicos: establecen políticas, estrategias y líneas de acción generales para la supervivencia o mejor organización de la entidad y de los demás procesos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 7 de 21

- ✓ Apoyo: proveen los recursos necesarios para el bien andar de los demás procesos institucionales.
- ✓ Evaluación: determinan o permiten el análisis del desempeño del sistema y de la institución como un todo.


EJEMPLO:

Del análisis de la normatividad vigente, de la plataforma estratégica de la Universidad, del contexto externo e interno y de la forma de operar actualmente, se identifican claramente los cuatro niveles de macroprocesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, en cada nivel se hace el análisis frente a la definición de lo que es un macroprocesos y se identifica la red de macroprocesos de la institución como se ve en el siguiente diagrama:



El análisis se centra en que macroprocesos (funciones) se gestionan en cada nivel por ejemplo:

- ✓ **EN LOS MACROPROCESOS MISIONALES:** Analizando la Universidad y sus normas de creación, se establece que la misma tiene como función o propósito misional la **FORMACION, EXTENSIÓN E INVESTIGACION.**
- ✓ **EN LOS MACROPROCESOS APOYO:** Continuando el análisis se evidencia que para adelantar la tarea anterior, la Universidad requiere adelantar otras funciones principales, como proveer recursos humano competente para la gestión; es así como se identifica: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

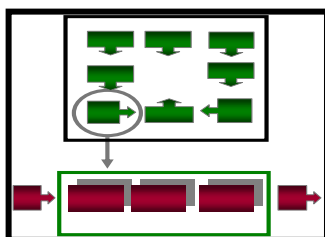
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 8 de 21

El resultado final del ejercicio anterior es el mapa de macroprocesos identificado a nivel 1, en el listado siguiente se identifican, asignándosele un código a cada uno que en adelante acompañará su caracterización:

CÓDIGO	MACROPROCESO
1	PLANEACIÓN
2	DIRECCIONAMIENTO
3	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
4	COMUNICACIÓN
5	FORMACIÓN
6	INVESTIGACIÓN
7	EXTENSIÓN
8	GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA / FORMACION
9	BIENESTAR UNIVERSITARIO
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
11	GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACION
12	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
13	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION
14	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
15	GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL
16	GESTIÓN FINANCIERA
17	ANÁLISIS Y MEJORA
18	AUTO (EVALUACIÓN) Y AUDITORIA
19	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y AUDITORIA DE CALIDAD

PASO 2. Desplegar e Inventariar los procesos


Con los macroprocesos identificados, la tarea siguiente es identificar los procesos de la institución:



PROCESO: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.

Identificar el proceso no es otra cosa que definir el como (operativo) del macroproceso (propósito, función o servicio), desdoblado o desplegando su complejidad, haciéndolo más simple y estableciendo la manera en que se gestiona una función a partir de las actividades operativas de la misma.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 9 de 21

Para facilitar la tarea de despliegue se planteo el formato del anexo A, que iremos diligenciando durante la guía, reconózcalo y diligencie entonces las casillas **MACROPROCESOS** y **PROCESOS ASOCIADOS** (figura 2) siguiendo el análisis que ilustra el ejemplo siguiente:


MACROPROCESO	 LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DESPLIEGUE DE MACROPROCESOS				PROCESOS ASOCIADOS
	MACROPROCESO		PROCESOS ASOCIADOS		
	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	

Figura 2 – Formato Despliegue de Macro procesos

EJEMPLO: (...continuación)

Definidos uno a uno los **MACROPROCESOS**, seleccione aquel que será objeto de análisis; para este ejemplo usaremos un macroproceso de **APOYO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El paso siguiente es desplegar la manera como se opera esta función, en otras palabras identificar los procesos o los conjuntos de actividades que permiten que los elementos de entrada se transformen en resultados.


GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:


Analizamos el resultado general esperado teniendo en cuenta las definiciones mencionadas “proveer el recurso humano necesarios para el bien andar de los demás procesos” y nos respondemos la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las actividades RELACIONADAS o que INTERACTUAN que permiten adelantar dicha función, propósito o servicio?

Teniendo en cuenta que un macroproceso puede tener mas de un proceso, para facilitar el ejercicio, los procesos identificados deben cumplir de manera simultánea, por lo menos dos de las siguientes condiciones: secuenciales, complementarios y lógicos.

La respuesta a la pregunta anterior nos debe permitir establecer que “para hacer la gestión del talento humano, como entidad debo: seleccionarlo, administrarlo, capacitarlo y generarle condiciones para su bienestar”; dicha información se consigna en el formato No. 1, así:

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DESPLIEGUE DE MACROPROCESOS			
	MACROPROCESO		PROCESOS ASOCIADOS	
	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10.1	INTEGRACION	
		10.2	ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO	
		10.3	COMPENSACION	
		10.4	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
		10.5	AUDITORIA DE LA INFORMACION	

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 10 de 21

Lo mismo habrá de hacerse con cada macroproceso institucional, así al final del ejercicio habremos identificado y desplegado la red de procesos a través de la cual se gestiona la institución; tenga en cuenta los siguientes tips para hacer el despliegue y el inventario:

- ✓ Cuando identifique un proceso determine si de manera general cuenta con los siguientes elementos: proveedores, entradas, recursos, controles, salidas y usuario de esas salidas; si el proceso identificado no cuenta con los 6 elementos mencionados, no es un proceso descártelo.
- ✓ Un macroproceso es un conjunto de procesos, sin embargo para el caso particular de la Universidad un macroproceso puede llegar a tener un solo proceso, caso en el cual por su jerarquía o complejidad se mantendrá como tal.
- ✓ Cuando se consideren varios procesos para un macroproceso, ellos deben cumplir de manera simultánea, por lo menos dos de las siguientes condiciones: secuenciales, complementarios y lógicos.

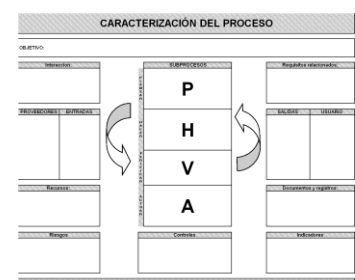
PASO 3. Validar el resultado con los responsables del proceso


Un paso fundamental en el ejercicio de caracterizar una institución, un sistema o un proceso, es la divulgación de la información y la validación de los resultados que se van alcanzando, para el efecto debe darse un proceso de validación de esta primera etapa que comprenda como mínimo:

- ✓ Socialización de los resultados en versión preliminar, con los responsables de cada proceso.
- ✓ Discusión de contenidos y concertación de ajustes, con los responsables de cada proceso.
- ✓ Presentación versión final del documento al comité responsable de su aprobación.

5.2 CARACTERIZAR LOS PROCESOS

La identificación de los rasgos distintivos del proceso se conoce como caracterización, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 11 de 21

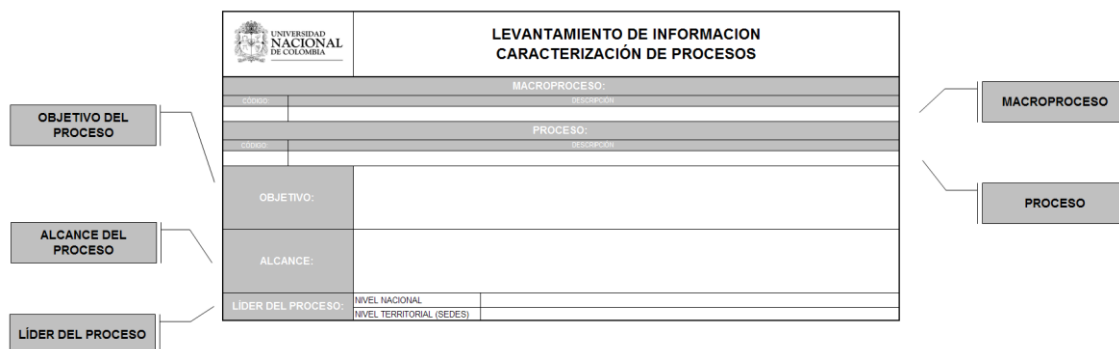
La caracterización de los procesos debe contener como mínimo:

- ✓ Objeto del proceso y responsable del mismo,
- ✓ Proveedores e insumos o entradas y productos o salidas y usuarios o clientes,
- ✓ Recursos asociados a la gestión del proceso,
- ✓ Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso,
- ✓ Requisitos relacionados con el proceso y documentos y registros del mismo.

Para facilitar el ejercicio se ha definido el formato de levantamiento de información caracterización de procesos, anexo B de esta guía, que permite identificar los elementos mencionados de manera sencilla y se diligencia tal como se muestra a continuación:

Paso 1. Diligenciar PRIMERA SECCION - Generalidades:

Tal como lo ilustra la figura 3, la primera sección del formato de levantamiento de información contiene los siguientes campos:





	LEVANTAMIENTO DE INFORMACION CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
	MACROPROCESO:	
OBJETIVO DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN:	
	MACROPROCESO	
	PROCESO:	
	DESCRIPCIÓN:	
ALCANCE DEL PROCESO	OBJETIVO:	
	ALCANCE:	
LÍDER DEL PROCESO	LÍDER DEL PROCESO:	
	NIVEL NACIONAL	
	NIVEL TERRITORIAL (SEDES)	

Figura 3 – Sección 1 – Generalidades
Formato levantamiento información caracterización de procesos.

Objetivo del Proceso. En esta casilla se establece con claridad y precisión el propósito del proceso.

Una clave para adelantar esta tarea es preguntarse ¿Cuál es la razón de ser de este proceso? ¿A través de que acciones lo concreto ? en otras palabras que hace y para que lo hace.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 12 de 21

Alcance del Proceso. En esta casilla se establece con donde inicia y donde termina el proceso, además de cual es el alcance de su aplicación.

Líder de Proceso. Identifique el cargo que tiene como responsabilidad el coordinar, gerenciar u orientar el proceso y responde por la efectividad de su resultado.

El líder del proceso es el responsable de aprobar el contenido del mismo y debe ser identificado a nivel nacional y en las respectivas sedes.

A continuación se ejemplariza la utilización de la primera sección del formato:

EJEMPLO: (...continuación)

Para continuar con el ejemplo definamos la primera información de la caracterización para el proceso de selección y promoción (macroproceso de gestión del talento humano):

✓ **Determinar el objetivo:**

Pregunta 1 ¿Cuál es la razón de ser de este proceso? Este proceso existe para que los demás procesos puedan contar con personal idóneo y suficiente para desarrollar sus tareas.

Pregunta 2 ¿A través de que acciones lo concreto? A través de la identificación, reclutamiento y selección de los candidatos mas aptos para suplir esa necesidad de los demás procesos institucionales.

✓ **Determinar el alcance:**

Pregunta 1 ¿Dónde inicia y donde termina el proceso? Este proceso inicia con la planeación de los empleos actividad en la que se establece la necesidad y termina con el candidato seccionado y capacitado, esto es una vez recibida la inducción en el puesto de trabajo existe para que los demás procesos puedan contar con personal idóneo y suficiente para desarrollar sus tareas.


Pregunta 2 ¿Cuál es el alcance de la aplicación del proceso? Es un proceso que se ejecuta en su totalidad en el nivel nacional.

✓ **Determinar el líder del proceso:**

¿Quien tiene la responsabilidad de coordinar, gerenciar u orientar el proceso?

¿En el nivel nacional? Identifique si el proceso es liderado a nivel nacional, para este caso por ejemplo el director nacional de personal

¿En el nivel territorial (sedes)? Identifique si en el nivel territorial (sedes) si el proceso se gestiona operativamente con un líder y quien es el responsable de este en dicho nivel.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA		LEVANTAMIENTO DE INFORMACION CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
MACROPROCESO:			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
PROCESO:			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
10.1	INTEGRACION A LA INSTITUCION		
OBJETIVO:	PROVEER A LOS DEMAS PROCESOS INSTITUCIONALES EL TALENTO HUMANO IDONEO PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES A TRAVÉS DE LA IDENTIFICACIÓN, RECLUTAMIENTO Y LA SELECCIÓN DE CANDIDATOS A NIVEL INTERNO O EXTERNO.		
ALCANCE:	EL PROCESO INICIA CON LA PLANEACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS EMPLEOS EN CADA PROCESO Y AREA DE LA UNIVERSIDAD Y FINALIZA CON EL CANDIDATO SELECCIONADO Y CAPACITADO PARA INICIAR LABORES EN EL PROCESO QUE SOLICITA; EL PROCESO ES ADELANTADO EN SU TOTALIDAD EN EL NIVEL NACIONAL		
LIDER DEL PROCESO:	NIVEL NACIONAL	DIRECTORA NACIONAL DE PERSONAL	
	NIVEL TERRITORIAL (SEDES)	NO APLICA	

Paso 2. Diligenciar SEGUNDA SECCION - Etapas del proceso, secuencia e interacción:

Es la sección central de la Caracterización de Proceso, e ilustra la secuencia e interacción del proceso con sus proveedores (Externos y/o Internos), las actividades principales y sus clientes (Externos y/o Internos) y está compuesta por los siguientes elementos (Figura 4):



Figura 4 – SECCION 2. Etapas del proceso, secuencia e interacción
Formato levantamiento información caracterización de procesos.

Proveedores: Proceso, persona o tercero que suministra el producto o servicio, que se menciona en la columna de "Entradas"


Entradas: Producto, servicio, información, directriz u objeto de transformación necesaria para el inicio del proceso. Los insumos (equipos, papel, etc.) y la normatividad no se consideran entradas.

Solo se consideraran entradas aquellas en las que el proveedor sea externo al proceso analizado.

Subprocesos o etapas: Describe de manera secuencial las actividades que se desarrollan en el proceso. Todo subproceso o etapa comenzará con una acción (verbo).

Salidas: Producto, servicio, información, directriz, etc.; que es generado como resultado de la ejecución de los subproceso o etapas del proceso.

Solo se consideraran salidas aquellas en las que el usuario sea externo al proceso analizado.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 14 de 21

Usuarios: Proceso, persona o tercero que recibe el producto o servicio, que se menciona en la columna de "Salidas".

A continuación se ejemplariza la utilización de la segunda sección del formato:

EJEMPLO: (...continuación)

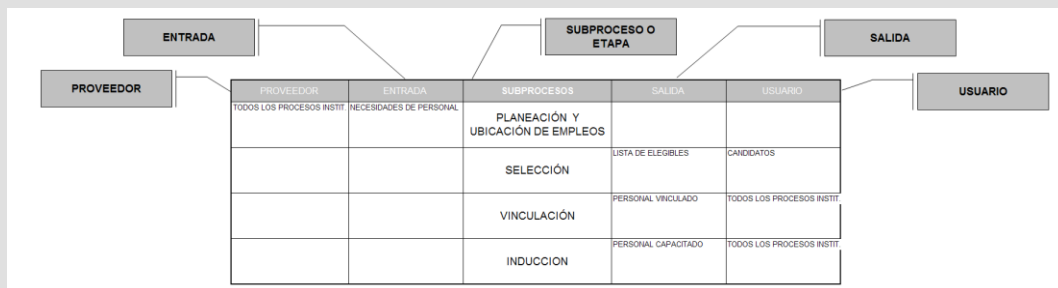
Veamos la identificación de la secuencia e interacción del proceso del ejemplo a partir de los elementos mencionados:

¿Cual es el propósito del proceso?

Proveer a los demás procesos institucionales el talento humano idóneo para el desarrollo de sus actividades a través de la identificación, reclutamiento y la selección de candidatos.

¿Que me dice el análisis del propósito frente a que hace?

(...) identificación, reclutamiento y la selección de candidatos (...), de dicho análisis se puede colegir que el proceso inicia con la planificación e identificación de necesidades y empleos, continúa con la selección y vinculación y termina con la inducción del personal contratado.



Paso 3. Diligenciar TERCERA SECCION - Requisitos e indicadores:

Es la sección final de la Caracterización de Proceso, recoge los requisitos aplicables al proceso y los métodos de medición del mismo, está compuesta por los siguientes elementos (Figura 5):

Requisitos aplicables: necesidad o expectativa establecida para la prestación de un servicio o la gestión de un proceso, en el servicio público generalmente se refiere a disposiciones de carácter normativo, para el diligenciamiento del formato, tenga en cuenta:

EJEMPLO: (...continuación)

- ✓ Al continuar con el ejemplo identificamos los documentos internos y externos que regulan el proceso:

Internos: Acuerdo 13 de 1999 – Estatuto general, Acuerdo 11 de 2005 – Estatuto General de la UN.

Externos: Constitución Nacional, Decreto Ley 1210 de 1993.

- ✓ Así mismo los indicadores que en la actualidad se encuentran vigentes:

Personal capacitado, Ausentismo laboral, etc.

REQUISITOS APLICABLES	
INTERNOS	EXTERNOS
Acuerdo 13 de 1999 – Estatuto general	Constitución Nacional
Acuerdo 11 de 2005 – Estatuto General de la UN.	Decreto Ley 1210 de 1993.
INDICADORES	
Personal capacitado	
Ausentismo laboral	


Paso 4. Validar el resultado con los responsables del proceso

Como ya se mencionó, un paso fundamental en el ejercicio de caracterizar un proceso, es la divulgación de la información y la validación de los resultados que se van alcanzando, para el efecto debe darse un proceso de validación de esta segunda etapa similar al establecido en el paso 3 del subnumeral 4.1.

5.3 DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos recogen las actividades, las tareas y los movimientos de un proceso y se despliegan según las necesidades operativas de la institución y el área.

En otras palabras el procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo un proceso y definen entre otras cosas: quien hace que, donde, cuando, porque y como.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 18 de 21

Paso 2. Validar el resultado con los responsables del proceso

Como ya se mencionó, un paso fundamental en el ejercicio de caracterizar un proceso, es la divulgación de la información y la validación de los resultados que se van alcanzando, para el efecto debe darse un proceso de validación de esta segunda etapa similar al establecido en el paso 3 del subnumeral 4.1.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

**ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN**

U-GU-15.005.001


Versión: 0.0

**GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Página 19 de 21

ANEXO A - FORMATO DE DESPLIEGUE DE PROCESOS

MACROPROCESO		PROCESOS ASOCIADOS			CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SUBPROCESOS	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	PLANEACIÓN	1.1			1.1.1	
					1.1.2	
					1.1.3	
2	DIRECCIONAMIENTO	2.1				
		2.2				
3	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3.1				
		3.2				
4	COMUNICACIÓN	4.1				
		4.2				
5	FORMACION	5.1				
		5.2				
6	INVESTIGACION	6.1				
		6.2				
7	EXTENSIÓN	7.1				
		7.2				
8	GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA / FORMACION	8.1				
		8.2				
9	BIENESTAR UNIVERSITARIO	9.1				
		9.2				
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10.1				
		10.2				
11	GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLOGICO E INNOVACION	11.1				
		11.2				
12	GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	12.1				
		12.2				
13	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION	13.1				
		13.2				
14	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14.1				
		14.2				
15	GESTIÓN JURIDICA Y LEGAL	15.1				
		15.2				
16	GESTIÓN FINANCIERA	16.1				
		16.2				
17	ANÁLISIS Y MEJORA	17.1				
		17.2				
18	AUTO (EVALUACIÓN) Y AUDITORIA	18.1				
		18.2				
19	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y AUDITORIA DE CALIDAD	19.1				
		19.2				

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	U-GU-15.005.001
	GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 0.0
		Página 21 de 21

6. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró:	Equipo Técnico SIMEGÉ	Revisó:	Coordinadora General SIMEGÉ	Aprobó:	Vicerrectoría General
Cargo:	Asesora y Analistas Senior	Cargo:	Asesora	Cargo:	Vicerrectora General
Fecha:	10-03-08	Fecha:	17-03-08	Fecha:	28-03-08

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Elaboración del Documento	N.A.	28-03-08