 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011


SISTEMAS DE GESTIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN PROCESOS

Versión 1


Código: MEDE01.05.02.18.P01.I01

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
 Proceso: Planeación Institucional
 Septiembre 14 de 2011


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

CONTENIDO


	pág
1. OBJETIVO	09
2. ALCANCE	09
3. DEFINICIONES	09
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS	22
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	23
5.1 ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIONES NUEVAS O POR PRIMERA VEZ	24
5.2 AJUSTE A CARACTERIZACIONES EXISTENTES	25
6. ELABORACIÓN DE FORMATOS DE CARACTERIZACIÓN	26
6.1 FORMATO MODELACIÓN DEL PROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F09	26
6.1.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	27
6.1.2 Macroproceso	27
6.1.3 Proceso	28
6.1.4 Objetivo	28
6.1.5 Alcance	28
6.1.6 Productos	28

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011


6.1.7	Usuario y/o grupos de interés	28
6.1.8	Insumo	38
6.1.9	Proveedor	29
6.1.10	Actividades	29
6.1.11	Cargo responsable	30
6.1.12	Puntos de Control	30
6.1.13	Mecanismo de Medición (Indicadores de gestión)	30
6.1.14	Recursos	30
6.1.15	Requisitos	31
6.1.16	Documentos	31
6.1.17	Registros	31
6.1.18	Elaborado por	31
6.1.19	Revisado por	31
6.1.20	Aprobado por	31
6.2	FORMATO INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN DE PROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F10	32
6.2.1	Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	32
6.2.2	Macroproceso	32
6.2.3	Proceso	33
6.2.4	Subproceso	33

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011


6.2.5	Coordinador	33
6.2.6	Integrantes del grupo de trabajo de modelación del proceso	33
6.3	FORMATO MODELACIÓN DEL SUBPROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F11	33
6.3.1	Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	34
6.3.2	Macroproceso	34
6.3.3	Proceso	34
6.3.4	Subproceso	35
6.3.5	Objetivo	35
6.3.6	Alcance	35
6.4	FORMATO DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS. MEDE01.05.02.18.P01.F12	35
6.4.1	Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	36
6.4.2	Macroproceso	36
6.4.3	Proceso	36
6.4.4	Subproceso	36
6.4.5	Insumos	37
6.4.6	Características del Insumo	37
6.4.7	Proveedores	37

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011


6.4.8 Productos	37
6.4.9 Características de los productos	37
6.4.10 Clientes y/o Grupos de Interés	37
6.5 FORMATO TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN MEDE01.05.02.18.P01.F13	37
6.5.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	38
6.5.2 Macroproceso	38
6.5.3 Proceso	38
6.5.4 Subproceso	39
6.5.5 Factor crítico de éxito	39
6.5.6 Tipo de Indicador	39
6.5.6.1 Indicador de Eficiencia	39
6.5.6.2 Indicador de Eficacia	39
6.5.6.3 Indicador de Efectividad	40
6.5.7 Denominación del Indicador	40
6.5.8 Objetivo del Indicador	41
6.5.9 Descripción del indicador	41
6.5.10 Meta	41
6.5.11 Línea base	41
6.5.12 Índice o fórmula	41

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011


6.5.13 Rango de Gestión	41
6.5.14 Fuente	42
6.5.15 Periodicidad	42
6.5.16 Responsable	42
6.6 FORMATO NORMOGRAMA MEDE01.05.02.18.P01.F14	43
6.6.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	44
6.6.2 Macroproceso	44
6.6.3 Proceso	44
6.6.4 Subproceso	44
6.6.5 Jerarquía de la norma	44
6.6.6 Número y fecha	45
6.6.7 Título	45
6.6.8 Artículo	46
6.6.9 Aplicación Específica	46
6.6.10 Aplica al procedimiento	46
6.7 FORMATO DISEÑO DE PROCEDIMIENTO MEDE01.05.02.18.P01.F15	46
6.7.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	47
6.7.2 Macroproceso	47

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.7.3 Proceso	47
6.7.4 Subproceso	47
6.7.5 Procedimiento	48
6.7.6 N°	48
6.7.7 Actividades	48
6.7.8 Objetivo de la Actividad	48
6.7.9 Cargo responsable	48
6.7.10 N°	49
6.7.11 Tarea	49
6.7.12 Punto crítico de control	49
6.7.13 Cargo Responsable de la tarea	49
6.7.14 Flujograma	49
6.8 FORMATO PLAN DE CONTROL MEDE01.05.02.18.P01.F16	50
6.8.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	51
6.8.2 Macroproceso	51
6.8.3 Proceso	51
6.8.4 Subproceso	51
6.8.5 Punto crítico de control	52
6.8.6 Actividad de Control Prevista	52

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.8.7 Objeto de Control	52
6.8.8 Criterio de Control	52
6.8.9 Cargo Responsable	52
6.8.10 Método de Medición o de Control	52
6.8.11 Equipo de Medición requerido	52
6.8.12 Frecuencia	53
6.8.13 Registros	53
6.9 FORMATO INFORMES GENERALES MEDE01.05.02.18.P01.F17	53
6.9.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso	54
6.9.2 Macroproceso	54
6.9.3 Proceso	54
6.9.4 Subproceso	54
6.9.5 Tipo de Informe	55
6.9.6 Nombre del Informe	55
6.9.7 Características o especificaciones	55
6.9.8 Destinatarios	55
6.9.9 Fecha de entrega – periodicidad	56
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	57
ANEXOS	57

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

1. OBJETIVO

Brindar las instrucciones necesarias para el correcto diligenciamiento de los formatos de caracterización de los procesos del Modelo de Operación por Procesos, con el fin de documentar, aplicar y estandarizar las operaciones que permitan a la Entidad ser más eficiente, eficaz y efectiva, en el ejercicio de sus funciones.

2. ALCANCE

Este documento aplica para las operaciones que requieran ser normalizadas dentro del Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

3. DEFINICIONES


Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de este instructivo:

ACCIÓN CORRECTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACTOS LEGISLATIVOS. Es una norma expedida por el Congreso de la Republica por medio del cual se puede modificar, reformar, adicionar o derogar los textos constitucionales.

ACUERDOS MUNICIPALES. Acto administrativo expedido por los Concejos Municipales a través del cual se crea o modifica una situación.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	<p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN 3</p>
			<p>FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011</p>

AUDITORÍA INTERNA. Proceso sistemático, Independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.

AUTORIDAD. Poder con que se cuenta, o que se ha recibido por delegación.

BENEFICIARIOS. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la Entidad.

CADENA DE VALOR. Interrelación de las actividades de los procesos misionales dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios.


CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CARACTERIZACIÓN. Es la 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.

CARGO. Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un sólo empleado.

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios (DUB); los cuales pueden ser internos o externos a la entidad.

CONFIRMACIÓN METROLÓGICA. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	<p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN 3</p>
			<p>FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011</p>

CONFORMIDAD. Cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA NACIONAL DE COLOMBIA. Es la expresión o formulación legal del ordenamiento jurídico de un Estado que se inspira en la soberanía popular y en la división de poderes. Art.4 C.N.

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DECRETOS CON FUERZA DE LEY. Son actos que dicta el poder ejecutivo sobre asuntos que corresponden a materias de Ley, previa autorización expresa otorgada por el Congreso.


DECRETOS MUNICIPALES. Son normas expedidas, por la máxima autoridad Municipal, aplicable a los actos de carácter general.

DECRETOS REGLAMENTARIOS O DE EJECUCIÓN. Es una Norma Jurídica emanada habitualmente del poder ejecutivo que complementa y precisa una Ley, Produce efectos a partir de su publicación en el Boletín Oficial, pueden ser derogadas total o parcialmente por la administración en cualquier momento.

DIAGRAMA DE FLUJO. Es la representación gráfica de las tareas del procedimiento que deben seguirse para la ejecución de un proceso o subproceso.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. El direccionamiento estratégico define la Institución, su misión y visión, el objetivo sectorial en el que se enmarca, los objetivos de entidad y las políticas que la rigen.

DISEÑO Y DESARROLLO. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

DOCUMENTACION. 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. Abarca tanto la información contenida en el documento en sí, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

EFFECTIVIDAD. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Nota: La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.


EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS. Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. Las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en los procesos.

ENTIDADES. Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

EQUIPO DE MEDICIÓN. Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

ESPECIFICACIÓN. Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo/ prueba) o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	<p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN 3</p>
			<p>FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011</p>

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD. Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal, generalmente, ordenada. En entidades del Estado la estructura organizacional está definida por la Ley. Habitualmente, se incluye una expresión formal de la estructura de las entidades en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto. El alcance de la estructura de la entidad puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas.

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO. Es una variable o aspecto clave de un proceso de cuyo resultado depende el logro de los objetivos del mismo.


FLUJOGRAMA. Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos. Es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida, el tiempo empleado, etc.

FORMATO. 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.

FUNCIÓN. Objetivo institucional a través del cual el sector público produce o presta determinado bien o servicio y en el que se plasman las atribuciones del gobierno. Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones que tiene encomendados el gobierno como ente rector y orientador de la actividad económica social. Las funciones se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

GESTIÓN. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

GESTIÓN POR PROCESOS. Es la forma de llevar a cabo todas las actividades de una entidad, a través de procesos.

HARDWARE. Es un término genérico para todos los componentes físicos de la computadora, tales como: discos, unidades de disco, monitor, teclado, ratón, impresora, placas, chips y demás periféricos. Incluye también aquellos componentes físicos que no vemos, tales como: dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, entre otros.

INDICADOR. Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas u objetivos. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. Es la conjugación mínima de dos variables específicas, verificables objetivamente, para determinar los cambios o resultados de una actividad, objetivo o meta. Es decir hace medible los objetivos de un proyecto. Medición utilizada para determinar una situación específica.


INFORMACIÓN. Es un conjunto organizado 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.

INFRAESTRUCTURA. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INSUMOS. Son los bienes y servicios que se incorporan al proceso y que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.

INTERACCION. Es la acción recíproca entre dos o más agentes para modificar los estados de los participantes, independientemente de quién o qué inicie la interacción.

LEY APROBATORIA DE TRATADOS INTERNACIONALES: Son leyes a través de las cuales, se incorpora en el ordenamiento jurídico, tratados

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA	MEDE01.05.02.18.P01.I01	
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN	3
		FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011

internacionales. La Constitución Política de Colombia de 1991 estableció un mecanismo de control para garantizar la supremacía interna de este tipo de leyes. Artículo 241 numeral 10.

LEY ESTATUTARIA. Es la que desarrolla temas esenciales para la regulación de la administración de justicia, protección y reformas de los derechos fundamentales Arts. 152 y 153 de la Constitución Política de Colombia.

LEY ORDINARIA. Son las que expide el Congreso en ejercicio de su facultad legislativa regular, corresponde a las que se dictan en virtud de sus funciones ordinarias.

LEY ORGÁNICA. Son las que expide el Congreso en ejercicio de sus facultades, debe ser aprobado por mayoría absoluta de los votos de los miembros de cada Cámara, Art. 151 de la Constitución Política de Colombia.


LEY MARCO O LEY CUADRO. Son aquellas que versan sobre temas específicos como los señalados taxativamente en los literales a,b,c,d,e y f del numeral 19 del Art. 150 de la Constitución Política de Colombia. Su finalidad es señalar, a través de normas generales, los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno.

MACROPROCESO. Agrupación de procesos de una organización.

MANUAL DE FUNCIONES. Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de las competencias para su ejercicio.

MANUAL DE LA CALIDAD. Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. Los Manuales de Calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Documento básico que describe la manera cómo se hace o se desarrolla un proceso de acuerdo con el grado de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.

MAPA DE PROCESOS. Representación gráfica de la interacción de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y, de Seguimiento y Evaluación, que hacen parte de la Entidad.

MEJORA CONTINUA. Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.


META. Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa. Es la expresión concreta de los objetivos, en términos de tiempo y cantidad, que da cuenta del resultado que se espera alcanzar con la ejecución del plan, en un período de gobierno dado. Las metas describen una Condición, una Cuantificación (o Calidad) y una Temporalidad determinada.

MISIÓN. Enunciado corto que describe el propósito fundamental y la razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS (MOP). Estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) para el Estado Colombiano 1000:2005. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

NORMA FUNDAMENTAL. Es un conjunto de reglas que sirven de fundamento o base para llevar a cabo la elaboración, redacción e identificación de los documentos de los Sistemas de Gestión de la Administración Central.

OBJETIVO. Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto

OBJETIVO DE LA CALIDAD. Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.


ORDENANZAS DEPARTAMENTALES. Son normas jurídicas expedidas por la Asambleas Departamentales, las cuales son de obligatorio cumplimiento.

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o servicios de una entidad. Ejemplo: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

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

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD. Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

PROCEDIMIENTO. Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.

PROCESOS DE APOYO. Son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.


PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION. Procesos cuya finalidad es realizar seguimiento y evaluación de la gestión de la entidad, para analizar su desempeño y la mejora de la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

PROCESOS ESTRATÉGICOS. Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

PROCESOS MISIONALES. Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

PRODUCTO. Resultado de un proceso o de un conjunto de procesos.

PROGRAMA. Conjunto homogéneo y organizado de actividades a realizar para alcanzar una o varias metas, con recursos previamente determinados y a cargo de una unidad responsable Instrumento normativo del Sistema Nacional de Planeación Democrática cuya finalidad consiste en desagregar y detallar los planteamientos y orientaciones generales del Plan Nacional, mediante la identificación de objetivos y metas. Según el nivel en que se elabora puede ser global, sectorial, institucional y específico. De acuerdo con su temporalidad y el ámbito territorial que comprenda puede ser nacional o regional y de mediano y corto plazo, respectivamente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Un proveedor puede ser interno o externo y en una situación contractual, un proveedor puede denominarse contratista.

PUNTO DE CONTROL. Actividad o tarea de un proceso que sirve de control, para identificar y prevenir posibles desviaciones de un proceso, lo que hace que se impidan su correcto desarrollo.


RECURSO. Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

RECURSOS HUMANOS. Se denomina recursos humanos a las personas en la medida que desempeñan una labor relacionada con la producción de bienes y servicios.

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO. Circunstancia o condición necesaria para un producto o servicio. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, es decir, el que la expectativa bajo consideración está incluida sin necesidad de expresarla. La palabra 'obligatoria', se refiere generalmente a disposiciones de carácter legal. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo: requisito de un producto y/o servicio; requisito de la gestión de la calidad; requisito del cliente, etc. Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal. Un requisito especificado es aquel que se declara en un documento. Los requisitos pueden ser generados por las partes interesadas.

RESOLUCIONES. Son actos administrativos mediante el cual se genera una decisión emitida por una autoridad administrativa.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

RESPONSABILIDAD. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

REVISIÓN. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. La conveniencia es el grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales. Ejemplo: revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.


RIESGO. Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SEGUIMIENTO. Actividades de recopilación y análisis de información normalizada para determinar los avances frente a objetivos propuestos, el uso de recursos, y el logro de resultados e impactos, de forma periódica. Como resultado de un seguimiento, se formulan acciones que busquen mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de un proyecto, un proceso o una actividad.

SISTEMA. Tradicionalmente un Sistema es entendido como la interrelación mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y que conducen al logro de objetivos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011


SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (SISTEDA). Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades públicas, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC). 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.

SISTEMAS DE GESTIÓN. Es el conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas. En el presente Instructivo, se entenderá como Sistemas de Gestión en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, tres (3) Sistemas: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Están conformados por el conjunto de herramientas o instrumentos tecnológicos tales como bases de datos, aplicativos, entre otros que facilitan la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información, estos deben tener procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y deben estar a cargo de los responsables de los procesos, para garantizar el desarrollo de la gestión para el manejo de aspectos tales como inventarios, nómina, archivo, recursos físicos, procesos de contratación, entre otros. En otras palabras, por sistemas de información se entiende el conjunto de tecnologías informáticas construidas, los procedimientos diseñados y los mecanismos de control implementados y la asignación de personas responsables por la captura procesamiento, administración y distribución de datos e información.

SOFTWARE. También conocido como programática o equipamiento lógico es el programa o conjunto de programas y aplicaciones que permiten la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del computador y puede

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

cumplir diferentes funciones tales como: administrar los recursos de cómputo, proporcionar las herramientas para optimizar estos recursos, y actuar como intermediario entre el usuario y la información almacenada.

TRATADOS INTERNACIONALES. Son acuerdos escritos que crean un vínculo jurídico donde nacen derechos y obligaciones entre las partes, los cuales deben regirse por el Derecho Internacional y a su vez deben ser ratificados por el Congreso de la República Art. 93, Constitución Política colombiana. Son un instrumento privilegiado e inherente de las relaciones internacionales entre los Estados.

TRAZABILIDAD. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

USO INDEBIDO. Actividad o comportamiento conocida como mala o inapropiada.


VALIDACIÓN. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos incluidos en este instructivo son los formatos de caracterización, que se muestran en la Tabla 1. Formatos de Caracterización. No se tienen registros.

No.	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	MEDE01.05.02.18.P01.F09	MODELACIÓN DEL PROCESOS

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

2	MEDE01.05.02.18.P01.F10	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS – ÁREA ORGANIZACIONAL
3	MEDE01.05.02.18.P01.F11	MODELACIÓN DEL SUBPROCESO
4	MEDE01.05.02.18.P01.F12	DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
5	MEDE01.05.02.18.P01.F13	TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN
6	MEDE01.05.02.18.P01.F14	NORMOGRAMA
7	MEDE01.05.02.18.P01.F15	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO
8	MEDE01.05.02.18.P01.F16	PLAN DE CONTROL
9	MEDE01.05.02.18.P01.F17	INFORMES GENERALES


Tabla 1.Formatos de Caracterización

Nota: El formato MEDE01.05.02.18.P01.F11, MODELACIÓN DEL SUBPROCESO, se diligenciará cuando existan subprocesos asociados al proceso.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

Antes de comenzar a documentar, es necesario verificar que las actividades que se requieren documentar, han sido valoradas de acuerdo con el Procedimiento de Definición y Administración Del Modelo De Operación Por Procesos MEDE01.05.02.18.P01.

Posterior al análisis realizado de acuerdo con el procedimiento en mención, se dará inicio a la caracterización de las actividades requeridas, de acuerdo con las instrucciones que se dan a continuación:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

5.1 ELABORACIÓN DE CARACTERIZACIONES NUEVAS O POR PRIMERA VEZ

Cuando se requiere caracterizar por primera vez un proceso o subproceso, se debe diligenciar inicialmente el formato MODELACIÓN PROCESOS código MEDE01.05.02.18.P01.F09.

Posterior a este, deben diligenciarse los demás formatos como se muestra en la Tabla 2. Formatos de modelación para un proceso y la Tabla 3. Formatos de modelación para un proceso con subprocesos, respectivamente.

La cantidad de formatos a diligenciar cuando se requiere documentar, por primera vez, actividades concernientes a un proceso, están descritas en la Tabla 2. Formatos de modelación para un proceso.

FORMATOS DE MODELACIÓN PARA UN PROCESO		CANTIDAD
MEDE01.05.02.18.P01.F09	MODELACIÓN PROCESOS	1
MEDE01.05.02.18.P01.F10	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS – ÁREA ORGANIZACIONAL	1
MEDE01.05.02.18.P01.F11	MODELACIÓN SUBPROCESO	N.A.
MEDE01.05.02.18.P01.F12	DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS	1
MEDE01.05.02.18.P01.F13	TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN	1
MEDE01.05.02.18.P01.F14	NORMOGRAMA	1
MEDE01.05.02.18.P01.F15	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO	*
MEDE01.05.02.18.P01.F16	PLAN DE CONTROL	1
MEDE01.05.02.18.P01.F17	INFORMES GENERALES	1

*De acuerdo con el número de procedimientos que se elaboren dentro del proceso.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

Tabla 2. Formatos de modelación para un proceso

Cuando se requiere documentar actividades de un subproceso, por primera vez, la cantidad de formatos a diligenciar está determinada en la en la Tabla 3. Formatos de modelación para un proceso con subprocesos.


FORMATOS DE MODELACIÓN PARA UN PROCESO CON SUBPROCESOS		CANTIDAD
MEDE01.05.02.18.P01.F09	MODELACIÓN PROCESOS	1
MEDE01.05.02.18.P01.F10	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS – ÁREA ORGANIZACIONAL	1 por cada subproceso
MEDE01.05.02.18.P01.F11	MODELACIÓN SUBPROCESO	
MEDE01.05.02.18.P01.F12	DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS	
MEDE01.05.02.18.P01.F13	TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN	
MEDE01.05.02.18.P01.F14	NORMOGRAMA	
MEDE01.05.02.18.P01.F15	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO	*
MEDE01.05.02.18.P01.F16	PLAN DE CONTROL	1 por cada subproceso
MEDE01.05.02.18.P01.F17	INFORMES GENERALES	

*De acuerdo con el número de procedimientos que se elaboren dentro de cada subproceso.

Tabla 3. Formatos de modelación para un proceso con subprocesos

5.2 AJUSTE A CARACTERIZACIONES EXISTENTES

Para realizar ajustes a una caracterización de procesos o subprocesos ya existente, es necesario comenzar por revisar el formato MODELACIÓN PROCESOS código MEDE01.05.02.18.P01.F09.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	<p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN 3</p>
			<p>FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011</p>

Los ajustes a una caracterización ya existente, se deben generalmente a:

- La inclusión de un procedimiento que contribuye al cumplimiento del objetivo del actual proceso.
- La actualización de las actividades de un proceso, que por consiguiente ocasionan cambios en los procedimientos.
- La creación de un subproceso dentro de un proceso ya documentado, que contribuye al cumplimiento del objetivo del actual proceso.

En general, al realizar cambios o ajustes a la documentación existente, se debe tener en cuenta que éstos podrán causar modificaciones al resto de la caracterización de un proceso o subproceso, en sus distintos aspectos tales como: insumos, proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés, indicadores de gestión, normograma, puntos de control, listados maestros de documentos y registros internos y externos, entre otros.

Al terminar la modelación o ajustes a la misma, se deberán seguir las actividades descritas en el proceso de Gestión Documental, el procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad Código MAGT04.03.14.12.P01.


6. ELABORACION DE FORMATOS DE CARACTERIZACIÓN

A continuación, se explica cómo diligenciar cada uno de los formatos de caracterización, de acuerdo con el orden expresado en la Tabla 1. Formatos de Caracterización, descrita en el ítem 4. DOCUMENTOS Y REGISTROS.

6.1 FORMATO MODELACIÓN DEL PROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F09

Este formato corresponde a la modelación del proceso, en el cual se describe la información relacionada con las actividades de éste, siguiendo el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), y demás características a saber: nombre del macroproceso, nombre del proceso, códigos, objetivo, alcance; insumos, proveedores, actividades, cargo responsables, productos, usuarios y/o beneficiarios o grupos de interés; puntos de control, mecanismos de medición (indicadores de gestión), recursos humanos e infraestructura,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.1.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.1.4 Objetivo. Describa el objetivo del proceso (el qué hace, para qué, a quién va dirigido, donde, cuando y cuanto) en el campo especificado. Inicie el objetivo utilizando un verbo en infinitivo (ar, er, ir). No se deben utilizar más de dos verbos; además deben tenerse en cuenta las tareas propias del proceso. Ejemplo: “Diseñar e implementar...”.
Nota: el cuándo es tiempo y el cuanto es cantidad.

6.1.5 Alcance. Describa brevemente “desde y hasta donde” van las actividades del proceso a modelar.


6.1.6 Productos. Registre en este campo los productos resultantes de las actividades del proceso. Éstos van dirigidos a los destinatarios, usuarios o beneficiarios (DUB), a uno, varios, a uno o varios, o a todos los procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

Cuando los productos van dirigidos a destinatarios, usuarios o beneficiarios externos, éstos deben detallarse, por ejemplo: población vulnerable, grupos étnicos, persona natural, persona jurídica, entre otros.

No se relacionan los productos intermedios, tales como: el informe que se presenta al Secretario para la toma de decisiones, a menos que éste informe vaya dirigido a otro proceso o subproceso o para otra entidad.

6.1.7 Usuario y/o Grupos de interés. Registre aquí el conjunto de usuarios y/o grupos de interés incluyendo quién hace uso del producto del proceso o subproceso (si aplica) y quién se beneficia de él.

6.1.8 Insumo. Registre el conjunto de elementos o documentos que entran al proceso o subproceso (si aplica) para activarlo, o para que dichos elementos o documentos, sean transformados o consumidos; incluya únicamente aquellos que son fundamentales para el desarrollo de las actividades del proceso o subproceso, incluso si son transversales. Para conocer los insumos que son transversales, véase el Anexo 1. **Listado de Insumos Transversales.**

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.1.9 Proveedor. Registre en este campo el conjunto de proveedores que suministran los insumos. Si el proveedor es un proceso o subproceso, escriba el nombre del MacroProceso, proceso y subproceso (si aplica), por ejemplo. Macroproceso Convivencia y Seguridad, Proceso de Gestión del Tránsito y Transporte, Subproceso Regulación del Tránsito. En razón al enfoque por procesos no se utilizan nombres o títulos de dependencias u oficinas de la Administración Central Municipal.

El proveedor también puede ser una entidad externa, pública o privada, descentralizada o empresas privadas que cumplan funciones públicas. Por ejemplo: Cámara de Comercio, Constructores, Curadurías Urbanas, etc.


Por último, los destinatarios, usuarios o beneficiarios (DUB) también pueden ser proveedores y en este caso, debe precisarse su estatus. Por ejemplo: persona natural, persona jurídica, grupos poblacionales (étnicos, socioeconómicos y culturales, entre otros).

6.1.10 Actividades. Describa en estos campos, las actividades que hacen parte del proceso, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, que es la técnica utilizada para describir de manera lógica y secuencial, las actividades de los procesos según su tipo, es decir si son actividades que denotan acciones de planeación, acciones para ejecutar lo planeado, acciones para verificar lo que se ejecutó, o si se trata de acciones que ayudan a establecer acciones de mejora frente a los resultados obtenidos de las actividades de verificación, véase este sencillo ejemplo:

- **Planear:** “Establecer el plan operativo”.
- **Hacer:** “Ejecutar el plan operativo”.
- **Verificar:** “Realizar seguimiento el plan operativo”.
- **Actuar:** “Aplicar las acciones de mejoramiento al plan operativo”.

Nótese que la descripción de las actividades debe comenzar siempre con un verbo en infinitivo (ar,er,ir). A continuación se mencionan algunos ejemplos de verbos y sinónimos utilizados en cada fase:

- **Planear:** proyectar, planificar, programar, preparar, organizar, diseñar, estructurar, calcular, concebir.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

- **Hacer:** producir, formar, generar, crear, originar, elaborar, realizar, terminar, construir, proceder, ejercer, ejecutar, establecer.
- **Verificar:** comprobar, cotejar, confirmar, revisar, constatar, realizar, demostrar, evidenciar, justificar, confrontar.
- **Actuar:** ejecutar, ejercer, elaborar, proceder, intervenir

Estas actividades interactúan para generar valor y transformar los elementos de entrada en resultados o salidas, que son generalmente insumos de otros procesos o subprocesos.


6.1.11 Cargo Responsable. Registre aquí el cargo del servidor público del nivel directivo, responsable de que se desarrolle la actividad; éste debe pertenecer a la planta global de cargos de la entidad, oficializada mediante acto administrativo. Ejemplo: Secretario General, Director, Subdirector, (no deben nombrarse áreas o dependencias, grupos, comités u oficinas).

6.1.12 Puntos de Control. Describa en este campo, a manera de lista y brevemente, las tareas del procedimiento identificadas como puntos de control, en el formato DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS MEDE01.05.02.18.P01.F15.

6.1.13 Mecanismos de Medición (Indicadores de gestión). En este campo mencione los nombres de los indicadores del proceso, identificados en el Formato TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN MEDE01.05.02.18.P01.F13.

6.1.14 Recursos.

- **Humanos.** Registre en este campo, los cargos de los servidores públicos que desarrollan el proceso o subproceso (si aplica), quienes deben pertenecer a la planta global de cargos, mediante acto administrativo, y las dependencias y/o áreas a que han sido asignados. Ejemplo: Profesional Universitario (Área, dependencias).
- **Infraestructura.** Registre en este campo los recursos que se requieren en el proceso o subproceso (si aplica) como equipos de cómputo, oficina, nombre del software utilizado, papelería, presupuesto, edificios, etc. No se requiere indicar cantidades ni especificar referencias de computadores o de formatos, entre otros.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.1.15 Requisitos. En este campo enuncie siempre la siguiente nota: “Remitirse a los formatos: 1. Matriz de Relación de la Norma por Procesos; 2. Normograma; 3. Informe Procesos/ Subprocesos Grupos de Interés Internos y Externos”; los cuales contienen los requisitos determinados en la normatividad aplicable al proceso o subproceso y los informes elaborados a los grupos de interés internos o externos.

6.1.16 Documentos. Registre aquí el conjunto de documentos requeridos para el proceso, provenientes tanto de proveedores externos como internos. No se incluye el manual del proceso ni el de los procedimientos del proceso o subproceso.


6.1.17 Registros. Registre en este campo el conjunto de registros y demás documentos requeridos para demostrar evidencia de la ejecución del proceso. Por ejemplo: Listado de Asistencia, Actas, Oficios, informes, planos, registro fotográfico, videos, entre otros.

En éste, y en los formatos indicados, diligencie los campos finales como se detalla a continuación:

6.1.18 Elaborado por. Asigne el nombre y cargo del servidor público responsable de la elaboración del formato, quien hace parte del grupo de modelación; la **fecha** correspondiente: día, mes y año cuando se firma el documento, conservando el orden dd/mmm/aaaa; y la correspondiente **firma**.

6.1.19 Revisado por. Asigne el nombre y cargo del servidor público responsable de la revisión del formato, quien es el responsable del subproceso; la fecha correspondiente al día, mes (tres primeras letras) y año cuando se firma el documento, conservando el orden dd/mmm/aaaa; y la correspondiente firma.

6.1.20 Aprobado por. Asigne el nombre y cargo del servidor público responsable de la aprobación del formato, quien es el responsable del proceso al que pertenece el documento; la fecha correspondiente al día, mes y año cuando se firma el documento, conservando el orden dd/mmm/aaaa; y la correspondiente firma.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01	
			VERSIÓN	3
			FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011
		INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		

6.2 FORMATO INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN DE PROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F10

En este formato se establece el grupo de funcionarios o servidores públicos que participan en la modelación de un proceso o subproceso (si aplica), de la entidad; Ver Gráfica 2. **Formato Integración Grupo de Trabajo Modelación de Proceso.** Este formato debe diligenciarse como se explica a continuación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI NOMBRE DEL MACROPROCESO NOMBRE DEL PROCESO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.F10	
			VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011
		FORMATO INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS - ÁREA ORGANIZACIONAL		


MACROPROCESO:		CÓDIGO:
PROCESO:		CÓDIGO:
SUBPROCESO:		CÓDIGO:
INTEGRACIÓN EQUIPO DE TRABAJO NIVEL TÉCNICO		
COORDINADOR: (Representante ante el Equipo Técnico de Gestión)		
Nombre:		
Cargo:		
INTEGRANTES EQUIPOS DE TRABAJO PROCESOS		
Nombre	Cargo	Firma

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

Gráfica 2. Formato Integración Grupo de Trabajo Modelación de Proceso.

6.2.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso. Registre el nombre del macroproceso y del proceso en el encabezado, justamente debajo del logo de la entidad.

6.2.2 Macroproceso. Registre el nombre del macroproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.2.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.2.4 Subproceso (si aplica). Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no exista un subproceso, escriba: N.A., iniciales de las palabras “No Aplica”.


6.2.5 Coordinador. Registre aquí el nombre y cargo del servidor público representante ante el Equipo Técnico de Gestión, encargado de liderar el grupo de trabajo que modela el proceso.

6.2.6 Integrantes del Grupo de Trabajo de Modelación del Proceso. Registre el nombre y cargo de los servidores públicos que participan en la modelación del proceso o subproceso; y la dependencia a la que pertenecen. No se incluyen nombres ni cargos de contratistas, ya que la modelación debe ser validada por un servidor público perteneciente a la planta global de cargos de la Administración Central. Las actividades realizadas por contratistas que participan durante la modelación de procesos, quedan consignadas en Actas de trabajo respectivamente.

Posterior a esto, diligencie los campos finales como se explicó en el ítem **6.1.18** en adelante.

6.3 FORMATO MODELACION DEL SUBPROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F11

Este formato se utiliza cuando el proceso contiene subprocesos y se diligencia de la siguiente manera. Véase la Gráfica 3 **Formato Modelación del Subproceso**.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.3.4 Subproceso. Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.3.5 Objetivo. Describa el objetivo del proceso (el qué hace, para qué, a quién va dirigido, donde, cuando y cuanto) en el campo especificado. Inicie el objetivo utilizando un verbo en infinitivo (ar, er, ir). No se deben utilizar más de dos verbos; además deben tenerse en cuenta las tareas propias del proceso. Ejemplo: “Diseñar e implementar...”.
Nota: el cuándo es tiempo y el cuanto es cantidad”


6.3.6 Alcance. Describa brevemente “desde y hasta donde” van las actividades del subproceso a modelar.


Las casillas de **Productos, Usuario y/o grupos de interés, Insumo, Proveedor, Actividades, Cargo responsable, Puntos de Control, Mecanismo de Medición (Indicadores de gestión), Recursos, Requisitos, Documentos, Registros, Elaborado por, Revisado por y Aprobado por**, se diligencian de la misma manera como se explica en el formato MODELACION DEL PROCESO MEDE01.05.02.18.P01.F09.

6.4 FORMATO DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS MEDE01.05.02.18.P01.F12.

Este formato tiene como propósito determinar las características de los insumos que requieren el proceso o subproceso y las de los productos que estos generan, asegurando la operación eficiente, eficaz y efectiva de los procesos de la entidad. Véase la Gráfica 4. **Formato Determinación de Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés**

Una vez terminado este formato, se deben validar las características de los insumos y productos con los líderes de los procesos de donde provienen los insumos, y de aquellos hacia donde se dirigen los productos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>	MEDE01.05.02.18.P01.I01	
		VERSIÓN	3
		FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI NOMBRE DEL MACROPROCESO NOMBRE DEL PROCESO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>FORMATO DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS</p>	MEDE01.05.02.18.P01.F12	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

MACROPROCESO:		CÓDIGO:
PROCESO:		CÓDIGO:
SUBPROCESO:		CÓDIGO:
Insumos	Características del Insumo	Proveedores
Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés
Elaborado por:	Cargo:	Fecha: Firma:
Revisado por:	Cargo:	Fecha: Firma:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: Firma:

Gráfica 4. Formato Determinación de Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés.


Este formato se diligencia como se describe a continuación:

6.4.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso. Registre el nombre del macroproceso y del proceso en el encabezado, justamente debajo del logo de la entidad.

6.4.2 Macroproceso. Registre el nombre del macroproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.4.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.4.4 Subproceso (si aplica). Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01	
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN	3
			FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011

MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no exista un subproceso, escriba: N.A., iniciales de las palabras “No Aplica”.

6.4.5 Insumos. Registre en este campo, el conjunto de insumos del proceso o subproceso, definidos en los formatos MEDE01.05.02.18.P01.F09 / MEDE01.05.02.18.P01.F11.

6.4.6 Características del Insumo. Registre aquí, las cualidades o especificaciones que debe tener el Insumo, para que cumpla su finalidad. La Entidad debe garantizar el cumplimiento de las características de los insumos que han sido definidas por la normatividad, el cliente o procesos.

6.4.7 Proveedores. Registre en este campo, el conjunto de proveedores del proceso o subproceso, definidos en los formatos MEDE01.05.02.18.P01.F09 / MEDE01.05.02.18.P01.F11.

6.4.8 Productos. Registre el conjunto de productos del proceso o subproceso, definidos en los formatos MEDE01.05.02.18.P01.F09 / MEDE01.05.02.18.P01.F11.


6.4.9 Características los Productos. Registre las cualidades o especificaciones que deben tener los productos, para que cumplan su finalidad. La Entidad debe garantizar el cumplimiento de las características de los productos que han sido definidas por la normatividad, el cliente o procesos.

6.4.10 Clientes y/o Grupos de Interés. Registre en el campo, el conjunto de clientes o grupos de interés del proceso o subproceso, definidos en los formatos MEDE01.05.02.18.P01.F09 / MEDE01.05.02.18.P01.F11.


Posterior a esto, diligencie los campos finales como se explicó en el ítem 6.1.18 en adelante.

6.5 FORMATO TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN MEDE01.05.02.18.P01.F13

Este formato tiene como propósito identificar los mecanismos de seguimiento y medición de los factores críticos de éxito del proceso y/o subproceso (si

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>		MEDE01.05.02.18.P01.I01	
			VERSIÓN	3
			FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011

aplica), para asegurar el cumplimiento de los objetivos del mismo. Véase la Gráfica 5. **Formato Tablero de Indicadores de Gestión**

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI NOMBRE DEL MACROPROCESO NOMBRE DEL PROCESO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>FORMATO TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>		MEDE01.05.02.18.P01.F13	
			VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

MACROPROCESO:											CODIGO:		
PROCESO:											CODIGO:		
SUBPROCESO:											CODIGO:		
Factor crítico de éxito	Tipo de Indicador	Denominación del Indicador	Objetivo	Descripción-Definición del Indicador	Meta	Línea Base	Índice o Fórmula	Rango de Gestión			Fuente	Periodicidad	Responsable
								Bajo	Medio	Alto			

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


Gráfica 5. Formato Tablero de Indicadores de Gestión

Este formato se diligencia como se describe a continuación:

6.5.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso. Registre el nombre del macroproceso y del proceso en el encabezado, justamente debajo del logo de la entidad.

6.5.2 Macroproceso. Registre el nombre del macroproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.5.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01				
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		<table><tr><td>VERSIÓN</td><td>3</td></tr><tr><td>FECHA APROBACIÓN</td><td>14/sep/2011</td></tr></table>	VERSIÓN	3	FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011
	VERSIÓN	3					
FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011						

6.5.4 Subproceso (si aplica). Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no exista un subproceso, escriba: N.A., iniciales de las palabras “No Aplica”.

6.5.5 Factor Crítico de Éxito. Registre en el campo los factores críticos de éxito del proceso o subproceso. Ejemplos: tiempo, recursos, planificación, calidad, entre otros, de acuerdo con el objetivo del proceso.


Nota: para identificar el factor crítico de éxito, resulta conveniente plantear el cuestionamiento ¿Qué factor o qué aspecto es indispensable para el logro del objetivo de este proceso?

6.5.6 Tipo de Indicador. Registre en este campo, el tipo de indicador seleccionado (de eficiencia, eficacia o efectividad) para el monitoreo del factor crítico de éxito:

6.5.6.1 Indicador de Eficiencia. Permite establecer la relación de productividad en el uso de los recursos. Muestra la relación entre un resultado alcanzado y el recurso utilizado (tiempo, personas, presupuesto, material) o recurso usado sobre recurso programado (costo real / costo programado) o tareas realizadas en un periodo / tareas programadas en ese periodo. Ejemplos:

- Logro alcanzado/ recurso disponible.
- 100 aulas construidas/\$ 20.000.000.
- Trámites atendidos / trámites recibidos.
- Visitas realizadas / Visitas programadas.
- Costo real / Costo programado.
- Tiempo invertido / Tiempo programado.

6.5.6.2 Indicador de Eficacia. Expresan el logro de los objetivos, metas y resultados de un plan, programa, proyecto. Muestran la relación entre el resultado alcanzado por el proceso y el resultado esperado por el cliente o esfuerzo realizado por el proceso. (Considera aspectos como calidad, tiempo, precio, esperado por el cliente y el proceso).es la relación entre el resultado alcanzado y el resultado esperado. Ejemplos:

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

- Meta realizada/ Meta planeada.
- 6500 subsidios entregados/8000 subsidios planeados entregar.
- Tramites atendidos adecuadamente/ Tramites atendidos.
- Ventas realizadas/ Visitas realizadas.
- Ventas realizadas/ Ventas planeadas.


Los indicadores de eficacia se dividen en:

- **Indicadores de Resultado.** Se refieren a la medición de las metas de resultado. Ejemplos:
 - Tasa de niños inscritos en educación primaria.
 - Porcentaje de viviendas con conexión a servicio de acueducto.
- **Indicadores de Producto.** Se refieren a la medición de las metas de producto, a la cantidad y calidad de los bienes y servicios que se generan mediante las actividades de una institución o de un programa. Ejemplo:
 - Número de techos construidos en viviendas con relación al total programado.

6.5.6.3 Indicador de Efectividad. Involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Es también la medida del impacto de los productos en el objetivo y el logro del proceso. Muestran la medida del impacto tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Es la relación entre resultado alcanzado para satisfacer el cliente y el esfuerzo o recurso programado. Ejemplo:

- Población beneficiada del producto o servicio/ población total.
- Km de vía reparados/km de vía totales.

6.5.7 Denominación del Indicador. Registre en este campo, el nombre que distingue al indicador, el cual debe tener relación con la descripción del factor crítico de éxito. Ejemplos: proporción de medición del cumplimiento de los objetivos esperados de la ejecución de los proyectos (IMCO).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.5.8 Objetivo del Indicador. Registre en este campo, el propósito del indicador, es decir para que se requiere el indicador. Ejemplo:

Indicador: Nivel de Satisfacción

Objetivo: Medir el porcentaje de seguimiento que se realiza al cumplimiento de los objetivos esperados en la ejecución de los proyectos.

6.5.9 Descripción del Indicador. Registre en este campo, la explicación conceptual de cada uno de los términos utilizados en el indicador. Ejemplos: Número de proyectos a los que se les hace seguimiento al cumplimiento (NPSC) sobre número total de proyectos a los que se les asigno presupuesto (NTPAP).

6.5.10 Meta. Registre en este campo, el logro a alcanzar por el indicador en un periodo de tiempo expresado en cantidad o porcentaje. Ejemplo: 80%. La meta debe trazarse de manera concertada entre el líder del proceso y las personas involucradas en éste, tomando como base la estadística o resultados históricos obtenidos a través de la medición del indicador.


6.5.11 Línea Base. Registre en el campo, el valor actual del indicador, si existe. Ejemplo: 60%. En caso de no tener datos actualizados, debe colocarse temporalmente la frase “No existe información”, mientras se recolectan datos reales obtenidos a partir del comportamiento del indicador para trazar la línea de base adecuada. Nota: no debe trabajarse sobre datos supuestos.

6.5.12 Índice o Fórmula. Registre en el campo, la expresión matemática mediante la cual se calcula el indicador. La fórmula se debe presentar con siglas claras y que en lo posible den cuenta del nombre de cada variable. Ejemplo.

$$IMCO = NPSC / NTPAP$$

6.5.13 Rango de Gestión. Registre en estos campos los valores mínimo y máximo (intervalo) que pueden tomar cada uno de los rangos bajo, medio y alto. Los rangos deben establecerse de manera concertada, teniendo en cuenta la línea base y **el planteamiento del indicador** para que el resultado del indicador pueda ubicarse fácilmente en cualquiera de los tres rangos establecidos. Ejemplo:

Indicador: ‘Nivel de Satisfacción’

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

Meta: 65%

Línea base: 60%

Resultado actual del indicador: 63%

En este caso, el resultado del indicador se ubica en el rango Medio.


Rango de Gestión		
Bajo	Medio	Alto
0-50	51-70	71-100

6.5.14 Fuente. Registre aquí, el o los documentos que contienen la información necesaria para calcular el indicador. Ejemplo: Informe de Gestión, Informes de Auditoría, entre otros.

6.5.15 Periodicidad. Registre en este campo, el intervalo o periodo de tiempo determinado para el cálculo del indicador. Ejemplo: mensual, bimensual, trimestral, semestral.

6.5.16 Responsable. Registre aquí, el cargo del servidor público responsable y dependencia a la que pertenece; él es quien debe aplicar, hacer seguimiento, evaluar y analizar los resultados de los indicadores. Nota: el cargo debe pertenecer a la planta de cargos de la Entidad.

Posterior a esto, diligencie los campos finales como se explicó en el ítem **6.1.18** en adelante.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.6.2 Macroproceso. Registre el nombre del macroproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.6.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.6.4 Subproceso (si aplica). Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no se trate de un subproceso, escriba las inicias de la leyenda “No Aplica” es decir, escriba “N.A”

6.6.5 Jerarquía de la Norma. Registre en este campo, la normatividad que rige el proceso o subproceso (si aplica), conservando el siguiente orden jerárquico:

Ámbito Internacional

1) Los Tratados Internacionales regularmente son ratificados por el Congreso (Constitución Política, art 93). De acuerdo con la Norma de Normas, los tratados internacionales relativos a los Derechos Humanos ocupan la cúspide de la jerarquía normativa interna.

Marco Constitucional:


2) La Constitución (art 4°); Bloque de Constitucionalidad - Actos Legislativos.

Marco Legal:

3) La Ley en su orden: Orgánica, Estatutaria, Marco y Ordinarias

4) Decretos expedidos con fundamento en las facultades conferidas por los artículos 212 a 216 de la Constitución Política de Colombia ; por delegación legislativa, conforme el art. 150-10 de la misma (decretos legislativos y decretos con fuerza de ley).

Marco Reglamentario:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

5) Decretos Reglamentarios del orden nacional

Ministerios y Departamento Administrativos

6) Resoluciones Ministeriales y de otros organismos nacionales, Acuerdos de Órganos Colegiados Nacionales.

Nivel territorial - Departamental

7) Ordenanzas Departamentales; Resoluciones de Asambleas Departamentales.

8) Decretos (con fuerza de Ordenanza y Reglamentarios) y Resoluciones del Gobernador; Resoluciones de otras autoridades departamentales

Nivel Municipal


9) Acuerdos Distritales y Municipales. Resoluciones de los Consejos Distritales y Municipales.

10) Decretos (con fuerza de Acuerdos y Reglamentarios) y Resoluciones del Alcalde. Resoluciones de otras autoridades municipales.

6.6.6 Número y Fecha. Registre aquí, el número de la norma, el día, mes y año (dd/mmm/aaaa) en que se expidió, en orden cronológico, desde la fecha más antigua hasta la más reciente. Por ejemplo: Ley 43 del 29/oct/1913.

6.6.7 Título. Registre en este campo, la finalidad de la norma. Ejemplos: “Constitución Política de Colombia”; “Ley General de Educación”, “Código Sustantivo del Trabajo”, “Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”.

6.6.8 Artículo. Registre aquí el (los) artículo(s) y/o inciso(s) que aplica(n) específicamente al proceso o subproceso (si aplica). Ejemplo: Ley 872, **Artículos 4, literal a).** Cuando toda la norma relacionada en la casilla “Jerarquía de la Norma” deba aplicarse completamente, diligencie este campo con el texto **“Aplica todo el documento”**

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01	
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN	3
			FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011

Este formato se diligencia como se describe a continuación:

6.7.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso. Registre el nombre del macroproceso y del proceso en el encabezado, justamente debajo del logo de la entidad.

6.7.2 Macroproceso. Registre el nombre del macroproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.7.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.


6.7.4 Subproceso (si aplica). Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no se trate de un subproceso, escriba las iniciales de la leyenda “No Aplica” es decir, escriba “N.A.”

6.7.5 Procedimiento. Registre el nombre del procedimiento y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01; recuerde también que, de acuerdo con este instructivo, debe escribir el número de la versión del procedimiento después del título del procedimiento así: “Versión 1”

6.7.6 N°. Registre en este campo, el número de la Actividad en forma secuencial, comenzando en 1.

6.7.7 Actividades. Registre aquí las actividades requeridas para llevar a cabo el procedimiento comenzando con un verbo en infinitivo y guardando relación directa con la última tarea. Ejemplo: Actividad: “Emitir acto administrativo”

Nota: Una actividad puede incluir varias tareas, por esto debe redactarse de modo que pueda agruparlas a todas. En el ejemplo anterior las tareas de la actividad son: recibir la información, analizar, proyectar y firmar el acto administrativo.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	<p>INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p>		<p>VERSIÓN 3</p>
			<p>FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011</p>

Así mismo, las actividades deben enunciarse de acuerdo al ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Ejemplos:

- **Planear:** “Establecer el plan operativo”.
- **Hacer:** “Ejecutar el plan operativo”.
- **Verificar:** “Realizar seguimiento el plan operativo”.
- **Actuar:** “Aplicar las acciones de mejoramiento al plan operativo”.

6.7.8 Objetivo de la Actividad. Describa en este campo, el “para qué” se lleva a cabo la actividad. El objetivo de la actividad debe empezar con un verbo en infinitivo. Ejemplo:

- **Actividad:** “Emitir acto administrativo”
- **Objetivo:** “Impartir una directriz de manera formal”

6.7.9 Cargo responsable. Registre en este campo, el cargo del responsable de la actividad.


6.7.10 N°. Registre en este campo, el número de la Tarea en forma secuencial, comenzando en 1.

6.7.11 Tarea. Registre aquí el conjunto de acciones que se requieren para alcanzar el objetivo de la actividad; deben enunciarse igualmente bajo el ciclo PHVA, de manera lógica. La redacción de las tareas, debe ser lo suficientemente detallada, de tal manera que se evidencien todos los cargos responsables que intervienen en el procedimiento. Si es necesario, las tareas pueden incluir en su descripción, el nombre de la repartición administrativa en la cual estas se desarrollan.

Debe tenerse en cuenta que, si dentro del procedimiento existen tareas que generen alternativas de decisión, éstas deben redactarse, incluyendo textos que indiquen cuál es la siguiente tarea o si el proceso termina. Así mismo, si la alternativa se refiere a tareas de otros procedimientos, se deben incluir textos de referencia del procedimiento, su código, el número actividad y la tarea.

6.7.12 Punto Crítico de Control. En estos campos marque con una “X” aquellas tareas que sirven de control, para identificar posibles desviaciones que impidan el correcto desarrollo del proceso.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.7.13 Cargo Responsable de la tarea. Registre en este campo el cargo del responsable de ejecutar la tarea. Nota: el cargo debe pertenecer a la planta de cargos de la Entidad.

6.7.14 Flujograma. A través de las figuras establecidas en Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01, elabore el Flujograma del procedimiento basado únicamente en las tareas. Tenga en cuenta además las siguientes instrucciones:

- Inicio: antes de registrar la primera tarea escriba la palabra “inicio” como se indica en el formato. En la primera casilla del “Flujograma”, coloque el símbolo que da inicio al procedimiento.
- Continúe registrando las tareas y al frente de cada una de ellas, dibuje el símbolo correspondiente.
- Si alguna de las tareas ha sido identificada como Punto Crítico de Control, diligencie la siguiente casilla hacia abajo con el siguiente texto: “(P.C.) = Punto Crítico – Ver Formato Plan de Control MEDE01.05.02.18.P01.F16”, para que el lector pueda remitirse al Plan de Control.
- Cuando termine la descripción de las tareas, escriba en la última casilla la palabra “Fin”. Así mismo, coloque la figura que indica “Fin”
- Consulte el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01 si requiere más ampliación sobre la forma de elaborar un flujograma.


Posterior a esto, diligencie los campos finales como se explicó en el ítem **6.1.18** en adelante.

Nota: este formato diligenciado se convierte en el anexo final del Manual del Procedimiento, por tal motivo, las casillas de aprobación que contiene este formato de modelación, son las que dan la aprobación final a todo el Manual del Procedimiento; no se requieren casillas de aprobación en dicho manual.

6.8 FORMATO PLAN DE CONTROL MEDE01.05.02.18.P01.F16

Este formato se diligencia con el propósito de describir de manera detallada el plan de control de los puntos críticos establecidos en el desarrollo del

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no se trate de un subproceso, escriba las iniciales de la leyenda “No Aplica” es decir, escriba “N.A.”

6.8.5 Punto Crítico de Control. Registre en este campo, el conjunto de tareas que se han identificado como punto crítico de control en el formato MEDE01.05.02.18.P01.F15 DISEÑO DE PROCEDIMIENTO.

Ejemplo: **Punto Crítico de Control:** “Expedir acto administrativo sancionando al establecimiento educativo con amonestación, suspensión o cierre del servicio dependiendo la gravedad de la falta”

6.8.6 Actividad de Control Prevista. Registre aquí, la actividad de control que se debe realizar sobre la tarea que se ha identificado como punto crítico de control. Continuando con el ejemplo anterior, la **Actividad de control prevista** es: “Verificar que el acto administrativo cumpla con elementos requeridos”


6.8.7 Objeto de Control. Registre la variable, registro, documento, sobre los cuales se va a hacer control. Continuando con el ejemplo anterior, se tiene: **Objeto de Control:** “Acto Administrativo”

6.8.8 Criterio de Control. Registre aquí los requisitos, políticas internas, requerimientos legales, normativos, rangos, en general, los parámetros frente a los cuales se ha de aplicar el control al objeto. Según el ejemplo anterior, el Acto Administrativo debe cumplir con las siguientes características, que constituyen los **Criterios de control** en este caso: “Debe incluir el motivo, el contenido, la finalidad, fecha de expedición, número de resolución y las conductas violatorias que dan lugar a la sanción”

6.8.9 Cargo Responsable. Escriba en este campo el cargo del responsable de ejecutar la verificación. Nota: el cargo debe pertenecer a la planta de cargos de la Entidad.

6.8.10 Método de Medición o de Control. Registre en este campo, el método que se utiliza para hacer el control. Pueden ser la medición, comparación, observación, llamadas telefónicas, etc. Para el ejemplo anterior, el método consiste en una observación o inspección visual.

6.8.11 Equipo de Medición requerido. Registre aquí el instrumento, equipo o software requerido para ejecutar la verificación. En el caso de que el

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

método de control utilizado sea la observación o comparación, corresponde colocar “No aplica” por cuanto no se utiliza ninguna herramienta. Sin embargo, en otros casos es posible que el método de control consista en una medición de variables, para lo cual se ha de requerir un equipo especializado para tales fines; en esos casos, escriba el nombre del equipo, hardware y/o software utilizado.


6.8.12 Frecuencia. Registre en este campo, el intervalo de tiempo en el cual se debe realizar la verificación. Ejemplo: “cuando se emite el documento”, “cada vez que se hace determinada tarea”, o periodos de tiempo: mensual, trimestral o semestral establecidos. En cuanto al ejemplo citado, este control debe hacerse “cada vez que se emita un acto administrativo para sancionar a un establecimiento educativo”.


6.8.13 Registros. En este campo se registra el instrumento que da evidencia de la aplicación del control al proceso; puede ser una firma, un visto bueno, un sello, un código de barras, formatos de control diligenciados, entre otros. Para el ejemplo en mención, la evidencia es el mismo acto administrativo.

Posterior a esto, diligencie los campos finales como se explicó en el ítem **6.1.18** en adelante.

6.9 FORMATO INFORMES GENERALES MEDE01.05.02.18.P01.F17.

Este formato se diligencia con el propósito de registrar los informes que se emiten a los diferentes grupos de interés internos y externos. Véase la Gráfica 9. **Formato Informes Generales.**

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01	
			VERSIÓN	3
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		FECHA APROBACIÓN	14/sep/2011

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI NOMBRE DEL MACROPROCESO NOMBRE DEL PROCESO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA FORMATO INFORMES GENERALES		MEDE01.05.02.18.P01.F17	
			VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

MACROPROCESO:			CÓDIGO:	
PROCESO:			CÓDIGO:	
SUBPROCESO:			CÓDIGO:	
TIPO DE INFORME	NOMBRE DEL INFORME	CARACTERÍSTICAS O ESPECIFICACIONES	DESTINATARIOS	FECHA DE ENTREGA PERIODICIDAD
Requerimientos Legales				
Normas, Políticas y Disposiciones internas de operación				
Requerimientos del usuario Externo				
Elaborado por:		Cargo:	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Cargo:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Cargo:	Fecha:	Firma:

Gráfica 9. Formato Informes Generales.


Este formato se diligencia como se describe a continuación:

6.9.1 Nombre del Macroproceso y Nombre del Proceso. Registre el nombre del macroproceso y del proceso en el encabezado, justamente debajo del logo de la entidad.

6.9.2 Macroproceso. Registre el nombre del macroproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.9.3 Proceso. Registre el nombre del proceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

6.9.4 Subproceso (si aplica). Registre el nombre del subproceso y su codificación según el Instructivo Norma Fundamental MAGT.04.03.14.12.P01.I01. Cuando no se trate de un subproceso, escriba las iniciales de la leyenda “No Aplica” es decir, escriba “N.A.”

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

6.9.5 Tipo de Informe. Estos campos aparecen diligenciados con los tipos de informes que se generan como resultado de la ejecución de los procesos o subprocesos:


- **Requerimientos Legales.** Son aquellos que se deben presentar por requerimientos específicos de la norma. Por ejemplo: “Informe de Actividades Semestrales del Programa de Gestión Documental”.
- **Normas, Políticas y Disposiciones Internas de Operación.** Estos son informes que deben ser presentados por directrices internas de la Entidad. Por ejemplo: “Informe de Gestión 2010 – Departamento Administrativo de Planeación Municipal”.
- **Requerimientos del Usuario Externo.** Estos informes están relacionados con el desarrollo de las actividades del proceso o subproceso y son solicitados por entes externos a la entidad tales como: Entes de control, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal, ONG`s, Consejos, entre otros.

6.9.6 Nombre del Informe. Diligencie este campo escribiendo el nombre completo del informe a presentar, de acuerdo con los tipos de informes descritos en las casillas anteriores. Cuando no se requiera de alguno de los informes descritos anteriormente, la casilla se diligencian con las letras “N.A.” que indican: “No Aplica”.

6.9.7 Características o Especificaciones. En este campo se registran las cualidades y especificaciones que se describen en el cuerpo del informe tales como quién lo elabora, términos de entrega, destinatario, remitente, entre otros.

6.9.8 Destinatarios. Registre en este campo, los usuarios o beneficiarios del informe. Por ejemplo: Concejo Municipal, Oficina de Control Interno, Contraloría, etc.

6.9.9 Fecha de Entrega - Periodicidad. En este campo se registran los términos establecidos para la generación y entrega del informe al destinatario. Por ejemplo: mensual, bimensual o semestral.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

Posterior a esto, diligencie los campos finales como se explicó en el ítem **6.1.18** en adelante.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia relacionados con éste Instructivo son:

- LEY 872 del 30/dic/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”.
- LEY 87 del 29/nov/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”.
- Decreto Nacional N° 3622 del 10/oct/2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Decreto Nacional N° 1599 del 20/may/2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- Decreto Nacional N° 4110 del 09/feb/2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000 – 2004”
- Decreto Nacional N° 1537 del 06/jul/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”.
- PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL: Instructivo Norma Fundamental. Código MAGT.04.03.14.12.P01.I01.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.18.P01.I01
	INSTRUCTIVO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN 3
			FECHA APROBACIÓN 14/sep/2011

- PROCESO PLANEACION ORGANIZACIONAL: Procedimiento Definición y Administración del Modelo de Operación por procesos. Código MEDE01.05.02.18.P01.
- PROCESO PLANEACION ORGANIZACIONAL: Manual de Calidad. Código MEDE01.05.02.14.12.P05.M01.

ANEXOS

– Anexo 1. Listado de Insumos Transversales

Elaborado por: Equipo Técnico de Gestión	Cargo: No Aplica	Fecha: 14/sep/2011	Firma:
Revisado por: Liliam Barrera M.	Cargo : Técnico	Fecha: 14/sep/2011	Firma:
Aprobado por: Juan Carlos López López	Cargo: Director DAPM	Fecha: 14/sep/2011	Firma: