



## MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 2. CONTROL ESTRATÉGICO – 2.8 MODELO DE GESTION POR PROCESOS

### 2.8 MODELO DE GESTION POR PROCESOS – IMPORTANCIA –TIPOS DE PROCESOS

Este modelo permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación del IDESAN, 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.

La Ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, esto es la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de una organización. La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

La importancia del Modelo de Operación por Procesos se puede identificar en normas como el Decreto 1537 del 2001, en el que se establece la obligatoriedad para las entidades como el IDESAN de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos. Estos instrumentos, a su vez, facilitan el cumplimiento del Control Interno en las organizaciones públicas. Así mismo, la NTCGP 1000: 2004 contempla como uno de los principios de la Gestión de la Calidad que “un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

Gestionar un proceso tiene como punto de partida, la caracterización del mismo, la cual consiste en la determinación de sus rasgos distintivos; esto es, cuando se identifican sus interrelaciones frente a los demás procesos de la entidad determinando sus proveedores (procesos internos o instancias externas) que entregan insumos y clientes que reciben un producto o servicio. La caracterización de los procesos es entonces, el esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial aplicando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), la esencia del proceso frente al aporte que hace al logro de los objetivos institucionales.

Entender la importancia de la operación por procesos, implica conocer con más detalle el concepto de proceso; este se define como el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos se clasifican en:

- **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.
- **Procesos de Apoyo:** incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- **Procesos de Evaluación:** incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

# MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 2. CONTROL ESTRATÉGICO

## 2.8 MODELO DE GESTION POR PROCESOS

COD: 60.027.05-009-13

La representación gráfica de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y sus interacciones conforman el Mapa de Procesos.

### 2.8.1. PLANIFICACIÓN Y ENFOQUE BASADO EN PROCESOS EN EL IDESAN

Para la documentación e implementación del sistema de Calidad y Control Interno, en el IDESAN se siguieron los lineamientos establecidos por las normas NTC-ISO 9001, NTC-GP-1000 y MECI-1000. Se definió el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, se definieron y documentaron la política y objetivos de Calidad y se identificaron los Procesos Operativos y Administrativos, su gestión y la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificaría la eficacia, eficiencia y efectividad del S.G.C.

En el IDESAN, se han identificado los siguientes procesos necesarios para la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno:

|   |  |
|---|--|
| <b>PROCESOS DE DIRECCION Y ESTRATEGIA</b> | <p>incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* <b>GESTION GERENCIAL Y PLANEACION DE LA ENTIDAD</b></li><li>* <b>GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO</b></li></ul>   |
| <b>PROCESOS MISIONALES</b>                | <p>incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* <b>GESTION DE CREDITOS</b></li><li>* <b>CAPTACION Y COLOCACION DE RECURSOS FINANCIEROS</b></li><li>* <b>ADMINISTRACION DE CONVENIOS</b></li><li>* <b>GESTION DE CARTERA</b></li></ul>  |
| <b>PROCESOS DE APOYO O SOPORTE</b>        | <p>incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* <b>COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIOS</b></li><li>* <b>ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO</b></li><li>* <b>GESTION Y ASESORIA JURIDICA</b></li><li>* <b>GESTION DE ARCHIVO</b></li><li>* <b>SISTEMAS</b></li><li>* <b>GESTION DE LA CONTABILIDAD</b></li></ul> |
| <b>PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>   | <p>incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* <b>PLANEACION, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACION DEL S.G.C.</b></li><li>* <b>CONTROL INTERNO</b></li></ul>   |

El Sistema de Gestión de la Calidad Y Control Interno se ha estructurado mediante la generación de un Mapa de Procesos que demuestra de forma gráfica de los procesos requeridos por el instituto y su interacción para la prestación de los servicios, los procesos de soporte, los procesos estratégicos y los procesos de evaluación que interactúan entre sí. Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de IDESAN, está caracterizado, teniendo en cuenta los criterios y métodos necesarios para asegurarse de su planeación, operación, recursos necesarios para su ejecución y el seguimiento y medición de los mismos, buscando implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados deseados y lograr la mejora continua de dichos procesos.

