

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.001	
		Versión:	1	
		Vigencia:	septiembre 2024	
	Guía metodológica para la elaboración del manual de Procesos			
Fondo Solidario para la Salud				

Guía metodológica para la elaboración del manual de Procesos

Indicaciones:

La clave para el enfoque por resultados es tener bien claro cuáles son los procesos que tiene la institución, ya que esto sirve para gestionar las actividades y los recursos que se necesitan para alcanzar el resultado esperado.

Para ello se ha definido el mapa de procesos (UPLAN-002-010.001), en el cual se han incorporado los procesos estratégicos, misionales y de soporte (apoyo), lo cual resume a grandes rasgos toda la actividad de la institución.

De conformidad a lo anterior, seguir los siguientes pasos para elaborar el manual de procesos:

PASO 1: Ubicarse en el mapa de procesos

Una vez ubicados en el mapa de procesos, se debe desarrollar cada uno de ellos, teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final.

Dichos elementos son:

- Elementos de entrada que originan que comience un proceso
- Elementos de salida que originan que finalice un proceso.

PASO 2: Revisar el Manual de Procesos vigente

Si su unidad ya tiene definidos sus procesos en el Manual de Procesos vigente, deberá realizar una revisión de estos, para ratificar, corregir o actualizarlos y responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el objeto del proceso, es decir, por qué se crea ese proceso?
- ¿Quién/es es/son los responsables de ese proceso?
- ¿Qué partes interesadas, personas o instituciones que intervienen en un proceso?
- ¿Qué controles existen asociados al proceso para asegurar que se lleva a cabo de manera correcta (leyes, reglamentos, lineamientos, etc)?
- ¿Qué indicadores de gestión (PEI) están asociados al proceso y que ayuden a conocer el rendimiento y desempeño del proceso?
- ¿Cuáles son las tareas o actividades que se realizan una detrás de la otra que conforman el propio proceso?
- ¿Qué riesgos puede existir de que falle el proceso?

PASO 3: Completar la ficha de proceso

Completar la ficha de proceso UPLAN-002-011.002, con la siguiente información:

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.001	
		Versión:	1	
		Vigencia:	septiembre 2024	
	Guía metodológica para la elaboración del manual de Procesos			
Fondo Solidario para la Salud				

- a) Nombre del proceso: Título del proceso a describir.
- b) Objetivo del proceso: responde a la pregunta ¿Cuál es el objeto del proceso, es decir, por qué se crea ese proceso?
- c) Alcance del proceso: límites de aplicación del proceso (inicio y fin)

El inicio:

- Indica la actividad principal con la que comienza el proceso.
- Puede incluirse algún complemento que proporcione mayor detalle sobre la actividad principal con la que se da inicio al proceso.

La finalización:

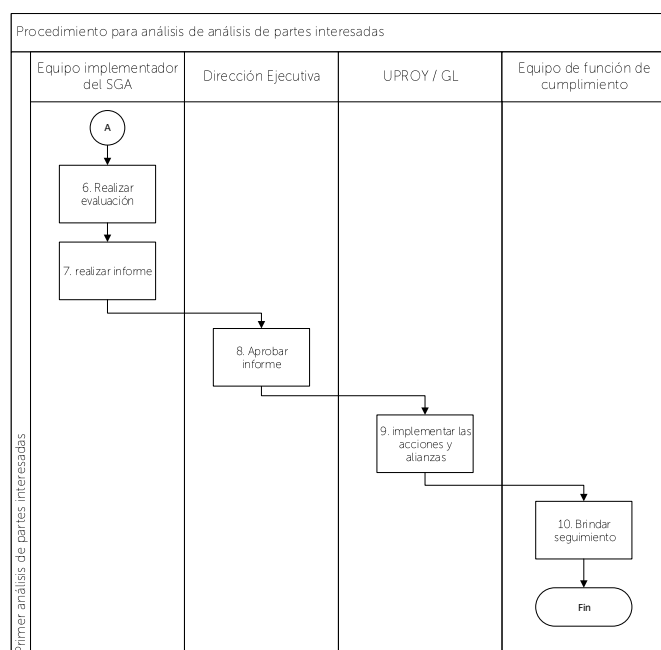
- Indica la actividad principal con la que culmina el proceso.
- Puede incluirse algún complemento que proporcione mayor detalle sobre la actividad principal con la que se da fin al proceso.

- d) Responsable: Detallar el cargo de quién/es es/son los responsables del proceso.
- e) Referencia normativa: Mencionar qué normativas existen asociadas al proceso para asegurar que se lleve a cabo de manera correcta (leyes, reglamentos, lineamientos, etc.) Se relacionarla con la Matriz de Cumplimiento normativo UPLAN-003-004.003
- f) Definiciones: únicamente se colocarán términos específicos de la unidad que son utilizados en la descripción del proceso y que no son de uso común para todos.
- g) Descripción del proceso: en una tabla se deberá detallar el responsable de la actividad, su correlativo, el nombre de la actividad (en verbo infinitivo) y una breve descripción
- h) Metas: deberá establecer la meta de dichos procesos, de conformidad a la guía para el establecimiento de metas e indicadores UPLAN-002-011.003
- i) Indicador/es: relacionar los indicadores que están asociados al proceso y que ayuden a conocer el rendimiento y desempeño del proceso, de conformidad a la guía para el establecimiento de metas e indicadores UPLAN-002-011.003, completando el formato de la ficha de indicadores UPLAN-002-011.004 (Puede completar los campos que solicita el SIG, ya que es la misma ficha).
- j) Periodicidad de medición: definir el periodo de medición del indicador, el cual puede ser mensual, trimestral, semestral o anual.
- k) Riesgos y Controles (operativos y de soborno): mencionar los riesgos operativos y de soborno relacionados al proceso, así como, los controles definidos, haciendo referencia a las matrices correspondientes. (UPLAN-002-004.002 Matriz de riesgos operativos; UPLAN-003-006.003 Matriz de riesgos de soborno)

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.001	
		Versión:	1	
		Vigencia:	septiembre 2024	
	Guía metodológica para la elaboración del manual de Procesos			
Fondo Solidario para la Salud				

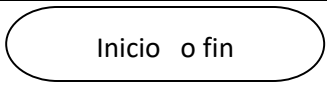
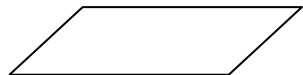
PASO 4: Elaborar el diagrama de flujo de funciones cruzadas

Una vez identificados los elementos anteriores se realizará el diagrama de flujo de funciones cruzadas, la cual es una representación gráfica del proceso, utilizando la herramienta Visio para su desarrollo. Se presentará cada paso que sigue el proceso y su relación con las partes interesadas, desde que inicia hasta que termina, para ello se utilizará una serie de elementos que ayudaran a dibujar el proceso. El diagrama de flujo es una herramienta que ayuda visualmente a comprender el proceso y su objetivo, identifica los pasos clave y el valor que aporta, asimismo es el punto de partida para la documentación de estos.

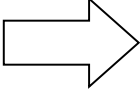
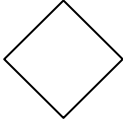
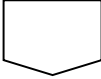
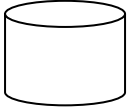


(Imagen de referencia)

Para elaborar el diagrama es necesario conocer la simbología y su significado, lo cual se presenta en la siguiente tabla:

SIMBOLOS PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO	
	Límites del proceso: indica el principio o fin del proceso.
	Símbolo de Entrada / Salida: Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).
	Actividad: describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.001	
		Versión:	1	
		Vigencia:	septiembre 2024	
	Guía metodológica para la elaboración del manual de Procesos			
Fondo Solidario para la Salud				

	Flujo: indica el flujo de la información en el procedimiento (movimiento o traslado)
	Registro: representa cualquier registro que entre, se genera o salga del procedimiento
	Decisión o alternativa: denota que en ese punto se toma una decisión. Las salidas del diamante son siempre dos y del tipo SI / NO.
	Conector de pág. representa una conexión o enlace con otra diferente en la que continua el diagrama de flujo
	Conector: conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este, se denota con una letra en el interior, para identificarlo.
	Conector de proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente en el que continua el diagrama de flujo
	Base de datos/aplicación: Empleado para representar la introducción o grabación de datos en sistema informático

Control de Cambios

Versión	Fecha de cambio	Responsable	Tipo de modificación