

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

INSTITUTO DE DESARROLLO DE
ARAUCA - IDEAR



	GESTIÓN PLANEACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MP-GP-SG-01
		Versión: 03
	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	Fecha: 27/01/2025
		Página: 2 de 5

INTRODUCCIÓN

El Modelo de operación por procesos resulta ser fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de una entidad y la misión de esta. Esto se debe, principalmente, a que cuando una entidad trabaja sobre procesos y no sobre áreas funcionales, se enfoca en los resultados que estos producen, en la forma en que se producen, las necesidades que buscan suplir y en la necesidad de trabajar en equipo para poder alcanzarlos. Por esta razón, tanto la gestión por resultados como la gestión por procesos se encuentran directamente relacionadas entre sí y se fundamentan en la cadena de valor.

1. GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos constituye uno de los principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Así mismo, adoptar un enfoque basado en procesos proporciona a cualquier organización, independientemente de si es de carácter público o privado, las siguientes ventajas:¹

- Facilita la orientación al cliente o, en este caso, al usuario (que la mayoría de las veces es la ciudadanía).
- Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades.
- Ayuda a estructurar las actividades de la organización.
- Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- Facilita la planeación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de estos.

¿Qué es un proceso?

Un proceso se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión ².

La gestión por procesos constituye en sí misma un valor agregado para la gestión de una organización que puede traer amplios beneficios para la entidad no solo en la forma en que esta ópera sino también en alcanzar lo que se propone en su planeación y llevar a cabo un mejor control sobre las actividades que realiza.³

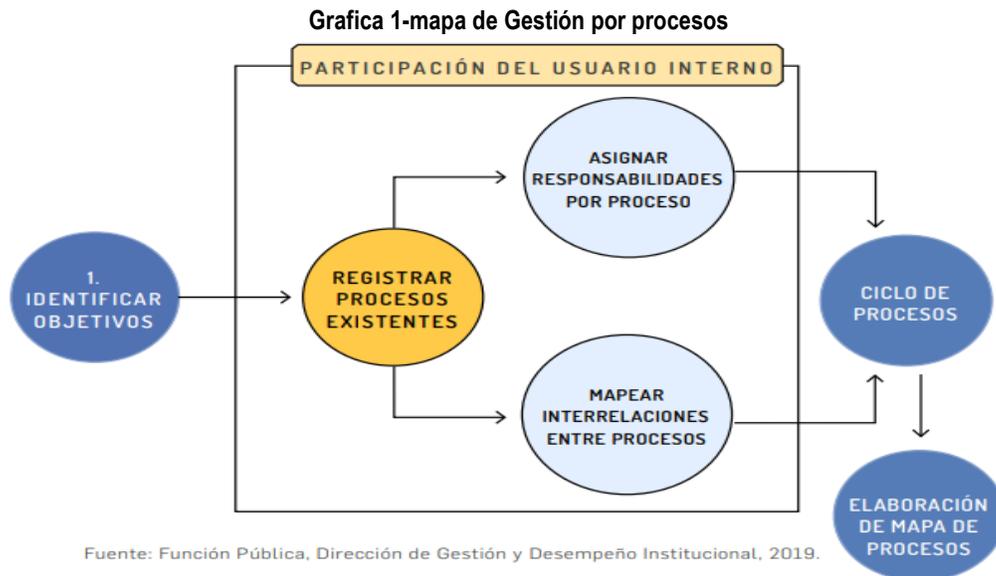
Para poder llegar a la estructuración de procesos de manera individual, primero es necesario partir de la articulación general de la planeación estratégica con los procesos de la entidad, así como las interrelaciones que existen entre los procesos para posteriormente enfocarse en cada uno de ellos y como operan en su interior.

¹ Asociación Española de la Calidad

² Carta Iberoamericana de la Calidad

³ Guía gestión por proceso DAFP

	GESTIÓN PLANEACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MP-GP-SG-01
	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	Versión: 03 Fecha: 27/01/2025 Página: 3 de 5



Conforme a la gráfica anterior, el mapa se lee de izquierda a derecha e inicia con la identificación de objetivos, algunos de los pasos de la gestión por procesos deben ser precedidos por otros. Sin embargo, también es importante asignar o reconocer la responsabilidad existente para cada uno de los procesos, así como mapear la interrelación entre procesos son dos pasos que pueden llevarse a cabo de manera paralela y que, a su vez, deben realizarse posterior a un registro de procesos existentes.⁴

Es importante tener en cuenta que mapear los procesos existentes no solo se realiza a partir de la documentación existente, también puede llevarse a cabo a través de la revisión de las funciones clave de la entidad, ya que estas, en gran medida, determinarán cuáles deben ser los procesos clave que no pueden faltar en el modelo operación por procesos.

Cada proceso se encuentra documentado por medio de una caracterización, que se ajusta a las normas internacionales de calidad que garantizan una efectiva gestión orientada hacia los grupos de Valor de la Entidad. Cada caracterización incluye elementos clave como objetivo, alcance, Líder o responsable, proveedores, entradas, Ciclo PHVA, salidas, usuarios y procedimientos.

Los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de gestión del Instituto IDEAR se han identificado y plasmado en el Mapa de Procesos Institucional, el cual muestra la secuencia e interacción entre los mismos por medio de diferentes niveles, tales como el Estratégico, Misional, de Apoyo y Evaluación. Los objetivos de cada proceso se encuentran en la caracterización del mismo.

Procesos Estratégicos: incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por parte de la Alta Dirección de la entidad. Los procesos estratégicos son: Direccionamiento Estratégicos, Gestión del Riesgo y Gestión Planeación.

⁴ Guía gestión por procesos DAFP

	GESTIÓN PLANEACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MP-GP-SG-01
		Versión: 03
	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	Fecha: 27/01/2025
		Página: 4 de 5

Procesos Misionales: incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Los procesos misionales son: Gestión comercial y cartera, y Gestión de proyectos y convenios.

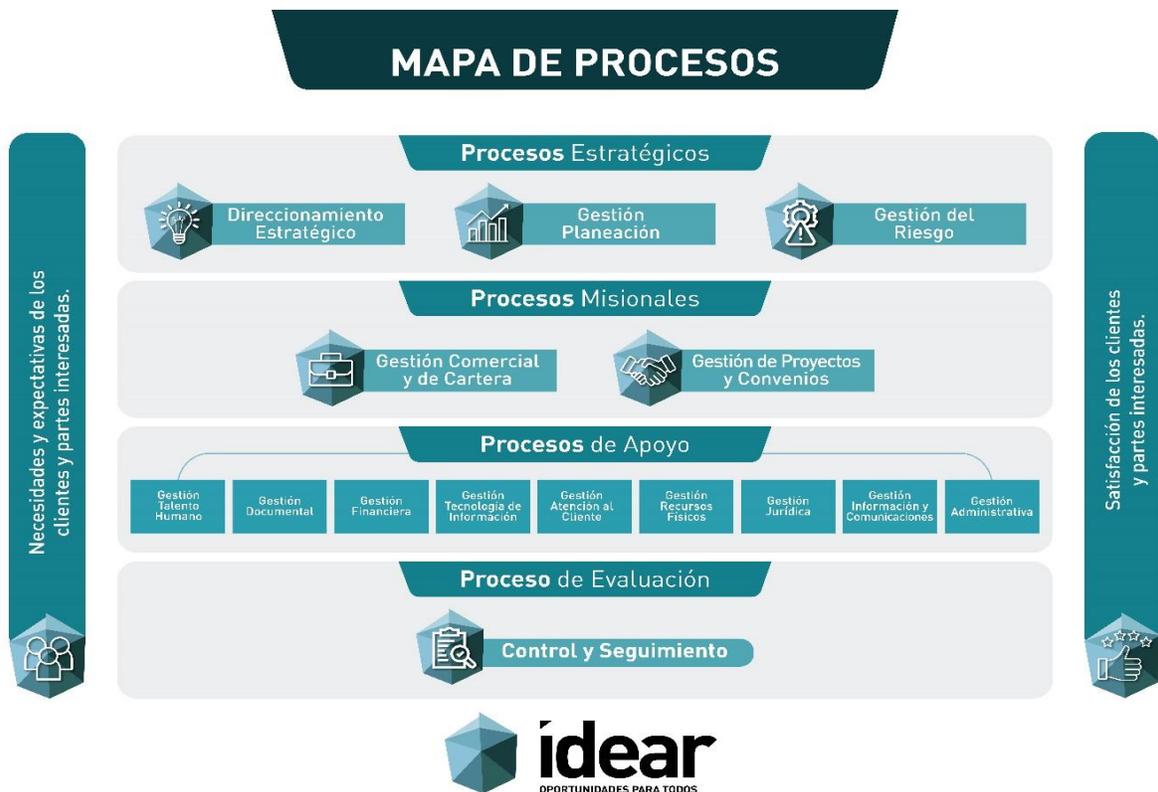
Procesos de Apoyo: incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Los procesos de Apoyo son: Gestión talento humano, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Tecnológica de la Información, Gestión Atención al cliente, Gestión Recursos Físicos, Gestión Jurídica, Gestión Información y Comunicaciones, Gestión Administrativa.

Procesos de Evaluación: necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad. Los procesos de evaluación son: Control y seguimiento (control interno).

Los procesos Transversales están representados por los siguientes procesos: Gestión Atención al cliente, Gestión Tecnológica de la información, Gestión comunicaciones y Control y Seguimiento.

El Modelo de Operación por procesos fue socializado y aprobado en Comité institucional de gestión y desempeño mediante Acta No. 07 del 2024 y adoptado mediante Resolución No. 019 de 2025.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



	GESTIÓN PLANEACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MP-GP-SG-01
		Versión: 03
	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	Fecha: 27/01/2025
		Página: 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
03	26 de abril de 2024	Comité institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta No. 07 del 2024.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA	Nombre: YIMMY LORENA AGUIRRE	Nombre: GEOVANNY ALEXIS SUAREZ
Cargo: Profesional Apoyo al SIG	Cargo: Profesional Universitario Planeación	Cargo: Gerente
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Fecha: 24 de enero de 2025	Fecha: 27 de enero de 2025	Fecha: 27 de enero de 2025