
	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

UNIDAD ANÁLISIS DEL RIESGO

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS

Administración del gobierno de procesos



	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

FIRMAS DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO	FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO	FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO
INGRID YASMIN BALAMBÁ AVILA Jefe de Ingeniería de Procesos	ESPERANZA OREJUELA PANTOJA Director Sistema de Administración del Riesgo	ANGELA MARÍA ESCOBAR ALVARES Jefe Unidad de Análisis del Riesgo

APOYO DIRECCIÓN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Ingrid Balambá Avila Jefe de Ingeniería de Procesos
---	--



	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS.....	4
2.	ALCANCE DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS.....	4
3.	RESPONSABLES DEL PROCESO.....	4
4.	COMPONENTES DEL GOBIERNO DE PROCESOS.....	4
4.1.	Promesa de valor	5
4.2.	Portafolio de servicios.....	5
4.3.	Políticas del proceso de administración del gobierno de procesos.....	7
4.4.	Modelo operativo del gobierno de procesos.....	8
4.5.	Estructura organizacional	9
4.6.	Roles y responsabilidades.....	10
5.	FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	11
6.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	11
7.	FORMATOS	13
8.	ANEXOS.....	13
9.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	13
10.	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	13

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS

Administrar el Gobierno de Procesos, a través de la definición de sus componentes, políticas generales para el cumplimiento de la gestión por procesos, portafolio de servicios, estructura y evaluación periódica del gobierno, a través de la revisión y actualización de sus componentes para identificar e implementar mejoras al modelo.

2. ALCANCE DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS

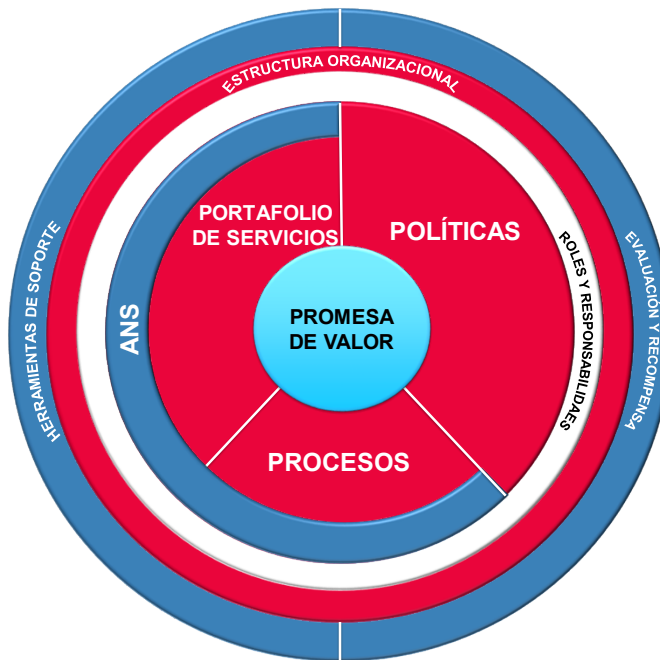
Inicia con el análisis del funcionamiento del Gobierno de Procesos y termina con el monitoreo de la implementación de mejoras.


3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- ✓ **Área líder del proceso:** Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo, Dirección del Sistema de Administración del Riesgo y Jefatura de Ingeniería de Procesos

4. COMPONENTES DEL GOBIERNO DE PROCESOS

El Gobierno de Procesos de Nueva EPS S.A. está conformado por los siguientes componentes:



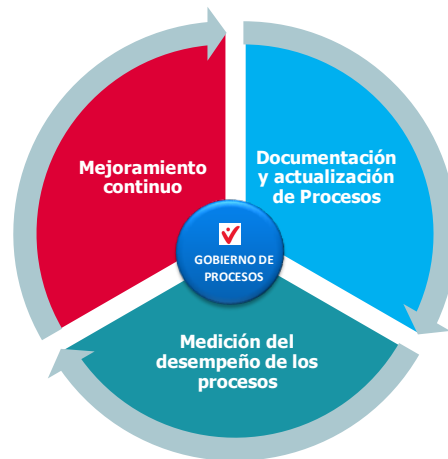
	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

4.1. Promesa de valor

Desarrollar el concepto de aseguramiento y los objetivos del mismo (Visión y misión Corporativa), en los procesos que se diseñen para la operación de la EPS y definir las decisiones estructuradas (las políticas de gestión) que orienten la construcción, el rediseño, el mejoramiento continuo y en los casos pertinentes el abordaje de la superposición, los conflictos y la falta de claridad en los procesos.


4.2. Portafolio de servicios

El portafolio de servicios definido para la gestión y administración de los procesos asegura el cumplimiento de la promesa de valor en alineación con la estrategia. A continuación, se describen los servicios del Gobierno de Procesos:



4.2.1. Documentación y Actualización de Procesos

Ficha de Servicio	
Servicio	Documentación y actualización de procesos
Descripción del servicio	Establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación y actualización, de los documentos de los procesos de Nueva EPS S.A.
Responsable del servicio	Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos
Usuarios del servicio	Líderes de proceso
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Definir las políticas, normas, estándares, métodos y herramientas para la documentación de los procesos. Planear, liderar, coordinar y controlar la documentación y administración de los procesos. Identificar conjuntamente con el líder del proceso las articulaciones de este Asesorar al líder del proceso en el diseño de políticas y ANS del proceso Actualizar la documentación de los procesos (caracterizaciones, manuales, políticas, formatos, etc.). Acompañar a los líderes de proceso en la estandarización de estos.


	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

4.2.2. Medición del Desempeño de los Procesos

Ficha de Servicio	
Servicio	Medición del desempeño de los procesos
Descripción del servicio	Valorar de forma objetiva los resultados de los procesos, incorporando indicadores que permitan determinar el logro o no de los objetivos, acciones o metas propuestas para cada proceso.
Responsable del servicio	Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos
Usuarios del servicio	Líderes de Proceso
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Definir las políticas, normas, estándares, métodos y herramientas para la medición y seguimiento de los procesos. Planear, dirigir y controlar la medición del desempeño de los procesos.


4.2.3. Mejoramiento Continuo

Ficha de Servicio	
Servicio	Mejoramiento continuo
Descripción del servicio	Actuar de manera orientada a dar cumplimiento a la promesa de valor del proceso, eliminando actividades que no le agregan valor y disminuyendo el tiempo total del proceso, bajo criterios de calidad y eficiencia.
Responsable del servicio	Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos
Usuarios del servicio	Líderes de Proceso
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Definir las políticas, normas, estándares, métodos y herramientas para el diseño, rediseño y mejoramiento de los procesos. Evaluar, priorizar e implementar el mejoramiento de los procesos en coordinación con los líderes de proceso. Planear, dirigir y controlar la elaboración de estudios técnicos de productividad y análisis de cargas de trabajo sobre los procesos. Planear, dirigir y controlar el seguimiento a la implementación de mejoras a corto plazo.

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

4.3. Políticas del proceso de administración del gobierno de procesos

- 4.3.1. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos garantizar la aplicación del Gobierno de Procesos, con el fin que este contribuya a la administración de los procesos a través de la actualización, estandarización y mejoramiento de los procesos, así como el cumplimiento de las políticas y el modelo operativo definidos para este.
- 4.3.2. Es responsabilidad de la Alta Gerencia, los líderes de procesos y los colaboradores que ejecutan los procesos (Incluye Regionales y Zonales) cumplir con los lineamientos establecidos por el Modelo de Gobierno de Procesos, el cual, está enfocado en la Mejora Continua y contribuye al elemento clave de la visión la excelencia operacional.
- 4.3.3. Es responsabilidad de la Alta Gerencia, los líderes de procesos y los colaboradores que ejecutan los procesos (Incluye Regionales y Zonales) trabajar en el desarrollo e implementación de la cultura de gestión por procesos.
- 4.3.4. Es responsabilidad de los líderes de proceso y los profesionales de procesos diseñar y definir procesos enfocados en los usuarios finales, garantizando el cumplimiento de la misión y la visión de la compañía.
- 4.3.5. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos el diseño, implementación, revisión y ajuste del Gobierno de Procesos. 09-05-A-004 – Procesos en el aseguramiento.
- 4.3.6. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo, presentar el mapa de procesos de la EPS a la Presidencia, solo cuando se presenten situaciones relevantes que generen ajustes, de la misma manera la Presidencia de la EPS hará la presentación del mapa a la Junta Directiva para aprobación.
- 4.3.7. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos, la revisión y ajuste de los procesos de la EPS que se realizará conforme los criterios de priorización establecidos (09-05-F-003 – Priorización de procesos) , los cuales se aplicarán una (1) vez al año sobre los procesos misionales de la EPS y cada dos (2) años sobre los procesos habilitadores; esta priorización dará como resultado el plan de procesos (actualización y mejora), programación que tendrá en cuenta la estructura de la Unidad de Análisis del Riesgo para desarrollar el trabajo y la posible demanda de ajuste que pudiera realizar un líder por situaciones especiales (Incluidas o no en los criterios).
- 4.3.8. Es responsabilidad la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos convocar y ejecutar el comité de procesos cada dos (2) meses, con el objetivo de tratar temas relacionados con los problemas presentados en los procesos, especialmente los que han sido objeto de mejora en el periodo de tiempo evaluado.
- 4.3.9. Es responsabilidad de las personas convocadas al comité de procesos, asistir y participar en las discusiones que en este se generen, con el ánimo de dirimir situaciones que dificulten el mejoramiento de los procesos.
- 4.3.10. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos la administración del repositorio de procesos (Dispuestos en la intranet de la compañía), con el fin, de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los documentos que hacen parte de este.
- 4.3.11. Los documentos que definen marcos teóricos, técnicos y/o metodologías para el quehacer de la compañía y la definición de los procesos y que son realizados por las Unidades de Negocio, serán controlados

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

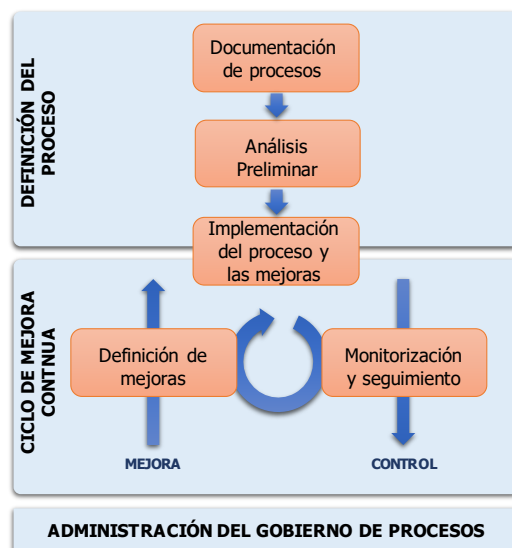
(Versiones y fechas) por la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos dentro del repositorio de procesos de la organización.

4.3.12. Es responsabilidad de los líderes de los procesos cuando el diseño, ajustes o mejoras de los procesos, impliquen cambios en los aplicativos tecnológicos, solicitar a la Unidad de Análisis del Riesgo el requerimiento de ajustes de procesos a través del formato establecido para tal fin y posteriormente, solicitar a la Gerencia de Tecnología e Informática el diseño o ajuste de las aplicaciones que soportaran tecnológicamente dichos cambios en los procesos.

4.3.13. Es responsabilidad de la Gerencia de Auditoria Interna, entregar los resultados de las auditorias como insumo para el proceso de mejora continua, con el fin, de apalancar el mejoramiento de los procesos.


4.4. Modelo operativo del gobierno de procesos

El modelo operativo del Gobierno de Procesos de Nueva EPS S.A. está definido por el Macroproceso de Administración de Procesos y Mejoramiento Continuo el cual esta soportado en las siguientes fases: Definición del proceso, ciclo de mejora continua y administración del gobierno de procesos, como se muestra a continuación:

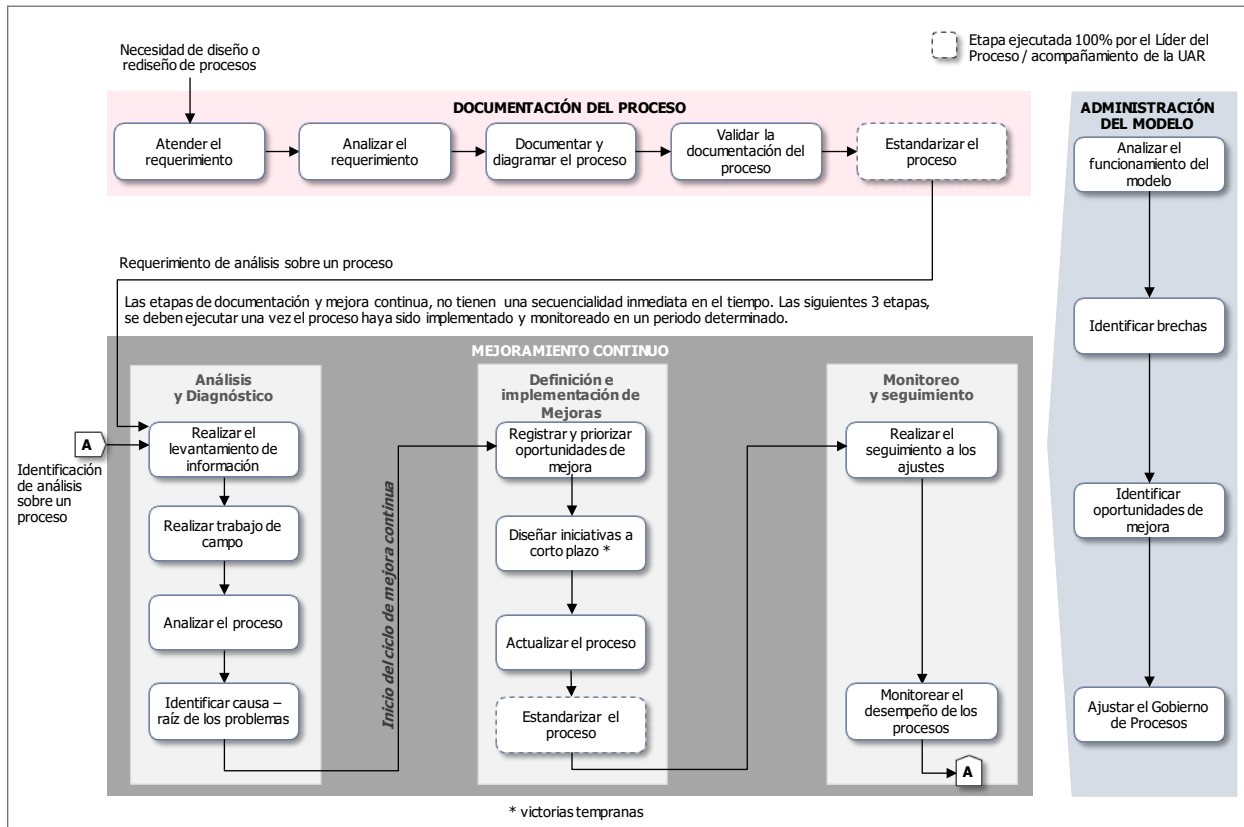


Así mismo el modelo operativo cuenta con las siguientes premisas:

- ✓ La gestión del proceso de mejora continua es coordinada por la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos con la participación de las áreas responsables y participantes de cada proceso
- ✓ La aplicación de la metodología de mejora continua debe ser adecuada a cada proceso en función de su grado de madurez.
- ✓ La monitorización y seguimiento se apoya en la evaluación de los indicadores de los procesos para la determinación de:
 - Variaciones en los procesos
 - Identificación de problemas por resolver

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018


La articulación de los procesos y las actividades del modelo operativo del gobierno de procesos se muestran en el siguiente gráfico:

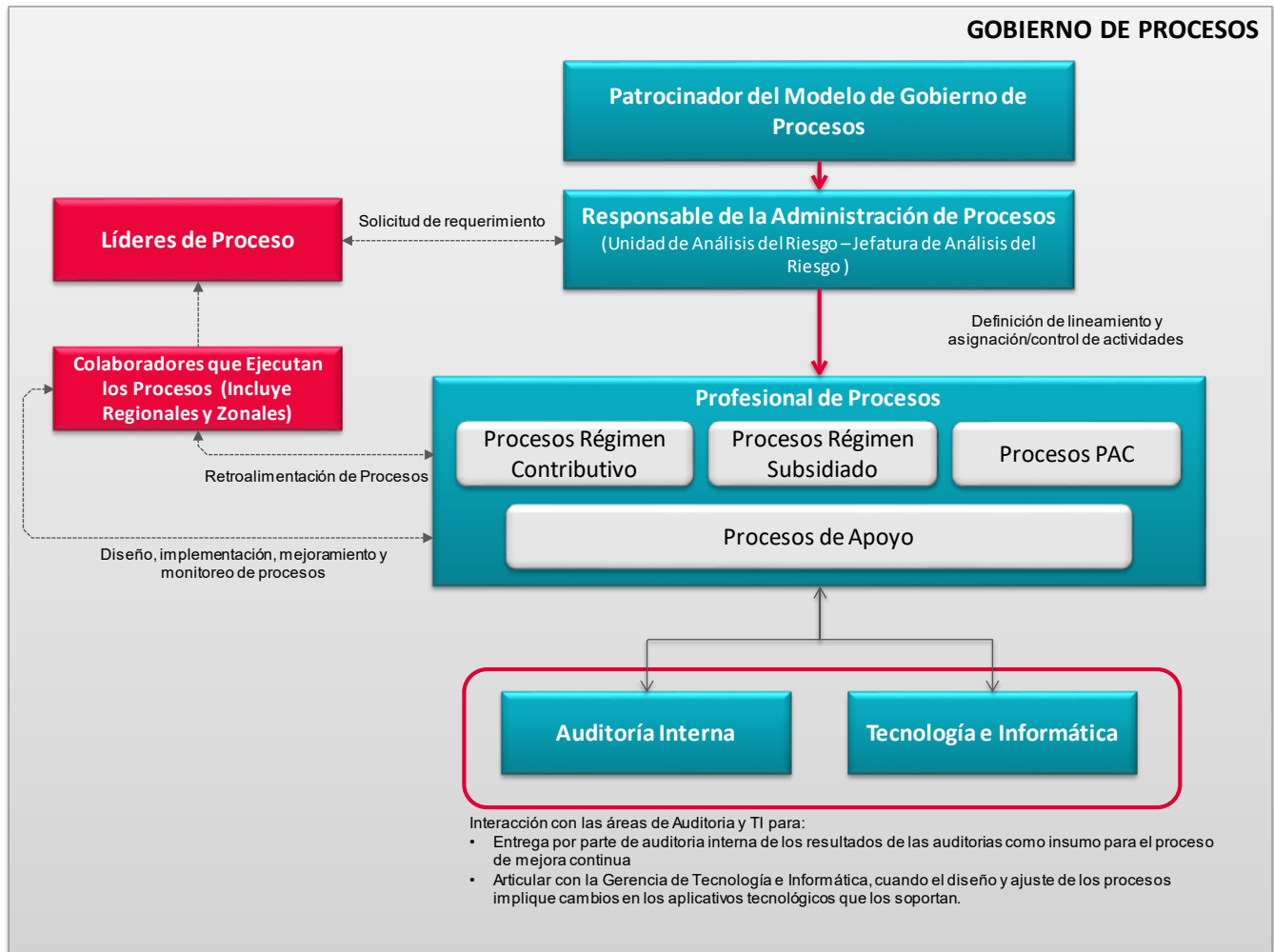


4.5. Estructura organizacional

Para desarrollar el Gobierno de Procesos de Nueva EPS S.A. es necesario contar con una unidad que centre sus esfuerzos en la administración de los procesos, que se relacione con la organización para esclarecer los límites de autoridad de decisión y el mejoramiento de los procesos.


El Gobierno de Procesos de Nueva EPS S.A. se encuentra estructurado de acuerdo al siguiente esquema:

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

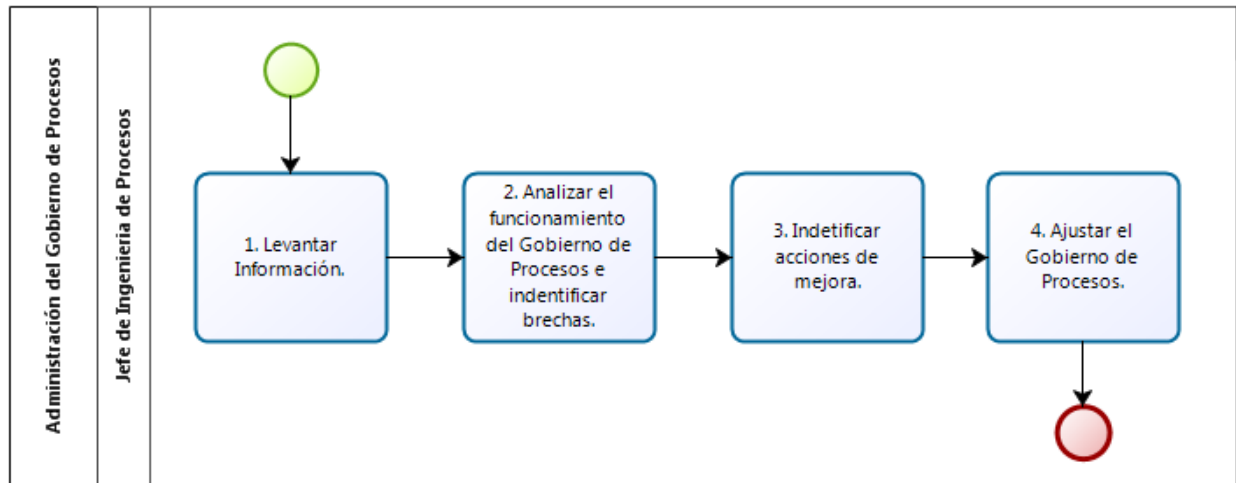


4.6. Roles y responsabilidades

Para comprender la interacción de los roles y responsabilidades de acuerdo al modelo operativo del Gobierno de Procesos remítase al anexo 09-05-A-003 - Roles y Responsabilidades.


	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS




6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Levantar información	Jefe de Ingeniería de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar cada dos años la medición del nivel de madurez del Gobierno de Procesos, aplicando como guía (Para su aplicación se podrá validar la guía y de ser necesario se ajustará) el guion de preguntas del formato 09-05-F-001 Encuesta nivel de madurez de gobierno de procesos. ✓ Seleccionar la muestra de colaboradores a quienes se les aplicara la encuesta (Se podrían seleccionar miembros de la Alta Gerencia, líderes de proceso y sus delegados, entre otros) y enviarla por correo electrónico para su aplicación. ✓ Revisar avances técnicos de literatura frente al Gobierno de Procesos.
2	Analizar el funcionamiento del Gobierno de Procesos e identificar brechas	Jefe de Ingeniería de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar el nivel de madurez de la gestión por procesos de la compañía, mediante la consolidación de resultados de las encuestas. ✓ Con los resultados de la encuesta, revisión de literatura, mejora del proceso, solicitud del Líder de Procesos, se deberán analizar los componentes del Gobierno de Procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar el mapa de procesos de la compañía y sus movimientos durante el periodo de tiempo analizado, por ejemplo, al analizar los procesos punta a punta se evalúa la posibilidad de unir, separar, desagregar

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>procesos (es decir cambiar el nivel de agregación de un proceso (macroprocesos, procesos, procedimientos) que se encuentran en el mapa de procesos actual.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Promesa de valor ○ Portafolio de servicios ○ Políticas ○ Procesos ○ Estructura organizacional ○ Roles y responsabilidades <p>✓ De ser necesario utilizar herramientas como el análisis DOFA del Gobierno de Procesos, para concluir resultados.</p> <p>✓ Identificar las brechas existentes entre el Gobierno de Procesos implementado vs el Gobierno definido.</p> <p>✓ Identificar si los mecanismos y estándares para la administración de procesos son seguidos por la organización, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El comportamiento de los indicadores definidos para su control. ○ Llamadas telefónicas con colaboradores del nivel nacional, regional y zonal. ○ Los indicadores de los procesos. ○ Informes de los comités de procesos (en el caso de contar con al menos un comité realizado). <p>✓ Generar informe del diagnóstico del funcionamiento del Gobierno de Procesos</p>
3.	Identificar acciones de mejora	Jefe de Ingeniería de Procesos	Establecer las acciones de mejora para cerrar o minimizar las brechas.
4.	Ajustar el Gobierno de Procesos	Jefe de Ingeniería de Procesos	<p>✓ Actualizar el mapa de procesos y la cadena de valor en los casos que sea necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualizar la matriz RACI (Formato 09-05-F-002 - Matriz de asignación de responsabilidades) de Procesos, seleccionando para cada proceso las responsabilidades de los cargos, de tal forma que se puedan identificar fácilmente quien/quienes son: R: Ejecutor, A: Responsable, C: Consultado y I: Informado. ○ Ajustar las políticas y procedimientos necesarios para: Crear un nuevo proceso, eliminar o cambiar o unir un proceso. <p>✓ Evaluar y actualizar los estándares y lineamientos (formatos y políticas) para el diseño, modelado y documentación de procesos en el caso en que fuese necesario y en el proceso donde se hayan diseñado.</p> <p>✓ Ajustar el portafolio de servicios del Gobierno de Procesos de ser necesario.</p>
FIN			

	MACROPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN: 2.0
CÓDIGO: 09-M-005	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE PROCESOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2018

7. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
09-05-F-001	Encuesta nivel de madurez del Gobierno de Procesos
09-05-F-002	Matriz de asignación de responsabilidades
09-05-F-003	Priorización de procesos

8. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
09-05-A-001	Reglamento comité de procesos
09-05-A-003	Roles y responsabilidades
09-05-A-004	Procesos en el aseguramiento

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **Madurez en procesos:** Punto en el cual los procesos son explícitamente definidos, administrados, medidos, controlados y optimizados. El nivel de madurez es obtenido por la comparación del estado actual de los procesos versus las prácticas definidas en los modelos de madurez en procesos disponibles.

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1.0	Noviembre de 2016	Documento creado por la definición del Modelo de Gobierno de Procesos
2.0	Diciembre de 2018	Se ajustan políticas y se integra todo el contenido del documento inicial "Modelo de Gobierno de Procesos" en este proceso.