

**UNIDAD DE ANÁLISIS DEL RIESGO – JEFATURA DE
INGENIERÍA DE PROCESOS**

MANUAL DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Documentación de Procesos



FIRMAS DE APROBACIÓN		
VALIDO	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 ALVAREZ Jefe Unidad de Análisis del Riesgo

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	4
2. ALCANCE DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	4
3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	4
4. POLÍTICAS GENERALES DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	4
CAPITULO I: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	8
PROCEDIMIENTO: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	8
1. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	8
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	8
5. FORMATOS.....	16
6. ANEXOS	16

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Definir los parámetros para documentar los procesos por medio del levantamiento de información, la validación de la información registrada y la gestión de transferencia del conocimiento para asegurar la homogeneidad y estandarización de los procesos.

2. ALCANCE DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Inicia con la necesidad de actualizar o crear un proceso o los documentos que hacen parte de este y termina con el documento actualizado y la estandarización del proceso.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

- **Área líder del proceso:** Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo – Dirección del SAR – Jefatura de Ingeniería de Procesos.
- **Áreas que intervienen en el proceso:** Líderes de procesos

4. POLÍTICAS GENERALES DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

- 4.1. Todos los procesos deberán ser diseñados por los líderes de procesos con el soporte metodológico de la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos, siguiendo los formatos para elaboración de caracterizaciones y documentación de manuales. La solicitud para la documentación, actualización o mejora, de un proceso deberá realizarse a la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos, a través de la herramienta tecnológica GOBPRO, en el módulo de documentación, opción solicitud de requerimientos.
- 4.2. Es responsabilidad de los líderes de proceso, mantener actualizado el proceso (Caracterizaciones, manuales, formatos, anexos, instructivos, entre otros) y garantizar que cada modificación que este requiera sea solicitada y llevada a cabo con la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos.
- 4.3. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo validar que los procesos de la compañía se mantengan actualizados y que su vigencia no sea mayor a dos (2) años. Esta actualización deberá estar articulada con la priorización de procesos que se realice cada año.
- 4.4. Es responsabilidad de los líderes de procesos y los colaboradores que ejecutan los procesos (Incluye Regionales y Zonales), garantizar que los procesos no se actualicen por medios diferentes a los definidos por el modelo de gobierno de procesos.
- 4.5. Es responsabilidad de los líderes de los procesos garantizar que los procesos, incluyan la información que producen o reciben y de manera explícita registren el procesamiento que realizan sobre ella, su almacenamiento, tiempos de reporte, formato de reporte y clientes internos o externos (Entes de control, entre otros). Igualmente, deberá garantizarse la producción y reporte de la información necesaria para cada subsistema de gestión de riesgo, por ejemplo, para el subsistema de gestión de riesgo actuarial, deberá estar claro para cada proceso, la información que aporta y el procesamiento que se ejecute sobre

ella, la(s) base(s) de datos producidas, que permitan realizar la reserva contable, las provisiones y los triángulos actuariales.

- 4.6. Es responsabilidad del líder del proceso la definición de las políticas, los indicadores y los acuerdos de niveles de servicio de los procesos a su cargo.
- 4.7. Es responsabilidad de los líderes de procesos cada vez que actualicen el proceso que lideran validar la articulación con otros procesos y sus líderes, garantizando que los cambios que puedan impactarlos, sean acordados, comunicados y no afecten el objetivo y las actividades de cada uno de estos.
- 4.8. Es responsabilidad del líder de proceso incluir algunos ejecutores de los procesos (Nivel Nacional, Regional y Zonal) en la documentación y/o actualización del mismo, con el fin de garantizar que se tienen en cuenta las características particulares de los departamentos y las posibles variaciones de acuerdo a las necesidades identificadas por los mismos.
- 4.9. Es responsabilidad de los líderes de proceso diligenciar las fichas técnicas de indicadores por cada uno de los indicadores definidos para el proceso, el diligenciamiento de las fichas técnicas se deberá realizar durante el desarrollo de la caracterización o máximo 8 días hábiles después de finalizada si el ejercicio así lo requiere. Las fichas técnicas deberán ser diligencias por el Líder del Proceso, en la herramienta tecnológica GOBPRO, para que una vez aprobadas, sean publicadas por parte del Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo.
- 4.10. Los nuevos riesgos operacionales identificados cada vez que se actualice o cree una caracterización de un proceso, serán incluidos en el mapa de riesgos operacionales un (1) mes después de aprobada la caracterización, lo anterior significa que, en este mismo tiempo, deberá ser remitida la información con la cual se califica el nivel de riesgo operacional. Durante este período los líderes deberán enviar la información que venían reportando previo al ajuste realizado.
- 4.11. La revisión y aprobación de los documentos que conforman un proceso será realizada por el líder del proceso, Dirección, Gerencia y Vicepresidencia, correspondientes y si adicionalmente, existe responsabilidad en políticas y/o en actividades de otros Líderes de Proceso, estos también deberán revisar y aprobar el documento avalando las actividades o procedimientos de las que sea responsable.
- 4.12. Es responsabilidad de los Profesionales III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, que el borrador de los documentos que se estén trabajando, contengan una leyenda en marca de agua que diga "EN VALIDACIÓN", sólo hasta que éste sea validado por los responsables de esta etapa se eliminará la leyenda y continuara el flujo de aprobación del documento en la herramienta tecnológica GOBPRO. Adicionalmente, ningún documento que contenga esta leyenda se dará como aceptado y no podrá ser socializado.
- 4.13. Es responsabilidad de los líderes de procesos validar los documentos que hagan parte de la documentación del proceso (Caracterizaciones, manuales, formatos, anexos, instructivos, entre otros), las modificaciones o comentarios que deba realizar deberán ser con control de cambios e incluirse en el documento que se descargue de la herramienta GOBPRO, para su respectiva lectura. El tiempo establecido para la validación de un documento será de 8 días hábiles. Una vez sea validado o corregido el documento se deberá enviar por la herramienta tecnológica GOBPRO.

- 4.14. Es responsabilidad de los líderes de procesos aprobar oportunamente los documentos que hagan parte de la documentación del proceso a través de la herramienta tecnológica GOBPRO. (Caracterizaciones, manuales, formatos, anexos, instructivos, entre otros) durante los siguientes 20 días hábiles contados a partir de la asignación del documento por parte de la Unidad de Análisis de Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos en la herramienta tecnológica GOBPRO, con el fin de garantizar, la publicación y estandarización del proceso. Si la revisión y aprobación del documento no se recibe dentro del tiempo establecido el requerimiento de documentación de procesos será cerrado y deberá iniciar de nuevo el ciclo.
- 4.15. Es responsabilidad del profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, realizar seguimiento a la validación, revisión y aprobación de los documentos del proceso por todas las instancias que este requiera, con el fin, de garantizar la publicación del mismo.
- 4.16. Los documentos de procesos aprobados por los líderes de los procesos, se convertirán a PDF y serán cargados o actualizados en el árbol de procesos y en el repositorio de procesos por la Unidad Análisis del Riesgo - Jefatura de Ingeniería de Procesos, actualmente, herramienta tecnológica GOBPRO. Si la actualización lo requiere se informará a la Dirección Staff de Comunicaciones para su respectiva divulgación.
- 4.17. La versión de cualquier tipo de documento (proceso, subproceso, procedimiento, anexos, formatos o caracterizaciones), debe actualizarse siempre que se realice algún ajuste.
- 4.18. Es responsabilidad de los Líderes de Proceso estandarizar los procesos, para reducir el riesgo de errores que afecten la calidad del servicio, asegurar la eficacia, identificar las oportunidades de mejora y garantizar la homogeneidad en la ejecución de los mismos. La capacitación del proceso (actividad que hace parte de la estandarización), deberá realizarse por lo menos ocho (8) días hábiles antes del inicio de operación del nuevo proceso o de los cambios realizados a este.
- 4.19. Es responsabilidad de la Unidad de Análisis del Riesgo – Jefatura de Ingeniería de Procesos, acompañar al líder del proceso en la estandarización de los procesos, para garantizar que la misma se esté llevando acabo.
- 4.20. Es responsabilidad de los colaboradores que ejecutan los procesos en el Nivel Nacional, Regional y Zonal, ceñirse a los procesos definidos por el líder del proceso, para garantizar que se ejecuten de acuerdo a lo establecido.
- 4.21. Es responsabilidad de los colaboradores que ejecutan los procesos (Nivel Nacional, Regional y Zonal), comunicar al líder del proceso a través de correo electrónico con copia a la Unidad Análisis del Riesgo - Jefatura de Ingeniería de Procesos las problemáticas identificadas en la ejecución de los procesos.
- 4.22. Todos los procesos que hacen parte de los macroprocesos misionales y habilitadores de Nueva EPS, estarán incluidos en el mapa de procesos del Régimen Contributivo. El mapa de procesos del Régimen Subsidiado y del Plan de Atención Complementaria, solo contendrá los procesos misionales ya que los macroprocesos habilitadores (estratégicos y de apoyo), aquellos que dan soporte logístico y administrativo a la compañía son los mismos para los tres productos.

4.23. Todos los cambios de versiones de manuales de procesos, anexos, formatos y cambios relevantes en procesos, controles, indicadores, riesgos y la asignación del número consecutivo para anexos y formatos, serán controlados por la herramienta tecnológica GOBPRO.

4.24. Todos los documentos de procesos deberán estar codificados de acuerdo con las definiciones realizadas para el mapa de procesos de cada producto. El código de procesos que es visible para los documentos es el del proceso definido en el mapa. Los subprocesos o procedimientos que hagan parte del proceso llevarán el mismo código. El código de los procesos es alfanumérico, como se explica en el siguiente ejemplo:

a. PRODUCTO	b. MACROPROCESO	c. PROCESO	d. SUBPROCESO	e. PROCEDIMIENTO
S	01			
S	01	01		
S	01	01	01	
S	01	01	01	01

- a) Indica el producto de la compañía: C= Contributivo, S= Subsidiado y P= Plan Complementario
- b) Indica el número del macroproceso asignado en orden consecutivo de acuerdo con lo establecido en el mapa de procesos.
- c) Indica el número del proceso asignado en orden consecutivo de acuerdo con lo establecido en el mapa de procesos, cada vez que se cambia a otro macroproceso se reinicia la numeración del proceso.
- d) Indica el número del subproceso asignado en orden consecutivo de acuerdo con lo establecido en el mapa de procesos, cada vez que se cambia a otro proceso se reinicia la numeración del subproceso. (No está visible en el manual del proceso, es un control interno de la Jefatura de Ingeniería de Procesos y del mapa de procesos).
- e) Indica el número del procedimiento asignado en orden consecutivo de acuerdo con lo establecido en el mapa de procesos, cada vez que se cambia a otro subproceso se reinicia la numeración del procedimiento. (No está visible en el manual del proceso, es un control interno de la Jefatura de Ingeniería de Procesos y del mapa de procesos)

Adicionalmente, los códigos de los documentos contienen una letra dependiendo del tipo de documento que se esté creando, así:

C: Caracterización

M: Manual de procesos

F: Formatos de los procesos

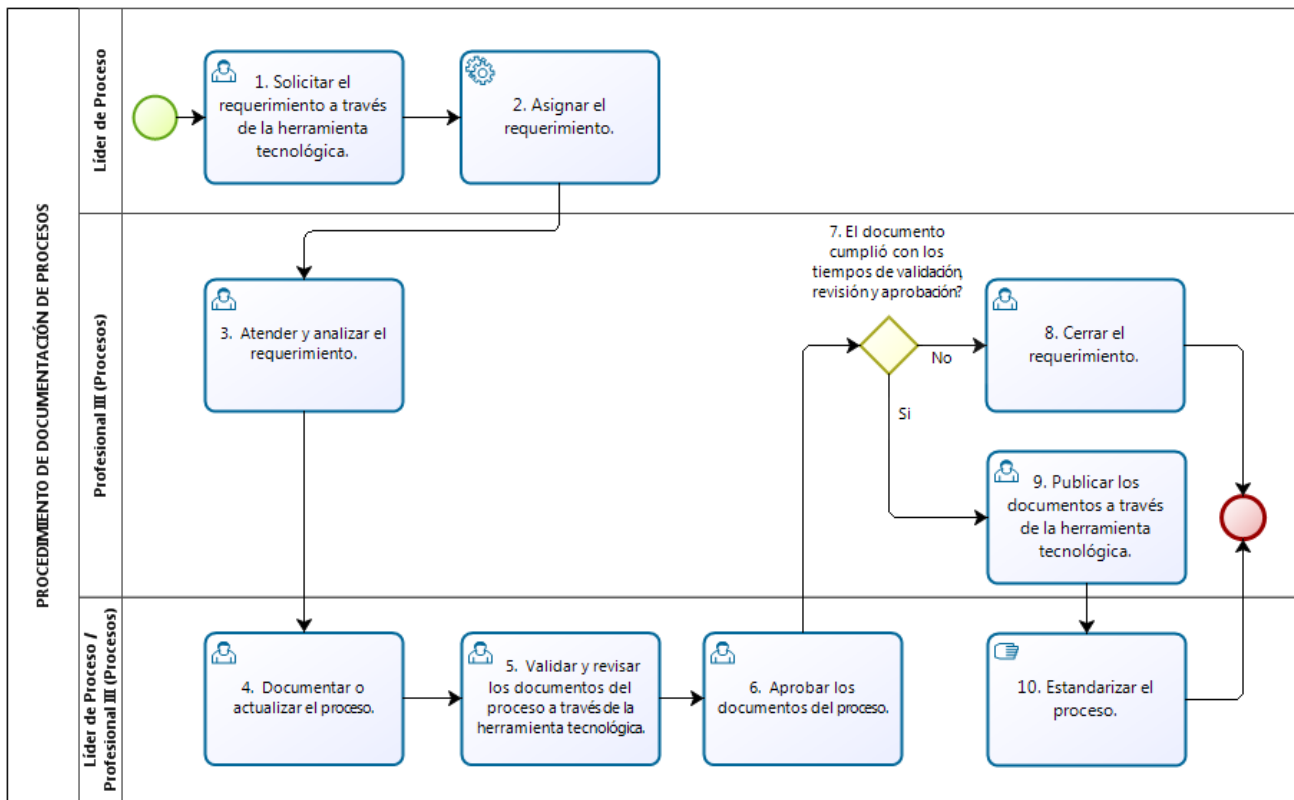
A: Anexos de los procesos

A los formatos y los anexos se les antepone la letra del producto, el número del macroproceso, del proceso al que pertenecen y el consecutivo que se asigna de acuerdo al control de formatos y anexos. Ejemplo: S-01-01-F-001.

CAPITULO I: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

PROCEDIMIENTO: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

1. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS



2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Solicitar el requerimiento a través de la herramienta tecnológica.	Líder del proceso	Ingresar a la herramienta tecnológica GOBPRO, y en el módulo de documentación, opción solicitud de requerimientos registrar el caso diligenciado los campos para su creación. Nota: En el caso en que el colaborador que ejecuta el proceso (Nivel nacional, Regional o Zonal) identifique la necesidad de actualizar o mejorar el proceso, deberá hacer la solicitud por correo electrónico, al Líder del Proceso correspondiente, quien es el único autorizado para realizar el requerimiento a la Jefatura de Ingeniería de Procesos.
2.	Asignar el requerimiento.		Actividad automática

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Atender y analizar el requerimiento.	Profesional III (Procesos)	<p>El requerimiento llegará automáticamente al Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, quien deberá analizar la solicitud que le están realizando e iniciar la gestión en la herramienta tecnológica GOBPRO.</p> <p>Para el análisis del proceso se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el tipo de solicitud, esto con el fin de establecer si el requerimiento está enfocado en documentar, actualizar o mejorar un proceso. • En el caso en que el requerimiento corresponda a documentar un proceso nuevo, se debe solicitar una reunión con el Líder del Proceso para iniciar el levantamiento de la información. • En el caso en que la solicitud corresponda a la actualización de un proceso existente, se debe evaluar qué documentos se ven afectados, revisar el proceso a ajustar y solicitar una reunión con el líder del proceso. • Evaluar qué cambios afectan a otros procesos e informar al Profesional de Procesos asignado. <p>Una vez se tenga clara la solicitud, a través de la herramienta tecnológica GOBPRO, se deberá seleccionar el envío de un mensaje o de un cronograma para aprobación, con el fin de dar inicio a la ejecución del requerimiento. Si se remite un cronograma como soporte de la gestión, este deberá seguir el flujo de aprobación, seleccionando las personas involucradas en la actualización del proceso. Las fechas de las actividades del cronograma se deberán establecer de acuerdo al tipo de requerimiento que se está realizando.</p> <p>Tiempos: El tiempo para iniciar la gestión del requerimiento es de 3 días hábiles.</p>
4.	Documentar o actualizar el proceso.	Líder de Proceso / Profesional III (Procesos)	<p>Se deberán realizar las reuniones necesarias con el líder del proceso o con quien este designe para la documentación o actualización del proceso. Se debe hacer el levantamiento de la información dependiendo del requerimiento. A continuación, se describen las tareas en cada uno de los casos:</p> <p>Dependiendo de la actualización que se le deba realizar a un proceso, en la herramienta tecnológica GOBPRO, se deberá seleccionar actualización intermedia o completa del documento, lo que permitirá el control de versiones de los documentos de proceso de la compañía.</p> <p><u>Documentar o actualizar una caracterización de Proceso:</u></p> <p>Se deberán tener en cuenta aspectos relevantes del proceso, tales como: ¿quién lo hace?, ¿Para quién o quienes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo?, ¿Qué información produce el proceso?, entre otras. En la elaboración de la caracterización del proceso se deberán incluir los estándares de acreditación (ISQUA) los cuales permiten crear</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>procesos con las mejores prácticas en salud.</p> <p>La caracterización del proceso se deberá documentar o actualizar en la herramienta tecnológica GOBPRO, la cual contiene, las actividades del proceso, la matriz 5W1H y la matriz de riesgos”.</p> <p>Se deberá actualizar la información general del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto, tipo de documento a actualizar, y Líder del Proceso. • Definir la misión del proceso: La misión debe estar alineada con la visión de la aseguradora. La misión identifica el objetivo fundamental del proceso, su razón de ser. La misión debe incluir tres aspectos: qué hace (Principales responsabilidades. Utilizar verbo en infinitivo), cómo lo hace (actividades de apoyo a las responsabilidades (A través de políticas, normas, directrices, etc.) y para qué lo hace (El resultado esperado). • Definir las actividades del proceso: Estas deben ser definidas desde el ciclo PHVA (planear – hacer – verificar –actuar) y se les deberá establecer el responsable de ejecutarla. En la definición de las actividades se deberán tener en cuenta las articulaciones entre procesos: establecer las necesidades de información o productos que deben suministrarse entre los procesos, las condiciones que deben cumplir estos entregables en términos de calidad y temporalidad. <p>- Dentro de las actividades del proceso se deberán identificar proveedores y clientes: identificar quienes son clientes y proveedores del proceso, los cuales pueden ser internos (cargos o procesos que dentro de Nueva EPS S.A. reciben o entregan los productos generados en cada proceso para utilizarlos en su trabajo) o externos (personas, entidades o instituciones que proveen o reciben productos o servicios de la aseguradora).</p> <p>Nota: Los clientes o proveedores son entre otros: Los equipos Zonales, Regionales, el nivel nacional: las Vicepresidencias, la Presidencia, los entes gubernamentales, instituciones prestadoras de servicios de salud, proveedores de medicamentos, insumos, servicios públicos, afiliados. Es importante tener en cuenta que los clientes de un proceso pueden ser otros procesos de la organización y deben igualmente tenerse en cuenta, con el fin, de garantizar que se identifiquen las articulaciones de los procesos.</p> <p>- Identificar las entradas y salidas: establecer los recursos, insumos e información necesaria para desarrollar la actividad de un proceso y sus resultados, productos o servicios derivados de su ejecución.</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<ul style="list-style-type: none"> - Incluir las entidades de datos que sean salidas o entradas del proceso y sus responsables: De acuerdo a lo definido por el gobierno de datos incluir las entidades de datos que se ven impactadas por el proceso y quienes son los responsables de las mismas. • Aplicar la metodología 5W1H para identificar las actividades de control del proceso. Las preguntas claves para desarrollar esta metodología son: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué debe hacer para controlar que el resultado de la actividad sea el esperado?: se define como actividad de control, se deben utilizar verbos en gerundio (esperando, corriendo, visitando, etc.). - ¿Cómo ejecuta la actividad de control? - ¿Quién hace la actividad de control? - ¿Cuándo se aplica la actividad de control?: hora, día, temporalidad de la actividad. - ¿Dónde se aplica la actividad de control definida?: Lugar donde se ejecuta. - ¿Por qué definió esa actividad de control? - Tipo de control: se deberá validar y seleccionar como se realiza el control: manual, semiautomático o automático. • Definir los indicadores del proceso: Los indicadores del proceso se deberán definir para medir la efectividad de las actividades de control establecidas en el proceso, se debe tener en cuenta que los indicadores deben estar alineados con las responsabilidades definidas en el cuadro de mando de los líderes de procesos (Alineación total) o contribuir al cumplimiento de los mismos. Para cada indicador definido se deberá crear su respectiva ficha técnica, la cual debe seguir las indicaciones del anexo "09-02-A-001 Instructivo Ficha técnica de indicadores". En la herramienta tecnológica GOBPRO, se deberá asignar el Líder del Proceso responsable de diligenciar la ficha técnica. Nota: Las fichas técnicas se deberán construir durante el desarrollo de la caracterización o máximo 8 días hábiles después de finalizada (Política definida) si el ejercicio así lo requiere. • Identificar los riesgos del proceso: Para determinar los riesgos se debe hacer la siguiente pregunta: ¿Qué puede suceder cuando se está ejecutando la actividad del proceso que impida que la salida se dé conforme lo programado?, y se deberán seguir los lineamientos establecidos en el manual del Subsistema de Gestión de Riesgo Operacional. <p><u>Documentar o actualizar un manual de Proceso:</u></p> <p>El Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, deberá realizar una validación del documento a actualizar y deberá tener en cuenta el histórico de la documentación existente para realizar esta actividad. Los ajustes se pueden realizar en los</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>siguientes documentos: manuales de procesos, subprocesos, procedimientos, formatos, anexos, instructivos, entre otros.</p> <p>Cuando la actualización a realizar sea por normatividad, se deberán tener en cuenta todos los procesos que se vean afectados por esta y se deberá realizar un trabajo en equipo entre los Profesionales de Procesos que apoyen cada proceso y los Líderes de Procesos responsables.</p> <p>Adicionalmente, se deberá hacer un mapa de la estructura del proceso, alineado con las actividades definidas en la caracterización, con el fin de identificar los subprocesos y procedimientos que lo componen. Para la documentación del proceso se deberá diligenciar el formato "09-02-F-008 Formato para la documentación de manuales y seguir el instructivo "09-02-A-002 – Diseño de documentos", teniendo en cuenta los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las políticas del proceso: Una política representa el marco de referencia para la realización de las acciones que se deben emprender en una empresa en un periodo de tiempo. Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los partícipes del proceso. En ella se contempla el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), normatividad y responsabilidades de los líderes y ejecutores de los procesos. • Diagramar y describir el proceso: La documentación del proceso se debe realizar con los líderes de los procesos o el delegado que este asigne para dicha actividad. Para cada actividad se debe identificar el responsable de su ejecución, se debe describir, cuando aplique, cómo se hace la actividad (qué se recibe, de quién se recibe, a quién se le entrega, para qué se entrega, medio de entrega, a quién se le entrega la salida o producto de la actividad), el tiempo de ejecución si esta lo requiere y la información que se produce en la actividad. Se debe garantizar para los procesos que son descentralizados que se incluya el que hacer detallado de la actividad y el responsable de su ejecución. • Definir los acuerdos de niveles de servicio: Fijar el nivel acordado (tiempo de respuesta, calidad de los servicios prestados, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.) para las actividades del proceso que aplique y las salidas del proceso que afecten otros procesos. • Identificar la información del proceso: establecer los informes, reportes, documentos y demás salidas de información del proceso que hagan parte de las actividades del proceso. • Crear o actualizar los formatos, anexos e instructivos que el proceso requiera: esta actividad se debe realizar con el líder del proceso quien es el encargado de definir este tipo de documentos. El Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>del Riesgo, deberá garantizar su coherencia, su claridad y que el formato o anexo sea mencionado en las políticas o actividades. Si el formato o anexo no requiere actualización se mantendrá la versión que esté vigente para el momento de la actualización o documentación del proceso.</p> <p>Todos los cambios que se presenten en los procesos, controles, indicadores y riesgos deberán ser registrados en el formato " 09-02-F-005 Formato listado de cambios (procesos, controles, indicadores y riesgos).</p> <p>Cuando se está actualizando un proceso (Caracterización o manual de proceso), cada vez que se termine una reunión de trabajo con el líder del proceso o el profesional asignado por este, se deberá enviar un correo con un resumen del trabajo realizado, con las sugerencias generadas en la reunión y con los compromisos adquiridos en la reunión.</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada vez que se documente un proceso que sea descentralizado el líder del proceso deberá contemplar las características geográficas y el entorno de los departamentos. • Para iniciar la documentación o actualización del proceso se debe involucrar a través de una reunión a las Regionales y Zonales (teleconferencia) con el fin de realizar una documentación más cercana a la realidad. <p>Tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de una caracterización: 1 mes y medio (1½), con la participación activa del líder de proceso. • Elaboración de un manual de proceso: 3 meses, con la participación activa del líder de proceso. • Ajustes de los procesos: dependerá de la solicitud realizada por el líder de proceso.
5.	Validar y revisar los documentos del proceso, a través de la herramienta tecnológica.	Líder de Proceso / Profesional III (Procesos)	<p>La validación y revisión de los documentos del proceso (Caracterización, manuales de proceso, anexos y formatos) deberá ser realizada por los Profesionales de las áreas designados por los líderes de proceso dependiendo de la etapa de aprobación en la que se encuentre el documento, el Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, deberá a través de la herramienta tecnológica GOBPRO, seleccionar a los responsables de las áreas de realizar esta actividad, quienes, a su vez a través de la herramienta tecnológica, darán respuesta a la validación y revisión del documento.</p> <p>Los cargos que pueden hacer parte de este grupo son: Auxiliares, Analistas, Profesionales, Coordinadores, Directores y Gerentes. La selección de los colaboradores dependerá, igualmente de la estructura jerárquica definida en la unidad responsable del proceso.</p> <p>Los colaboradores seleccionados para revisar y validar los documentos deberán descargar de la herramienta tecnológica</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>GOBPRO, el documento y de tener observaciones estas serán registradas a través del control de cambios en el documento descargado, con el fin, que el Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, pueda identificarlas y proceder con el respectivo ajuste. Si el documento no presenta observaciones se le dará el visto bueno en la herramienta tecnológica, con el fin, que este continúe su flujo de aprobación. El documento en los casos (devolución o revisión/validación aprobada) deberá ser devuelto por la herramienta tecnológica GOBPRO.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El documento no continuará su ciclo sino es validado y revisado por todos los colaboradores seleccionados en la Herramienta tecnológica GOBPRO. • De ser necesario, en los casos donde en el proceso participe más de un líder de proceso, se debe realizar una reunión con las áreas que intervienen, para validar la documentación. <p>Tiempo: El tiempo para realizar esta actividad no debe superar los 15 días hábiles, una vez asignada la tarea en la herramienta tecnológica GOBPRO.</p>
6.	Aprobar los documentos del proceso.	Líder de Proceso / Profesional III (Procesos)	<p>La aprobación de los documentos del proceso (Caracterización, manuales de proceso, anexos y formatos) deberá ser realizada por los Vicepresidentes y Gerentes Staff líderes del proceso que se esté actualizando o documentando, el Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, deberá a través de la herramienta tecnológica GOBPRO, seleccionar a los responsables de las áreas de realizar la aprobación, quienes, a su vez a través de la herramienta tecnológica, darán su visto bueno de aprobación del documento.</p> <p>Los Vicepresidentes y Gerentes Staff seleccionados para aprobar los documentos deberán descargar de la herramienta tecnológica GOBPRO, el documento a aprobar y de tener observaciones deberán ser reportadas con control de cambios en el documento descargado, con el fin, de que el Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, pueda identificarlas y proceder con el respectivo ajuste. Si el documento no presenta observaciones se le dará el visto bueno en la herramienta tecnológica, con el fin, de que este sea publicado.</p> <p>Tiempo: El líder del proceso tendrá 5 días hábiles para su aprobación una vez asignada la tarea en la herramienta tecnológica GOBPRO.</p>
7.	¿El documento cumplió con los tiempos de validación, revisión y aprobación?		

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8.	No: Cerrar el requerimiento. Esta actividad va al fin.	Profesional III (Procesos)	De acuerdo a la política establecida, si el requerimiento no tiene respuesta dentro del tiempos estimados se da por cerrado y se envía notificación al líder del proceso por medio de un correo electrónico.
9.	Si: Publicar los documentos a través de la herramienta tecnológica.	Profesional III (Procesos)	<p>La publicación de los documentos se da una vez el flujo de aprobaciones del documento cumple con todas sus etapas (Validación, revisión y aprobación) y es el Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, quien dispone en la herramienta tecnológica GOBPRO el documento de proceso actualizado o creado, para consulta de toda la compañía. Para su publicación el Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, deberá guardar en la carpeta compartida de la Unidad de Análisis del Riesgo – Procesos: <u>\\fSbog001\UA Riesgo\Procesos</u> el documento final aprobado y posteriormente cargarlo a la herramienta tecnológica GOBPRO.</p> <p>La consulta del documento actualizado o creado se realiza en el repositorio de procesos (Herramienta tecnológica GOBPRO, https://app.docm.co/prod/NuevaEPS/public/login.aspx). Para el ingreso a la aplicación se deberá seguir el anexo 09-02-A-003 - Instructivo de ingreso.</p> <p>El Profesional III (Procesos) de la Unidad de Análisis del Riesgo, deberá enviar un correo electrónico al Líder del proceso, confirmando que el documento está vigente y que puede proceder a su consulta en la herramienta tecnológica GOBPRO.</p>
10.	Estandarizar el proceso.	Líder de Proceso	<p>El Líder de proceso es el responsable de realizar la estandarización de su proceso, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las personas impactadas por el proceso y realizar el cronograma para la capacitación. • Definir la transición entre el proceso actual y el proceso ajustado. • Capacitar y comunicar los nuevos procesos o los ajustes a los procesos. Esta capacitación, deberá realizarse por lo menos ocho (8) días hábiles antes del inicio de operación del nuevo proceso o de los cambios realizados a este. • Iniciar la operación del nuevo proceso o los ajustes realizados al mismo. • Establecer un periodo de seguimiento para identificar si el resultado se apega al estándar definido, el cual, corresponde a actividades o cambios realizados en el proceso que se documentó o actualizo. <p>Nota: esta actividad es responsabilidad del líder del proceso, con el apoyo de la Jefatura de Ingeniería de Procesos. El líder del proceso debe contemplar dentro del presupuesto del área los recursos necesarios para realizar la estandarización del proceso (Capacitación, puesta en operación, seguimiento, entre otras) a nivel nacional, regional y zonal, en los casos en que aplique.</p>
FIN			

5. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
09-02-F-001	Formato anulado para esta versión, la solicitud de requerimiento se realiza a partir de la fecha por la herramienta tecnológica, GOBPRO.
09-02-F-002	Listado de documentos
09-02-F-003	Listado de Formatos
09-02-F-004	Listado de Anexos
09-02-F-005	Listado de cambios (Procesos, controles, indicadores y riesgos)
09-02-F-006	Caracterización del proceso, 5W1H y Riesgos
09-02-F-007	Ficha técnica de indicadores
09-02-F-008	Formato de documentación de procesos
09-02-F-009	Entrega de documentos
09-02-F-010	Cronograma de trabajo
09-02-F-011	Listado de caracterizaciones
09-02-F-012	Listado de marcos de referencia

6. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
09-02-A-001	Instructivo Ficha Técnica de indicadores
09-02-A-002	Instructivo Diseño de Documentos
09-02-A-003	Instructivo ingreso GOBPRO