**INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Este instructivo hace parte de la caja de herramientas que le permitirán a las entidades desarrollar el ejercicio de caracterización de sus procesos, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Esta caja de herramientas incluye:

* Un (1) Instructivo de diligenciamiento.
* Un (1) plantilla de caracterización de procesos en formato Word para que las entidades puedan trabajar directamente sobre ella si lo desean.
* Cuatro (4) caracterizaciones que le permitirán orientar el ejercicio de caracterización frente a los procesos de Talento Humano, Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Evaluación Independiente, los cuales deben ser adaptados a las capacidades y necesidades de las entidades que los desean aplicar.

A continuación se explicará brevemente los elementos a tener en cuenta para diligenciar el formato de caracterización de procesos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | Identificar el nombre del proceso al cual se va a llevar a cabo la caracterización, este debe ser corto pero descriptivo y abarcar todo el proceso |
| **Objetivo** | Formular el objetivo del proceso, teniendo en cuenta las características SMART – siglas en inglés (**E**specíficos, **M**edibles, **A**lcanzables, **R**elevantes y a **T**iempo) |
| **Alcance** | Especificar donde inicia y termina el proceso |
| **Líder o responsable del proceso:** | Identificar el líder del proceso responsable de llevar a cabo las actividades |

**ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Proveedor (Interno Externo)** | Colocar con una X el tipo de proveedor o posibles proveedores a nivel interno o externo de cada una de las entradas identificadas |
| **Proveedor** | Colocar el nombre del proveedor o proveedores de cada una de las entradas identificadas, entre los posibles proveedores se pueden encontrar las entidades públicas o privadas, grupos de valor, sistemas de información, procesos, entre otros. |
| **Entrada/Insumo** | Identificar los insumos o recursos a nivel interno o externo que requiere el líder o responsable del proceso para llevar a cabo el proceso de transformación, entre las posibles entradas/insumos se puede encontrar el talento humano, recurso tecnológico, materias primas, documentos, entre otros.  Es necesario tener en cuenta que existe una relación directa entre la entrada/insumo y el proveedor. |
| **Actividades clave del**  **proceso** | Identificar las actividades claves de éxito para llevar a cabo la transformación que aporta valor dentro del proceso de manera secuencial, se recomienda identificar actividades de manera general que agrupen varias tareas a realizar.  Es necesario tener en cuenta que existe una relación directa entre la identificación de las actividades con el objetivo y el alcance del proceso. |
| **Descripción de la actividad** | Describir las actividades claves de éxito que permitirán llevar a cabo la transformación que aporta valor al proceso. Lo anterior, a través de una descripción secuencial e identificando quién o quienes son los encargados o responsables de las actividades.  Se recomienda iniciar la descripción colocando el responsable o encargados de la actividad clave de éxito identificada. |
| **Salida del Proceso** | Identificar productos o servicios con características especificas como resultado del proceso de transformación que se lleva a cabo, entre las posibles salidas se pueden encontrar políticas, programas, proyectos, protocolos, informes, herramientas, entre otros.  Es necesario tener en cuenta que las salidas cumplan con las expectativas de los usuarios o grupos de valor identificados |
| **Cliente del proceso** | Colocar el nombre del cliente o usuario a nivel interno o externo, el cual se beneficia del proceso de transformación llevado a cabo, entre los posibles clientes o usuarios se pueden encontrar entidades públicas o privadas, grupos de valor, sistemas de información, procesos, comités, entre otros. |
| **Tipo de cliente (Interno Externo)** | Colocar con una X el tipo de cliente o usuario a nivel interno o externo de cada una de las salidas identificadas |

**ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Normatividad** | Relacionar leyes, decretos, resoluciones, documentos de políticas, entre otros, que establecen lineamientos con respecto a las etapas claves de la ejecución del proceso  Es necesario tener en cuenta que si la entidad tiene documentos que relacionen la normatividad del proceso puede colocar el nombre del documento y su ubicación de consulta. |
| **Riesgos Identificados** | De acuerdo con la guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas, se identifican posibles riesgos como situaciones que pueden entorpecer el normal desarrollo del objetivo del proceso.  Es necesario tener en cuenta que si la entidad tiene la matriz de riesgos donde se relacionen los riesgos del proceso puede colocar el nombre del documento y su ubicación de consulta. |
| **Controles Existentes** | De acuerdo con la guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas, se establecen controles como medida que permite mitigar los riesgos, teniendo en cuenta los seis (6) pasos del diseño de un control.  Es necesario tener en cuenta que si la entidad tiene la matriz de riesgos donde se relacionen los controles del riesgo puede colocar el nombre del documento y su ubicación de consulta. |

**RECURSOS DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Humanos** | Identificar el talento humano, planes de capacitación, puestos de trabajo, incentivos, entre otros, que requiere la entidad para llevar a cabo el proceso descrito.  Lo anterior, debe ser acorde con los recursos y capacidades que tiene la entidad para llevar a cabo su operación. |
| **Técnicos y Tecnológicos** | Identificar sistemas de información, aplicaciones, redes, equipos, entre otros, que requiere la entidad para llevar a cabo el proceso descrito.  Lo anterior, debe ser acorde con los recursos y capacidades que tiene la entidad para llevar a cabo su operación. |
| **Documentos/Trámites** | Identificar documentos, guías, protocolos, metodologías, herramientas, entre otros, que permitan llevar a cabo el proceso descrito. |

**MEDICIÓN DEL PROCESO -INDICADORES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores** | Identificar las mediciones para monitorear el desempeño del proceso, debe ser coherente con la formulación del objetivo del proceso SMART frente a la característica medible  Se recomienda tener en cuenta la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión  Es necesario tener en cuenta que si la entidad tiene documentos que relacionen los indicadores del proceso puede colocar el nombre del documento y su ubicación de consulta. |

**OBSERVACIONES**

|  |
| --- |
| En la casilla observaciones la entidad puede realizar la explicación o aclaración de información que considere pertinente en el diligenciamiento de la caracterización  Es necesario tener en cuenta que esta casilla es opcional para la entidad. |

**Es importante resaltar que estas caracterizaciones son ejemplos que deben ser adaptados a las características propias de cada entidad y que por ningún motivo deben ser copiados en su totalidad como las caracterizaciones de los procesos de las entidades que decidan usarlos.**