

UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# ENTRENAMIENTO SESIÓN 11

## GESTIÓN POR PROCESOS CON ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR

---

Enfoque de procesos / Cadenas de Valor  
Metodología para revisar documentos

Julio 17 2020  
Coordinación SIGA Nivel Nacional

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

# ORDEN DEL DÍA

1. Evaluación inicial
2. Enfoque de procesos / Cadenas de Valor
3. Metodología para revisar documentos
4. Preguntas
5. Evaluación final



# EVALUACIÓN INICIAL Y LISTA DE ASISTENCIA

Favor diligenciar la evaluación inicial y la lista de asistencia que se encuentran disponibles en los siguientes links:

## EVALUACIÓN INICIAL

<https://forms.gle/h1tcVG5sLyJUv4tW7>

## LISTA DE ASISTENCIA

<https://forms.gle/UxyFWj4idDA9E9E6>



# ENFOQUE DE PROCESOS CADENAS DE VALOR

---

# ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR

Generar valor es gestionar procesos mediante los cuales sea posible crear productos y prestar servicios que cumplan los requerimientos y expectativas de nuestros usuarios



ESTUDIANTES



COMUNIDAD ACADÉMICA



PERSONAL ADMINISTRATIVO



USUARIOS EXTERNOS



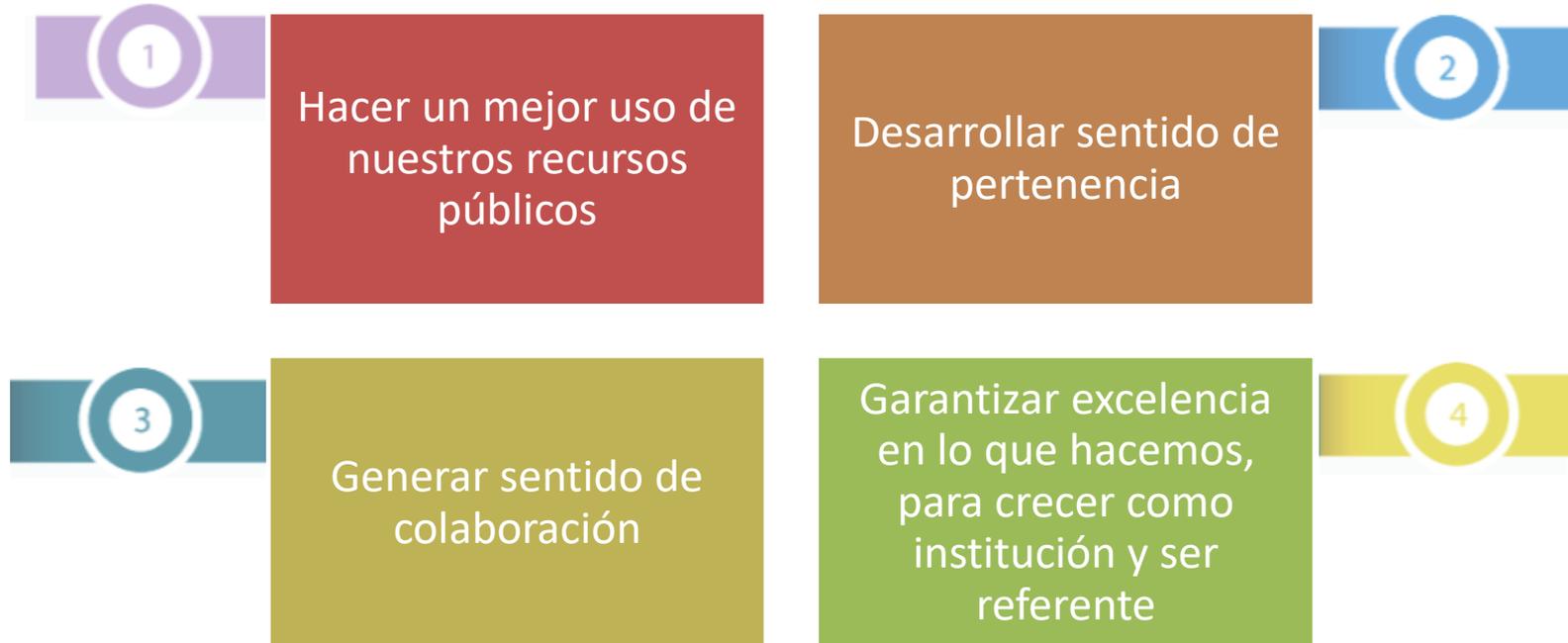
PROVEEDORES



CUALQUIER OTRO SUJETO QUE REQUIERA UNA RELACION CON LA UN PARA CUALQUIER FIN

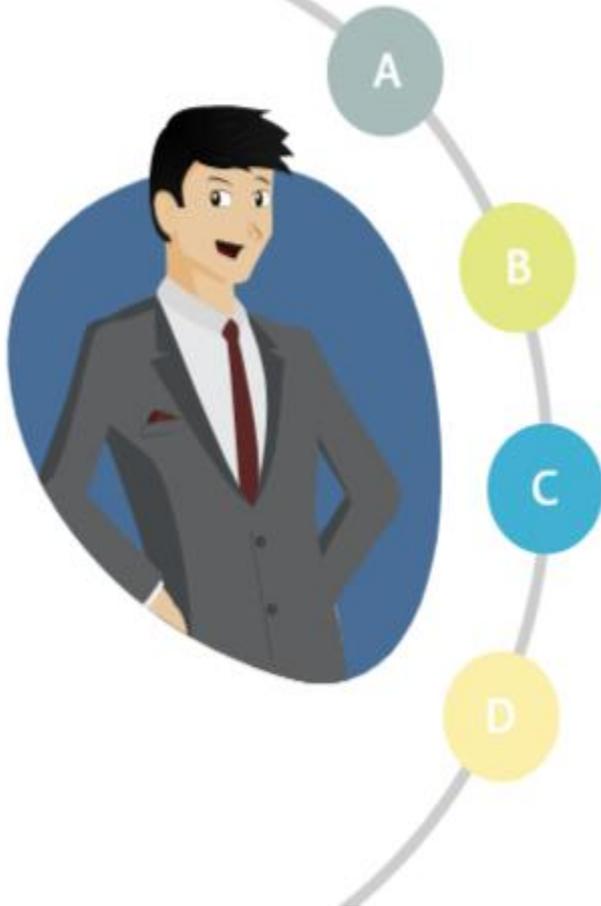
# ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR

Gestionar procesos que generen valor implica dialogar permanentemente con nuestros usuarios sobre los bienes y servicios que entregamos, de tal forma que garanticemos calidad para la satisfacción de sus expectativas y necesidades, en la medida que estamos cumpliendo nuestros propósitos como institución de educación superior de alta calidad. Esta generación de valor nos presenta los siguientes retos como institución:



# ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR

Veamos ahora los elementos que constituyen la generación de valor en la gestión.



Generar valor es una forma de cumplir nuestros mandatos con focalización en nuestro desarrollo humano.

Se actúa desde lo público, como gestores de servicios para toda la sociedad.

Se responde desde todas las gestiones a la preferencia pública y se aporta al desarrollo del país.

Se gestan servicios y bienes públicos de calidad (sentidos, necesitados, sostenibles sustentables).

*sigaa* sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

# ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR



Se cuenta con procesos que tienen propósitos transformadores y que contribuyen a alcanzar de forma sostenible la misión de la Universidad.

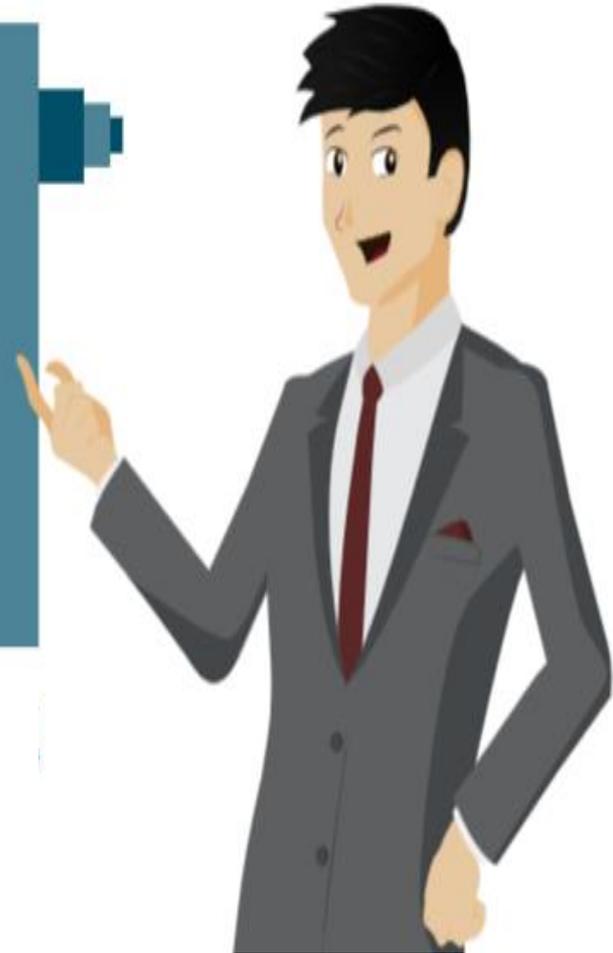


Para este fin, nuestros procesos están concebidos como “cadenas de valor”, es decir, transforman necesidades en productos y servicios y se están mejorando permanentemente.



Cuando una gestión se concibe como un encadenamiento, sus etapas son interrelacionadas y codependientes. Esto genera alta colaboración entre sus gestores para lograr los objetivos.

¿Cómo saber que se está adoptando un enfoque de generación de valor en la gestión? ¿Qué características muestran que se está adoptando?



## Elementos que evidencian que se está construyendo y generando valor en la gestión

Red de valor que hace que los procesos interactúen y compartan

Procesos que logran resultados.  
Se cumplen expectativas

Generamos  
valor

Vocación de servicio

Gestión que tiene efectos en el desarrollo del país

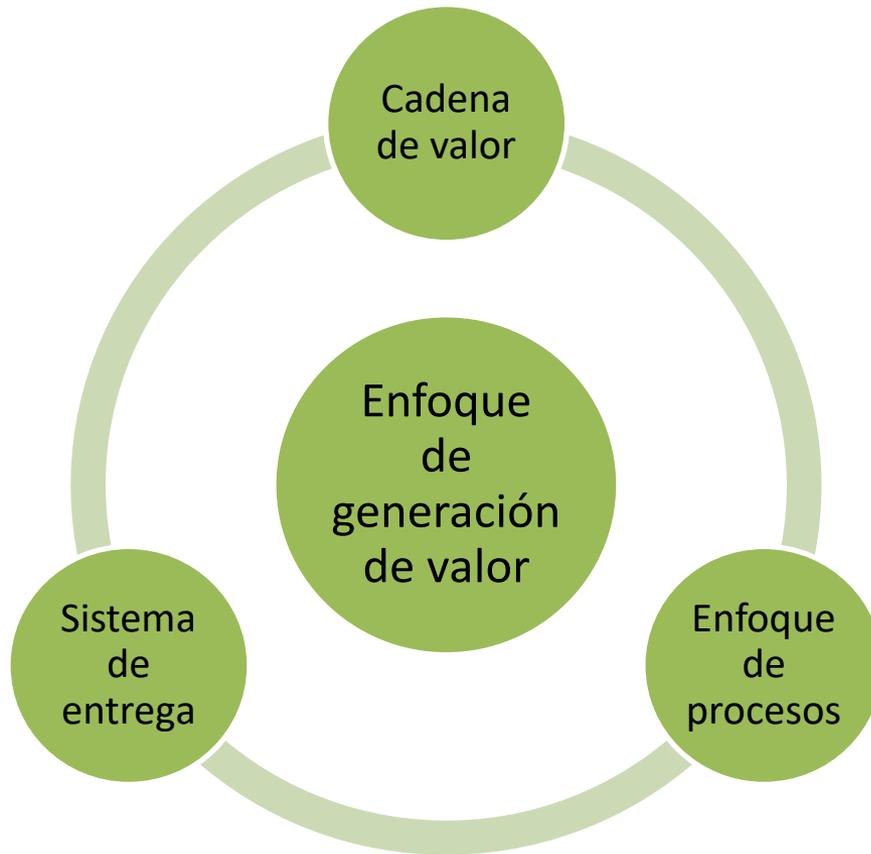
# RELACIÓN ENTRE LA GENERACIÓN DE VALOR Y EL ENFOQUE DE PROCESOS

Como se indicó, cuando queremos generar valor con la gestión que realizamos, estamos actuando para que nuestras actividades cotidianas se orienten a entregar los productos y servicios que nuestros usuarios y partes interesadas requieren, con altos y sostenibles niveles de calidad.

Para este fin, los procesos que realizamos como institución requieren cumplir un derrotero clave:



# REFERENTES TECNICOS PARA EL ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR



# ENFOQUE DE CADENA DE VALOR

Relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total

Definición de insumos en función de lo que necesita la operación

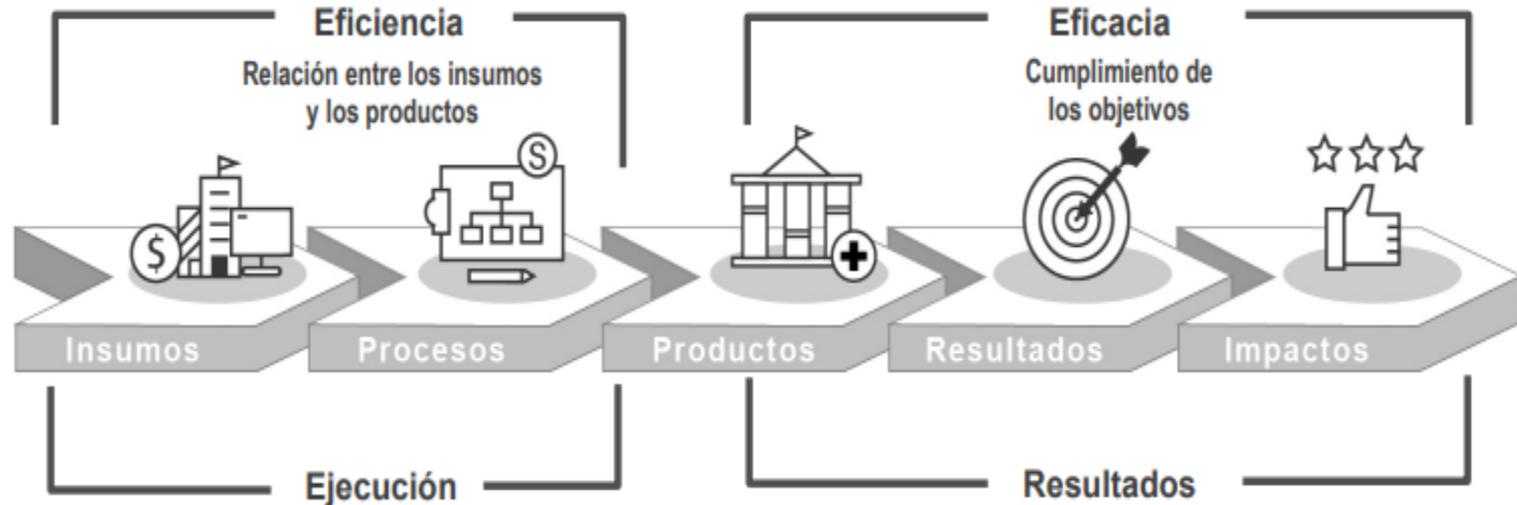
Procesos necesarios para conseguir los bienes y servicios que el proceso promete y que es capaz de transformar insumos

Consecución de productos que logran resultados intermedios y finales

Productos y resultados que son efectivos para alcanzar impactos en la población objeto de la intervención

**En el proceso de generación de valor público, la cadena de valor se utiliza como la herramienta principal para representar el trabajo de las entidades públicas.**  
**Sus elementos son: insumos, procesos, productos, efectos e impactos.**

## Cadena de Valor Público



### Insumos

Recursos financieros, humanos y materiales empleados para generar los productos.

### Procesos

Actividades realizadas para transformar los insumos en productos.

### Productos

Bienes y servicios elaborados que requieren la población para satisfacer una demanda o dar respuesta a las causas concretas de un problema.

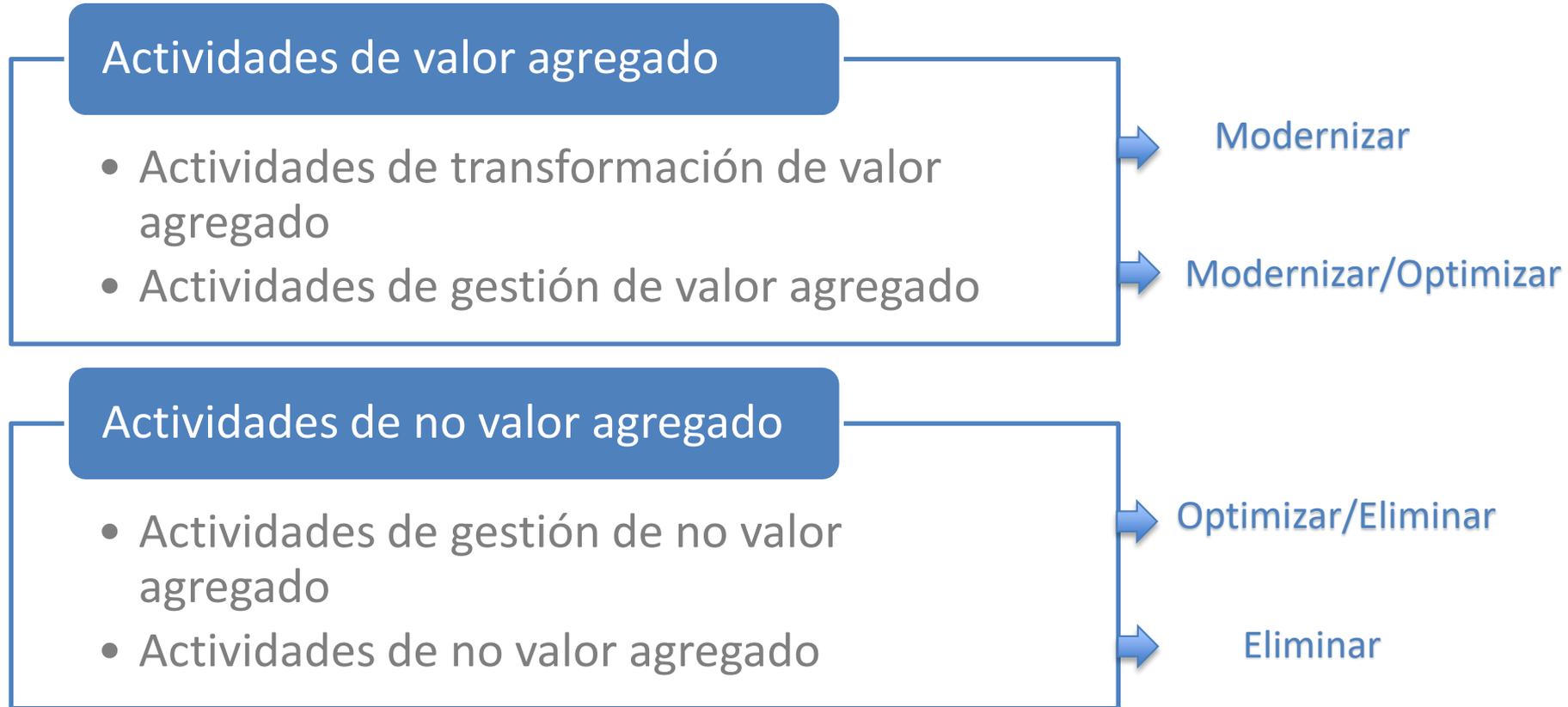
### Resultados o Efectos

Cambios en el comportamiento o en el estado de los beneficiarios como consecuencia de recibir los productos (bienes o servicios).

### Impactos

Cambios en las condiciones de vida de la población objetivo. Mayor valor público en términos de bienestar general y calidad de vida de la población.

# LEAN THINKING/LEAN VALUE STREAM (Cadena de Valor “Esbelta”)



Fuente: Capacitación Metodología Búsqueda de Oportunidades BID

# LEAN THINKING/LEAN VALUE STREAM (Cadena de Valor “Esbelta”)

## Actividades de valor agregado

- **Actividades de transformación de valor agregado**
  - Generan transformaciones adicionales a las características de un producto o servicio y como consecuencia le incorporan atributos que tienen un alto valor para el cliente.
  - Directamente relacionadas con la consecución de resultados esperados del proceso en el contexto de su propósito.
- **Actividades de gestión de valor agregado**
  - No generan transformaciones adicionales de forma directa pero su realización contribuye significativamente en lograr mayores niveles de efectividad, eficiencia y eficacia en el proceso.
  - Ejemplo: **actividades de control y seguimiento, actividades de planeación, actividades de gestión del conocimiento.**

Fuente: Capacitación Metodología Búsqueda de Oportunidades BID

# LEAN THINKING/LEAN VALUE STREAM (Cadena de Valor “Esbelta”)

## Actividades de No valor agregado

- Actividades de gestión de no valor agregado
  - Consumen recursos tangibles e intangibles sin generar transformaciones adicionales de forma directa, y se realizan como consecuencia de un diseño ineficiente del proceso. Ejemplo: **Revisiones, aprobaciones.**
- Actividades de no valor agregado
  - Consumen recursos tangibles e intangibles sin generar transformaciones adicionales de forma directa. Ejemplo: **Esperas.**

Traslados

Esperas

Defectos

Sobreinventarios

Retrabajos

Inspecciones y revisiones (Fortalecer Autocontrol)

Subutilización del personal

Fuente: Capacitación Metodología Búsqueda de Oportunidades BID

# ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Proceso como conjunto de actividades interrelacionadas y que interactúan entre sí

Actividades que transforman los elementos de entrada (recursos) en productos

Modelo de Operación por procesos representa la estructura e interacciones entre los procesos

Clientes o partes interesadas con necesidades y expectativas sobre productos y resultados

Control de cada proceso e interacción.

Los procesos aportan valor y están alineados con los objetivos

# ASPECTOS QUE PUEDEN OBSERVARSE CUANDO HAY UN ENFOQUE POR PROCESOS

Se crea valor para el usuario y otras partes interesadas. Nuestra gestión es importante para ellos.

Se promueve una gestión que une esfuerzos y logra enfoque hacia metas y resultados del equipo.

Reconoce las cohesiones de las actividades entre los puestos de trabajos.

Todas las actividades tienen incidencia en la satisfacción de los usuarios.

Se conciben y definen actividades fundamentales para el logro de los objetivos.

Hay control de cada una de las interacciones entre los procesos y las jerarquías funcionales.

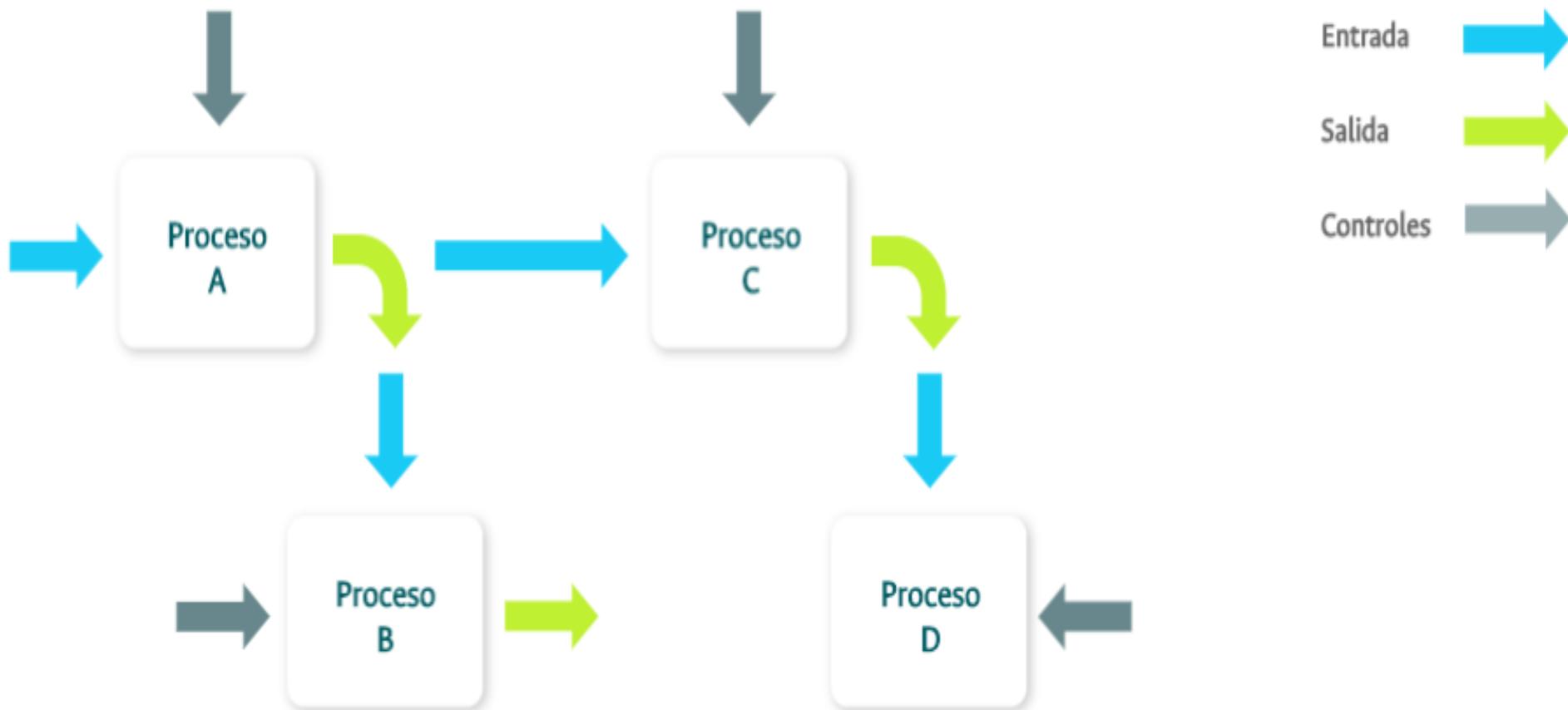
Hay control de fallas o brechas para mejorar continuamente.

Cuando hay un enfoque de procesos en nuestra gestión, el proceso se observa como un conjunto de actividades interrelacionadas y que interactúan, las cuales transforman insumos en productos:



*Los controles ayudan a revisar continuamente que el proceso logra los niveles de calidad esperados.*

De forma complementaria, el proceso interactúa a su vez con otros procesos, donde los mecanismos de conexión son los insumos y los productos. Esto se reconoce también como enfoque sistémico de la gestión.



# ENFOQUE SISTEMA DE ENTREGA

Identifica y analiza los requerimientos de los clientes/usuarios bajo la filosofía de la calidad

Interacciones cliente/usuario con los procesos mediante acuerdos de servicio que definen criterios previamente acordados

Se privilegia la lógica de prioridades estratégicas

Capacidad que debe gestionarse para la entrega oportuna y adecuada de bienes y servicios que permiten lograr los efectos

Preguntas: ¿quién hace qué? o ¿quién entrega qué a quién?. Identifica cuellos de botella, vacíos y buenas prácticas



## ¡Recuerda que...!

Para la UNAL, la cadena de valor se concibe como una gestora de conocimiento, en la medida que estructura redes, información, decisiones y procesos, donde su estructura se centra en las necesidades y expectativas de usuarios y partes interesadas y donde las personas son su motor.

¿Cuáles son los referentes técnicos del Enfoque de Generación de Valor?

- A Cadena de valor, Enfoque de procesos y Sistema de entrega
- B Enfoque de procesos, Cadena de Valor y Metodología para revisar documentos
- C Enfoque de procesos y Cadena de Valor
- D Cadena de valor, Enfoque de procesos y Red de valor

¿Cuáles son los elementos de la cadena de valor?

- A Insumos, procesos, productos, resultados e impactos
- B Insumos, procesos y productos
- C Insumos, procesos, productos y resultados
- D Insumos, procesos, productos e impactos

Para generar valor, requerimos que los procesos que realizamos como institución cumplan con las siguientes características

- A Ser independientes, eficientes y eficaces
- B Ser capaces de transformar insumos en productos y tener un objetivo claro
- C Estar articulados con la misión institucional y ser eficientes
- D Estar articulados, estar interconectados y ser independientes

De las siguientes actividades ¿Cuáles generan valor?

Traslados

Esperas

Inspecciones y revisiones

Actividades de planeación del proceso

Actividades de autocontrol

Reprocesos

Actividades de gestión del conocimiento

¿Cómo se concibe la cadena de valor para la UNAL?

- A  La cadena de valor se concibe como un concepto teórico que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de la UNAL desde que llegan los insumos hasta la prestación del servicio, donde en cada eslabón de la cadena se añade valor, que, en términos competitivos, está entendido como la cantidad que los consumidores/usuarios están dispuestos a abonar por un determinado producto o servicio.
- B  La cadena de valor se concibe como una gestora de conocimiento, en la medida que estructura redes, información, decisiones y procesos, donde su estructura se centra en las necesidades y expectativas de usuarios y partes interesadas y donde las personas son su motor.
- C  La cadena de valor se concibe como una serie de actividades estratégicas de la UNAL que denominamos procesos de negocio y es donde podemos diferenciarnos de la competencia creando una serie de valores que nos hacen destacar.
- D  La cadena de valor se concibe como un modelo de negocio que describe el rango completo de actividades necesarias para crear un producto o servicio.

# ETAPAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CADENA DE VALOR



Se propone ejecutar las siguientes tres etapas secuenciales para reflexionar, analizar y proponer una gestión que genere valor.

## Etapa 1

Aplicar la teoría del cambio  
Identificar a dónde queremos llegar con la gestión a partir de las condiciones actuales.

## Etapa 2

Diseñar la cadena de valor  
Aplicar un análisis en tres etapas para hacer de nuestra gestión una con valor.

## Etapa 3

Documentar el proceso  
Generar una nueva caracterización del proceso.

**Etapa 1**

Aplicar la teoría del cambio

¿Qué es la teoría del cambio?: “Una teoría del cambio es como un mapa vial. Nos ayuda a planificar nuestro viaje desde el punto en el que estamos actualmente hasta dónde queremos llegar (...) nos ayuda a responder a la pregunta: ¿Cuál es el cambio que deseamos alcanzar y qué tiene que pasar para que este cambio se alcance?” Ortiz, A. (2007). Esta teoría tiene las siguientes características:

Teoría del cambio

Define el diseño de un proceso mediante la explicitación de los supuestos que lo determinan.

*Los supuestos se dan respecto a*

Los resultados necesarios para hacer cambios positivos.

La comprensión de la realidad que se quiere intervenir.

Las iniciativas a desarrollar para transformar la realidad, en función de los resultados perseguidos.

Las debilidades en algunos de estos componentes pueden ser las que estén evitando lograr el desempeño que esperamos.



Fuente: Capacitación Metodología Búsqueda de Oportunidades BID

Etapa  
**2**

Diseñar  
la cadena  
de valor

En esta etapa se ejecutan las siguientes tres actividades

Elaborar la cadena de  
valor teórica



Se hace tomando como base la  
norma que sustenta el proceso



Define el “deber ser” del  
proceso y determina su diseño

Elaborar la cadena de  
valor práctica



Se hace con base en la  
caracterización actual del  
proceso



Indaga por la pertinencia frente  
a las necesidades de usuarios

Elaborar la cadena de  
valor óptima



Compara la cadena de valor  
teórica con la cadena de valor  
práctica



Define la forma como se  
requiere ajustar el proceso  
(mejora y sostenibilidad,  
cumple atributos)

## Etapa 2

### Diseñar la cadena de valor

Tanto para la cadena de valor teórica como para la práctica, vistas anteriormente, es importante llevar a cabo los siguientes pasos:

1

Identificar los usuarios o partes interesadas de la gestión y sus necesidades.

2

Definir la forma como se logra dar respuesta a estas necesidades (paso a paso).

3

Identificar los insumos que se necesitan para operar y los procesos o actores que los suministrarán.

Etapa  
**2**

Diseñar  
la cadena  
de valor

**1**

### Primer chequeo para la generación de valor

- Tenemos usuarios y partes interesadas identificados para cada producto que entregamos.
- Hemos identificado nuevos y mejores atributos de los productos que gestionamos.
- Reconocemos las expectativas y requerimiento de nuestros usuarios y partes interesadas.

## ¡Recuerda que...!

Los usuarios o partes interesadas son todos aquellos sujetos, dependencias, procesos, organizaciones u otro que necesitan de un producto o servicio. Por lo general, se clasifican en estudiantes, comunidad académica, personal administrativo, proveedores y contratistas, organizaciones u otros que tienen establecida una relación con la Universidad.



Etapa  
2

Diseñar  
la cadena  
de valor

2

## Identifique los productos de la cadena de valor del proceso

- Diligencia los productos obtenidos por la transformación. Estos se extraen también de la actual caracterización.
- Los productos se obtienen de la ejecución de las actividades del PHVA. Estos se refieren a documentos o registros que el proceso construye y que constituyen las evidencias de la gestión ejecutada.
- Se debe indicar el nombre del documento o registro como se presenta en la realidad institucional. Puede compararse la información de la caracterización actual con el nombre contenido en las tablas de retención documental de cada proceso, con el fin de identificar estos productos.
- Los productos se entregan a usuarios o, en general, a actores que pueden ser, a su vez, procesos o sujetos. Para el registro de esta información, puede diligenciar el documento de trabajo.

Etapa

2

Diseñar  
la cadena  
de valor

2

Veamos ahora de qué forma se inicia el análisis de un proceso con base en los elementos de la cadena de valor.

### Acción 1

Revisa el objetivo del proceso. Este objetivo debe indicar lo que se logra como resultado de la ejecución de todas las actividades previstas en el ciclo PHVA. Este objetivo puede repensarse por razones estratégicas u operacionales; se constituye en la promesa de valor.

Para este fin, identifica qué se va a ejecutar como gestión, qué se espera medir para evidenciar que el objetivo del proceso se cumple y cuál es el fin del proceso.



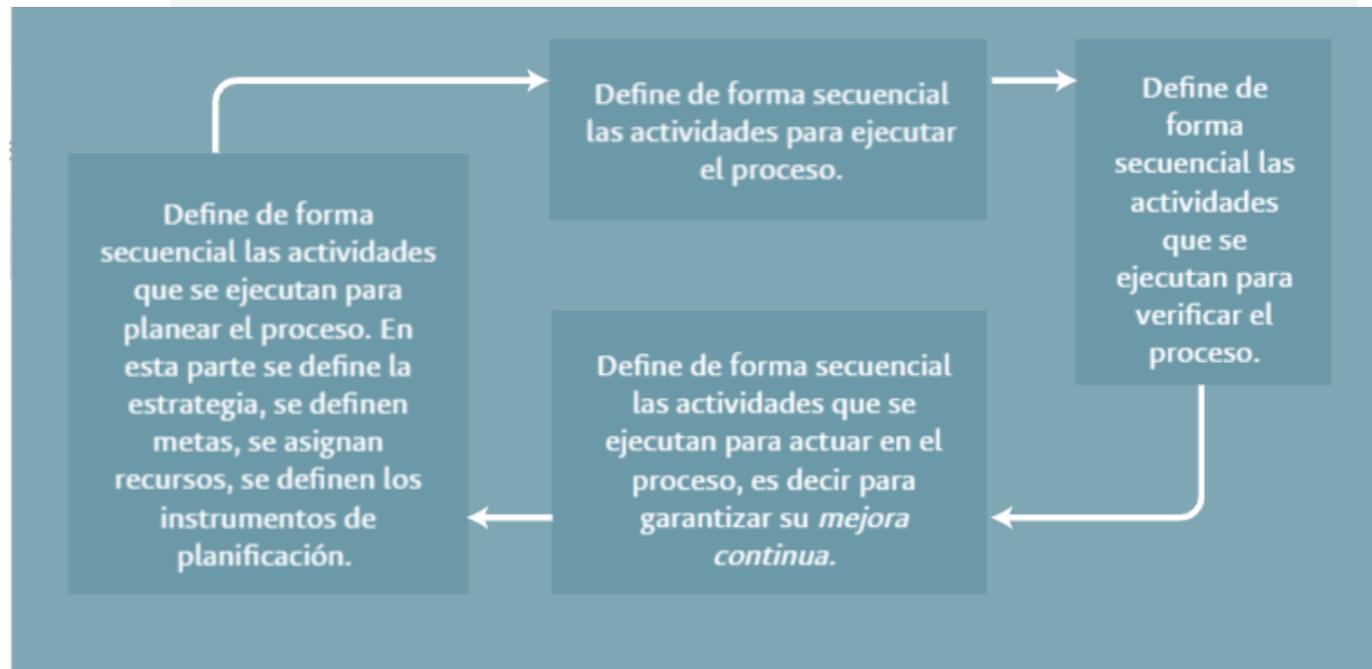
Etapa  
**2**

Diseñar  
la cadena  
de valor

**2**

## Acción 2

Define las transformaciones y actividades a partir del ciclo PHVA. Para esto, a partir del objetivo del proceso, especifica cuáles son las actividades clasificadas por cada una de las etapas del ciclo. Puedes utilizar la siguiente guía.



Etapa  
**2**

Diseñar  
la cadena  
de valor

**2**

## Segundo chequeo para la generación de valor

- Tenemos procesos que se planifican.
- Las actividades de la ejecución muestran el paso a paso para lograr productos y resultados a lograr con el proceso.
- Se tiene estructurado el monitoreo y evaluación de la gestión.
- Se definen acciones para la mejora continua.

Etapa  
**2**

Diseñar  
la cadena  
de valor

**3**

### Tercer chequeo para la generación de valor

- Tenemos proveedores identificados para cada insumo que necesitamos.
- Sabemos y hemos acordado los atributos de entrega de estos insumos, teniendo en cuenta lo que nuestros usuarios y partes interesadas requieren.

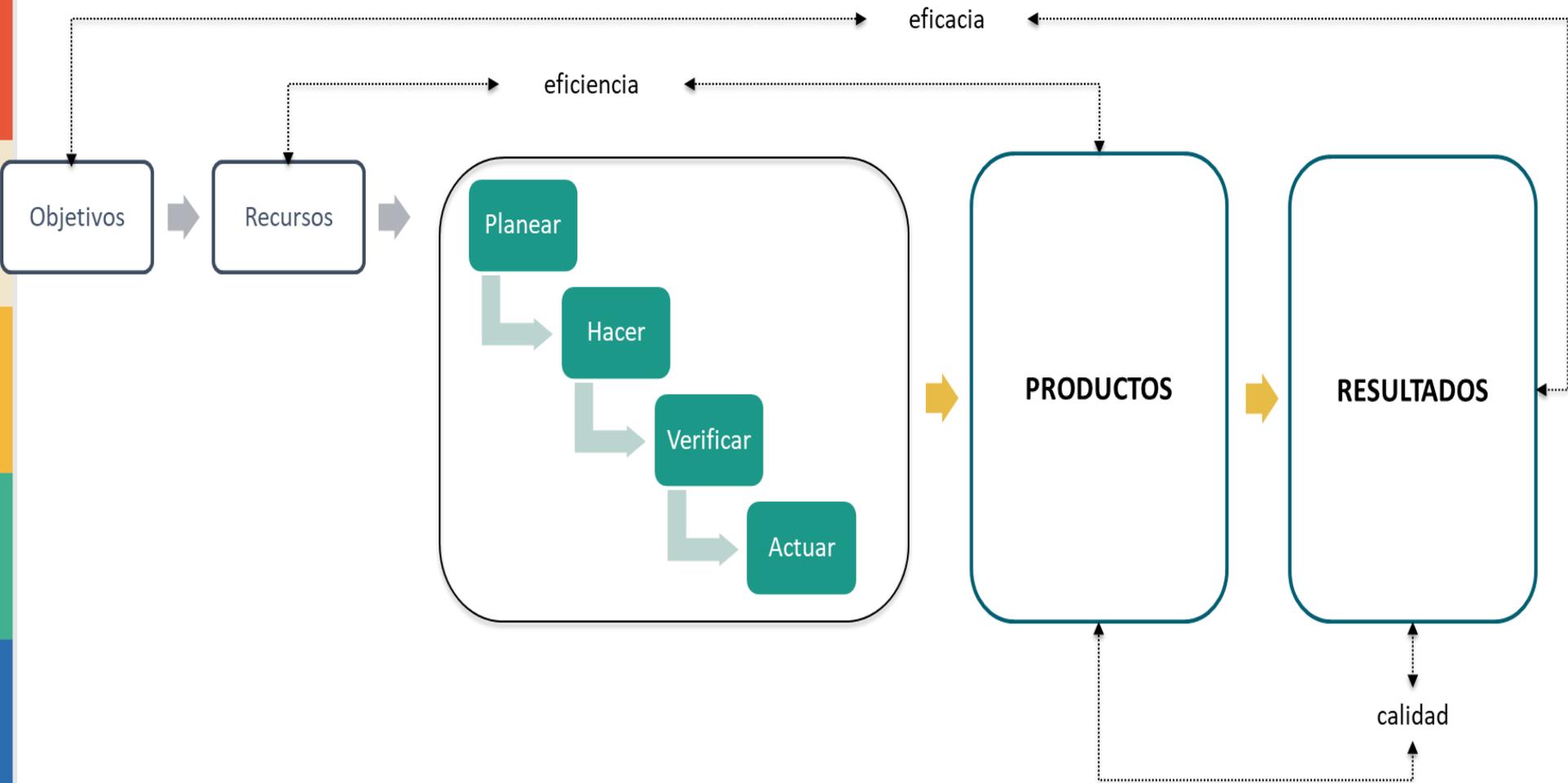
### Etapa 3

Documentar el proceso  
Generar una nueva caracterización del proceso.

Cuando ya tenemos la cadena de valor óptima con base en la información de los pasos anteriores, estamos listos para definir el nuevo proceso. Esta figura muestra los elementos que se tienen contruidos para lograr este nuevo proceso.



# ESQUEMA DE LA CADENA DE VALOR



### Etapa 3

**Documentar el proceso**  
Generar una nueva caracterización del proceso.

Cuando ya tenemos la cadena de valor óptima con base en la información de los pasos anteriores, estamos listos para definir el nuevo proceso. Esta figura muestra los elementos que se tienen construidos para lograr este nuevo proceso.

1

Estar interconectado con los demás procesos, haciendo especial énfasis en los procesos misionales.

2

Contar con mecanismo de medición del desempeño para la mejora.

3

Disponer de riesgos que anticipen y mejoren.

4

Tener normativa definida que permita actuaciones seguras.

# Etapa 3

Documentar el proceso  
 Generar una nueva caracterización del proceso.

Para documentar el nuevo proceso, utiliza la plantilla de caracterización de procesos disponible en este enlace [caracterización,](#)



Macroproceso:  
 Caracterización del proceso:

Objetivo							
Alcance	Inicia:						
	Termina:						
	Aplicabilidad						
Lider del Proceso	Nivel Nacional						
	Nivel Sede						
	Nivel Facultad						
Proveedor			Insumo	Etapa	Producto	Usuario	
Externo	Interno	Interno				Externo	
Planear							
Hacer							

## Requisitos que se deben revisar en el diseño o rediseño de un proceso

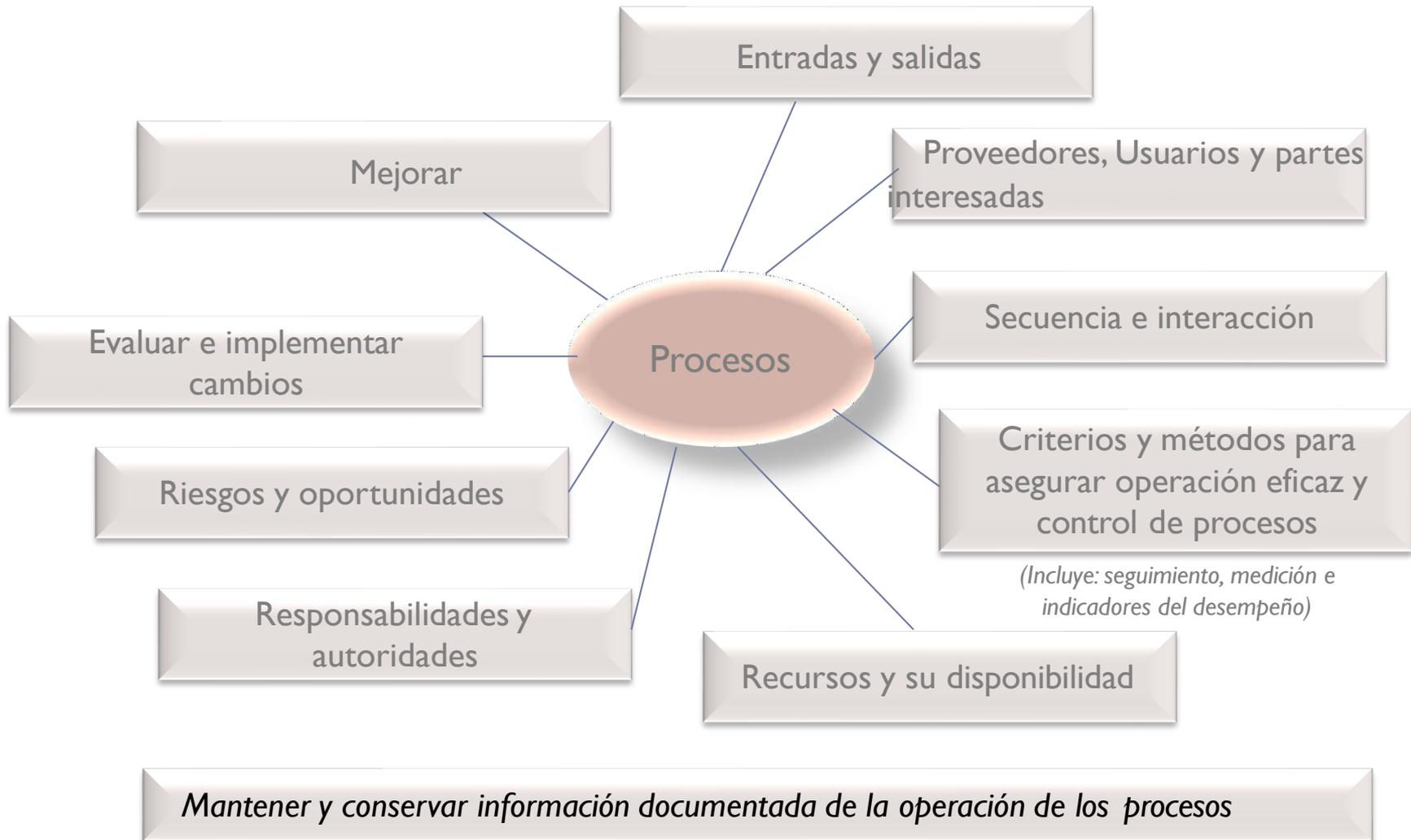
Etapa

3

Documentar el proceso  
Generar una nueva caracterización del proceso.

- Los proveedores/usuarios internos, se refieren al nombre del proceso, de acuerdo a lo definido en el mapa de procesos.
- Los insumos y productos del ciclo PHVA deben ser coincidentes con el nombre de los documentos bajo control de las tablas de retención documental.
- Especificar cada insumo por proveedor interno y externo, así como cada salida como usuario interno y externo, para unificar criterios en la medición de indicadores de desempeño.
- Los proveedores/usuarios externos se refieren al nombre de la entidad, de acuerdo con su personería jurídica.
- Las transformaciones se refieren a verbos duros en infinitivo.

# ASPECTOS QUE SE GESTIONAN EN LA CADENA DE VALOR



### Etapa 3

Documentar el proceso  
Generar una nueva caracterización del proceso.

Hasta aquí, tienes redefinida la gestión y has creado o rediseñado un proceso. Para finalizar, puedes proceder a definir los siguientes aspectos.



Identifica los requisitos (de calidad, ambiental, SGSI, SGSST...) aplicables al proceso

Define cómo vas a realizar seguimiento al desempeño de los procesos. Involucra los indicadores que cada proceso debe cumplir para apoyar la acreditación de los programas curriculares y la acreditación institucional.

Documenta el mapa de riesgos del proceso.

Si en el análisis a las normas, encuentras resoluciones, circulares, decretos que estén vaciados en un procedimiento, este debes eliminarlo. NO debes crear un nuevo documento cuando la normatividad nos describe cómo realizar las actividades.

Realiza la verificación de la implementación de la nueva cadena de valor

¿Cuáles son las etapas para la construcción de una cadena de valor?

- A Aplicar la teoría del cambio, diseñar la cadena de valor y documentar el proceso
- B Elaborar la cadena de valor teórica, elaborar la cadena de valor práctica y elaborar la cadena de valor óptima
- C Identificar los usuarios o partes interesadas de la gestión y sus necesidades, definir la forma como se logra dar respuesta a estas necesidades e identificar los insumos que se necesitan para operar los procesos o actores que los suministrarán
- D Revisar el objetivo del proceso, definir las actividades, los insumos y productos

Con respecto al objetivo y las actividades del proceso, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?

- A Las actividades del proceso deben definirse a partir del ciclo PHVA: planear, hacer, verificar, actuar
- B Los insumos y productos del ciclo PHVA deben coincidir con el nombre de los documentos bajo control de las tablas de retención documental
- C Las actividades del proceso deben definirse a partir del objetivo del proceso
- D El objetivo del proceso es diferente a su promesa de valor

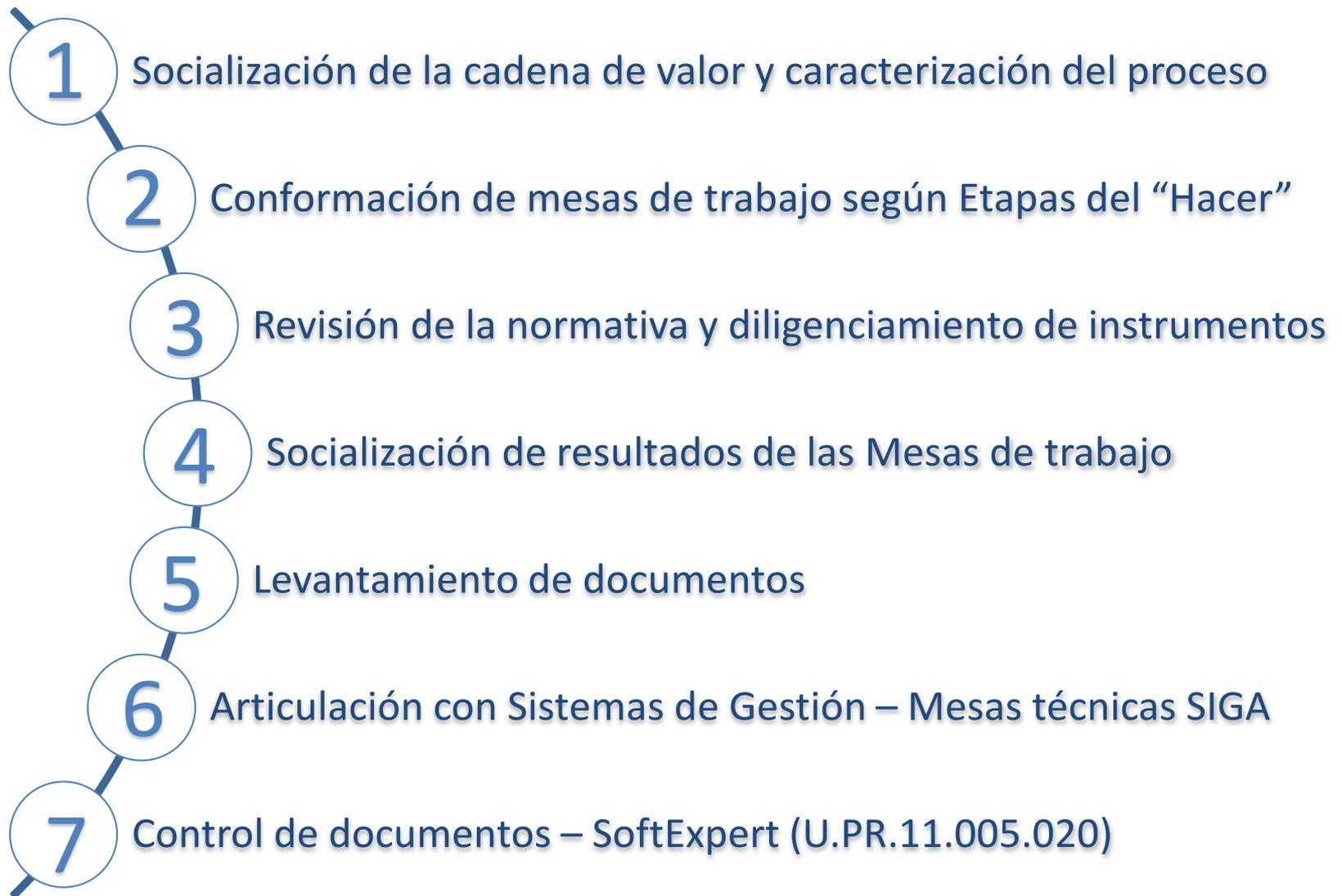
# PREGUNTAS



# METODOLOGÍA PARA REVISAR DOCUMENTOS

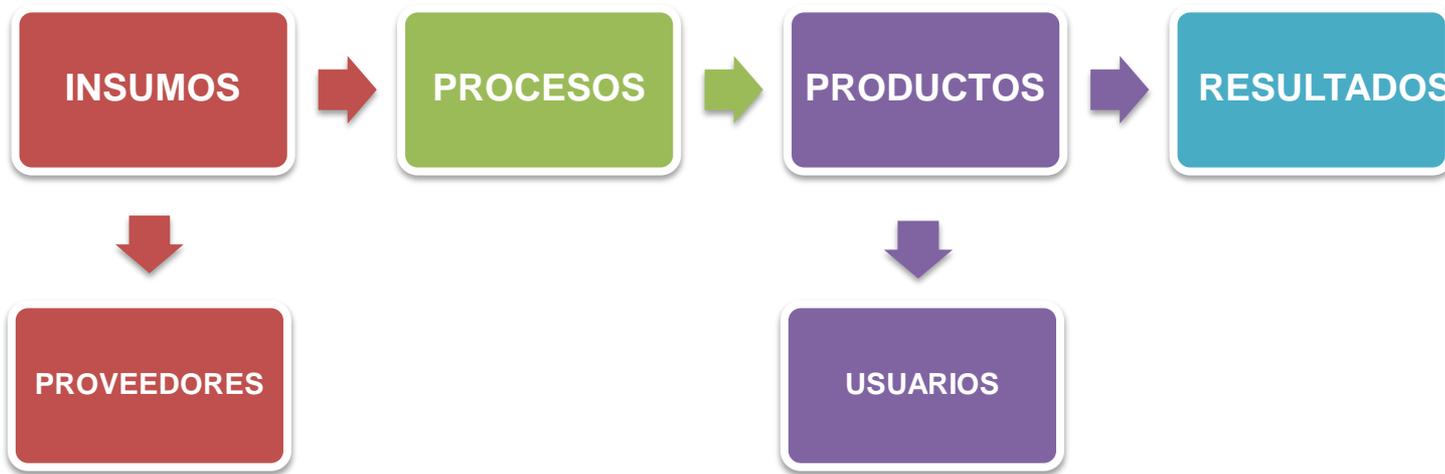
---

# METODOLOGÍA PARA REVISAR DOCUMENTOS



# 1

## Socialización de la cadena de valor y caracterización del proceso



Proveedor		Insumo	Etapa	Producto	Usuario	
Externo	Interno				Interno	Externo
Planear						
Hacer						



## 2 Conformación de mesas de trabajo según Etapas del “Hacer”

### 3 Revisión de la normativa y diligenciamiento de instrumentos

- Revisión de la normativa para identificar si ésta es lo suficientemente clara y precisa o si se requiere de alguna documentación adicional (procedimientos, instructivos, guías, manuales, formatos) para dar claridad y unificación de criterios.
- Se diligencia el “Instrumento para evaluar la racionalización de los documentos”, en el cual se realiza el análisis de la pertinencia de cada uno de los documentos y se recomendarán las acciones a llevar a cabo (eliminar, simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar).



The screenshot shows the website [legal.unal.edu.co](http://legal.unal.edu.co). The header includes the Universidad Nacional de Colombia logo and navigation links: LA UNIVERSIDAD, SEDES, INVESTIGACIÓN, INTERNACIONALIZACIÓN, and FORMACIÓN. A search bar is present with a magnifying glass icon. Below the header, the page indicates the user is logged in as 'Inició' on November 25, 2016, at 00:42:26. A search bar contains the text 'Buscar en la base de datos del Regimen Legal...' and a green 'CONSULTAR' button. The main content area displays the title 'SISTEMA DE INFORMACIÓN NORMATIVA, JURISPRUDENCIAL Y DE CONCEPTOS RÉGIMEN LEGAL'. A vertical 'Servicios' menu is visible on the right side.

# 3

## Revisión de la normativa y diligenciamiento de instrumentos

- Instrumento para evaluar la racionalización de los documentos

### INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LOS DOCUMENTOS A EVALUAR

Código	Nombre	Versión	Estado	Fecha aprobación	Observaciones preliminares	Normas relacionadas	¿Tiene documentos pares (sede, N.N, facultad)?

### ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

#### NOMBRE DEL EVALUADOR

Diligenciar en este espacio el nombre del evaluador

¿Es duplicado de la norma?	¿se usa?	¿se puede unir con procedimientos de otro proceso de la cadena de valor?		¿El documento es pertinente?	¿SE PUEDE RACIONALIZAR?					Observaciones del Evaluador	
		SI / NO	¿Con cuáles?		Simplificar	Estandarizar	Eliminar	Optimizar	Automatizar		

## 3

## Revisión de la normativa y diligenciamiento de instrumentos

## Ejemplo

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LOS DOCUMENTOS A EVALUAR							
Código	Nombre	Versión	Estado	Fecha aprobación	Observaciones preliminares	Normas relacionadas	¿Tiene documentos pares (sede, N.N, facultad?)
A.PR.05.004.001	Elaboración del calendario académico	01	Homologado	6/03/2012			P.PR.05.004.001 M.PR.05.004.001
P.PR.05.004.001	Procedimiento elaboración de calendario académico	02	Homologado	20/03/2015			A.PR.05.004.001 M.PR.05.004.001
M.PR.05.004.001	Procedimiento Elaboración del Calendario Académico de la Sede	04	Homologado	25/11/2019		1. Acuerdo 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario "por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la	A.PR.05.004.001 P.PR.05.004.001

# 3

## Revisión de la normativa y diligenciamiento de instrumentos

### Ejemplo

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS										
NOMBRE DEL EVALUADOR					Equipo de trabajo Sede Medellín					
¿Es duplicado de la norma?	¿se usa?	¿se puede unir con procedimientos de otro proceso de la		¿El documento pertinente?	¿SE PUEDE					Observaciones del Evaluador
		SI / NO	¿Con cuáles?		implicar	standardizar	Eliminar	Optimizar	Automatizar	
NO	SI	NO		SI		SI				Estandarizar procedimiento, con instructivos propios de Sede. Debería llevar las fechas de las solicitudes estudiantiles (sub-calendario).

# 4

## Socialización de resultados de las Mesas de trabajo



# 5

## Levantamiento de documentos



ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIGA

# 5

## Levantamiento de documentos

Procedimiento Elaboración y Control de Documentos del SIGA - U.PR.11.005.020

Uso de plantillas institucionales

Ciclo PHVA

Actividades en tiempo presente e infinitivo

Puntos de control

Procedimientos Transversales

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Objetivo

Se establece con claridad y precisión el propósito del documento y de su contenido. En otras palabras, qué se hace, para qué lo hace y cómo lo hace.

Inicia con un **verbo en infinitivo** y la clave para establecerlo, puede ser la siguiente pregunta: ***¿Cuál es el propósito o razón de ser de este documento con relación al proceso al que pertenece?***

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Alcance

Se establece el alcance de modo, tiempo, lugar, y población objeto del documento y de su contenido. Por ejemplo: Inicia con ....Aplica para todas las áreas, procesos y sedes de la Universidad.

**Pregunta clave: ¿Dónde inicia y donde termina el procedimiento, quienes lo ejecutan y en que dependencias o sedes?**

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Justificación

Fundamento o principio básico que explica por qué en determinado caso se deben aplicar las instrucciones o lineamientos contenidos en el documento o su utilidad.

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Definiciones

Palabras, siglas o conceptos específicos que se incluyen en el documento y que pueden presentar dificultad en su comprensión. Ejemplo: tecnicismo propio de un proceso, siglas de normas etc.

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Documentos de referencia

- Se deben citar aquellos documentos internos o externos que son de utilidad para el desarrollo del contenido del documento y/o son aplicables a las actividades o tema desarrollado. Un ejemplo es: la NTC ISO 9001:2015, documento de referencia del procedimiento de mejora continua.
- **Pregunta clave: ¿Cuáles son los documentos (normas, guías, instructivos, etc. internos y externos, que requiero tener en cuenta para ejecutar este procedimiento?**

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de	A	A	A	A	A	A	A	A

### Condiciones generales

- Recogen la política operativa y/o específica para la ejecución del contenido del documento, y se basan entre otras cosas en las premisas para su desarrollo o implantación, en la gestión estratégica y en la gestión de riesgos de la entidad. *Un ejemplo claro es:* para la ejecución de los pagos de la Universidad se establece que los mismos se harán únicamente los xx primeros días de cada mes, dicha política facilita la organización del procedimiento y la comunicación con el usuario.
- **Pregunta clave: ¿Teniendo en cuenta los riesgos del proceso y la planeación del mismo, qué tipo de directriz me facilita o facilita a los usuarios de este procedimiento, su ejecución?**

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Desarrollo del contenido

Se establece la información necesaria a documentar y se desarrolla de acuerdo con cada tipo de documento.

## CONTENIDO SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO

Contenido Mínimo	Manual SIGA	Caracterización	Normograma	Procedimiento/ Protocolo	Formato	Guía/ Instructivo/ Manual	Ruta Integral de atención en Salud - RIAS	Programas
Objetivo	A	A	A	A	N/A	A	A	A
Alcance	A	A	N/A	A	N/A	A	A	A
Justificación	N/A	N/A	N/A	O	N/A	O	A	A
Definiciones	A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Documentos de Referencia	N/A	N/A	N/A	A	N/A	O	A	O
Condiciones Generales	N/A	N/A	N/A	A	N/A	A	A	O
Desarrollo de Contenido	A	A	A	A	A	A	A	A
Contenido en orden del PHVA	O	A	N/A	A	O	O	O	A
Anexos	O	N/A	N/A	O	O	O	O	O

Convenciones: (A) Aplica; (O) Opcional; (N/A) No Aplica

### Anexos

Documentos complementarios que son de utilidad para el desarrollo del contenido del documento. Los anexos no se controlan.

# 5

## Levantamiento de documentos

- Instrumento para revisión de procedimientos

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCEDIMIENTO						ANÁLISIS DE ACTIVIDADES			PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO		
TEMÁTICA									PROPUESTA DE NOMBRE DEL DOCUMENTO		
SEDE											
CÓDIGO											
NOMBRE											
NORMATIVA RELACIONADA						¿Es normativo?	¿Es un control?	¿Aporta valor?	PROPUESTA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO											

## 5

## Levantamiento de documentos

INFORMACIÓN BÁSICA				ANÁLISIS DE ACTIVIDADES			PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO
TEMÁTICA	Elaboración del calendario académico						PROPUESTA DE NOMBRE DEL DOCUMENTO
SEDE	Amazonas	Palmira	Medellín	¿Es normativo?	¿Es un control?	¿Aporta valor?	PROPUESTA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
CÓDIGO	A.PR.05.004.001	P.PR.05.004.001	M.PR.05.004.001				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración del calendario académico	Procedimiento elaboración de calendario académico	Procedimiento Elaboración del Calendario Académico de la Sede				
NORMATIVIDAD RELACIONADA							
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO			Expedir resolución con calendario académico general de la Universidad Nacional de				
	Evaluar el calendario Académico anterior.						
		Elaborar propuesta	Elaborar propuesta de calendario académico para la				
	Presentar propuesta del calendario académico al Comité Académico Administrativo	Enviar propuesta					
	Aprobar el cronograma por el Comité Académico Administrativo	Estudiar y aprobar la propuesta de calendario Académico	Aprobar la propuesta de calendario académico				
		Expedir el Calendario Académico					
	Unificar y aprobar el cronograma en SIA.	Cargar en el sistema	Publicar Calendario Académico en el Régimen Legal				
		Remitir para publicación	Publicar calendario académico				
		Remitir el Calendario Académico					
		Informar a la Secretaría General					
	Registrar información						
	Guardar información						
	Preparar el cierre del periodo académico.						
	Enviar a las Coordinaciones de pregrado y postgrado circulares sobre el nuevo calendario académico.						

# 6

## Articulación con Sistemas de Gestión

- Mesas técnicas SIGA
- Requisitos por proceso de los diferentes sistemas de gestión



# 7

## Control de documentos

Procedimiento  
Elaboración y  
Control de  
Documentos del  
SIGA -  
U.PR.11.005.020

**SoftExpert**

Herramienta soporte institucional para gestionar y sistematizar de manera articulada los componentes del Sistema Integrado de Gestión SIGA; facilitando el cumplimiento normativo, requerimientos y satisfacción de los usuarios.

**Señor usuario**

Si usted cambió la contraseña del correo hace poco tiempo o presenta algún inconveniente para ingresar al aplicativo, por favor ingrese donde dice "¿Se olvidó la contraseña?" y cámbiela por la nueva contraseña del correo institucional.

**siga** sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental

Si en el análisis a las normas, encuentras resoluciones, circulares, decretos que estén vaciados en un procedimiento...

- A Se debe eliminar el procedimiento
- B Se deben conservar tanto la norma como el procedimiento, porque así lo exige el Sistema de gestión de calidad
- C Se debe eliminar la normativa y conservar el procedimiento
- D Se deben eliminar tanto la normativa como el procedimiento

El control de los documentos en la Universidad Nacional de Colombia se realiza acorde al

- A Procedimiento de elaboración y control de documentos U.PR.11.005.020
- B Manual para la actualización y/o rediseño de procesos aplicable a la gestión de la Universidad Nacional de Colombia U.MN.15.001.005
- C Manual de auditoría interna U.MN.14.001.001
- D Procedimiento de auditorías internas U.PR.SIGA.004

El control de documentos en la Universidad Nacional de Colombia se realiza en

- A El aplicativo QUIPU
- B El aplicativo SARA
- C El aplicativo SoftExpert
- D El aplicativo SIA

*Gracias*

*Universidad Nacional de Colombia*

---

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# EVALUACIÓN FINAL Y LISTA DE ASISTENCIA

Favor diligenciar la evaluación final que se encuentra disponible en el siguientes link:

## EVALUACIÓN FINAL

<https://forms.gle/6ZZ3BZJqcNgNykz97>

Recuerda diligenciar la lista de asistencia:

## LISTA DE ASISTENCIA

<https://forms.gle/UxyFWj4idDA9E9E6>

