

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROYECTO LÍDER

MODELO DE LA GERENCIA DE PROCESOS PARA LA FUNDACIÓN HOGAR

VILLA ALEGRÍA

Presentado por: Alberto Robledo Forero

Tutora: Olga Lucía Garzón Vanegas

FACULTAD DE

CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ, D.C.

2016

CONTENIDO

1. LA FUNDACIÓN.....	13
2. DIAGNÓSTICO	13
2.1 Diagnóstico del área de práctica	14
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
4. ANTECEDENTES	17
5. JUSTIFICACIÓN.....	18
6. OBJETIVOS	20
6.1 Objetivo general	20
6.2 Objetivos específicos.....	20
6.3 Metas	20
6.4 Indicadores.....	21
7. MARCOS TEÓRICO, JURÍDICO Y CONCEPTUAL.....	21
7.1 Marco teórico.....	21
7.2 Marco legal.....	23
7.3 Marco conceptual	24
8. METODOLOGÍA	26
9. CRONOGRAMA.....	27
10. RESULTADOS	28
10.1 Resultados de las actividades	28
10.2 Resultados por objetivos.....	28
11. CONCLUSIONES	30

12.	RECOMENDACIONES	31
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	32
14.	ANEXOS.....	33
	Anexo 1 MODELO DE LA GERENCIA DE PROCESOS PARA LA FUNDACIÓN HOGAR VILLA ALEGRÍA.....	25
	Anexo 2 DIAGNÓSTICO DE LA FUNADCIÓN HOGAR VILLA ALEGRIA MEDIANTE EL MODELO CANVAS.....	60
	Anexo 3 Certificado de la entidad.....	61
	Anexo 4 Carta de confidencialidad.....	62
	Anexo 5 Carta Aval tutor.....	64
	Anexo 6 Certificación corrección de estilo	65

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, la responsabilidad social tiene un papel fundamental en el desarrollo de la sociedad como colectivo, para mejorar e impactar el bienestar individual. Las instituciones sin ánimo de lucro son aquellas que sin apoyo del estado y, muchas veces, sin el del sector privado, logran ser agentes de cambio dentro de la sociedad, con frecuencia sin contar con los recursos económicos o humanos necesarios para la ejecución óptima de su objeto social.

El modelo de gerencia, por su parte, constituye un elemento fundamental en el área asistencial y administrativa, y su implementación permite generar mejoras en el lapso propuesto para cada proceso estipulado, así como minimizar el riesgo inherente a cada actividad.

Este proyecto busca brindarle a la Fundación Hogar Villa Alegría una herramienta administrativa mediante un modelo de gerencia de procesos que le permita ser más eficiente en el desarrollo de sus actividades. A lo largo del mismo se evidencian los beneficios que en este tipo de organizaciones tienen la puesta en práctica y la aplicación de un modelo gerencial en el área de procesos. Se presentan también una serie de recomendaciones que surgen del diagnóstico, el estudio profundo de cada proceso y unos objetivos propuestos que constituyen el eje del proyecto.

Palabras clave: Administración del riesgo, gerencia de procesos, BPM, ESAL

1. LA FUNDACIÓN

La Fundación Hogar Villa Alegría es una organización sin ánimo de lucro dedicada a una labor social con el adulto mayor, del tamaño de las Mipymes¹, que en la actualidad desarrolla esta labor en el barrio Modelo de Bogotá, mediante apoyo alimenticio, cuidado y amor a siete adultas mayores, y abuelas, en estado de vulnerabilidad y abandono.

Para adelantar esta tarea cuenta con el apoyo económico de los asociados activos, que son más de treinta. Sin embargo, el aporte no es constante, muchos dejaron de aportar hace algún tiempo, otros lo hacen de manera simbólica. Cuenta también con la ayuda de vecinos del barrio, que organizan eventos allí o, en ocasiones, llevan mercado a la fundación.

En la parte asistencial trabajan tres personas, en las áreas administrativa, asistencial y de cocina, personas que no tienen formación avanzada, a excepción de la enfermera encargada de la parte asistencial.

2. DIAGNÓSTICO

En el siguiente diagnóstico de la Fundación se utiliza el modelo Canvas², que permite observar la institución desde varios puntos de vista y en áreas con impacto directo en la ejecución de su objeto social. Con respecto al uso de dicho modelo, Sanderse (2014) afirma:

¹ Ley 905 de 2004, Artículo 2º: “Planta de personal no superior a los diez trabajadores o, activos totales por valor inferior a 500 salarios mínimos”.

² Blanchieri, Blasco, Campa-Planas (2013). “Modelo de análisis de estrategia para definir modelos de negocio”.

The literature review has revealed that a tested business model canvas for NGOs does not exist. Such a canvas would be a tool that adds value to NGOs for different purposes: sharing, communicating (internal and externally), describing, analyzing, managing, planning and fundraising. Kindström (2010) highlights that for researching a particular organization, a business model approach offers a useful analytical framework to understand the organization and its inherent parts. As a contributor in Osterwalder and Pigneur's book (2010) identified, one of the biggest obstacles for non-profits to innovate their business model is the inability to understand their existing model. Therefore, a tested business model canvas for NGOs would have practical relevance to support organizations to better understand, communicate and design their business models (p. 10).

2.1 Diagnóstico del área de práctica

Al ser una organización tamaño Mipyme, el diagnóstico hace referencia a toda la Fundación, y las funciones del desarrollo de la práctica cubren su proceso administrativo.

Como elemento de diagnóstico integral, el modelo de Canvas (Anexo 2) se utiliza buscando describir en un escenario todos los componentes de la organización. A continuación se describen los elementos del modelo y se identifica un posible riesgo para cada uno.

2.1.1 Aliados clave

Los aliados que participan en el desarrollo de la Fundación son el banco de alimentos, vecinos del barrio Modelo, los asociados y el hospital.

En este caso se han identificado factores críticos, como falta de comunicación entre ellos y de articulación en la forma de participar de cada uno, lo que trae como consecuencia una efectividad diversa en el desempeño de roles de cada aliado y que el trabajo no sea mancomunado.

2.1.2 Actividades clave

La principal actividad de la Fundación Hogar Villa Alegría, su *core business*, es el cuidado integral del adulto mayor. Situación que no se ha dado a cabalidad debido a falta de planeación y organización, que son evidentes y han repercutido en la ausencia de un marco sistémico de gerencia de procesos.

2.1.3 Recursos clave

No hay manual de talento humano, por lo que no se cuenta con perfiles definidos para la contratación de personal calificado, lo tiene repercusiones en el manejo y cuidado de los adultos mayores con los que se trabaja (RR.HH).

En cuanto a las instalaciones, como recurso físico, tienen lugares que no cuentan con normas de seguridad, tal como instalaciones eléctricas deficientes, tuberías en mal estado, techos deteriorados, carencia de rampas de acceso, lugares con ventilación deficiente.

2.1.4 Relaciones

La poca gestión en el manejo de asociados y contribuyentes a la Fundación hace que deje de percibir recursos importantes para la ejecución del objeto social. Buena parte de los asociados que figuran en la documentación hace tiempos no aportan la cuota mensual estipulada. La falta de recursos impide también la realización frecuente de eventos en el barrio, que permitan generar ingresos adicionales.

2.1.5 Métodos ejecución

La falta de protocolos para todos los procesos de las distintas actividades tiene como consecuencia falencias en la atención de los adultos mayores, en su seguridad y en la prevención de riesgos.

2.1.6 Ingresos

Al depender de un solo agente como fuente de ingresos, la Fundación enfrenta dificultades de carácter económico. En este caso, el flujo de caja mensual está en déficit permanente, por lo cual muchas veces quienes son parte activa de la entidad, representante legal, secretaria, etcétera, deben sacar de su bolsillo para cubrir gastos, lo cual la vuelve insostenible.

2.1.7 Gastos

La mala ejecución del presupuesto mensual debido a la falta de planeación influye directamente en los problemas económicos de la Fundación.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con este diagnóstico, así como de la interpretación según el modelo Canvas, es evidente un grave problema en la parte de procesos internos, dada la inexistencia de un modelo de gerencia que cumpla con los requisitos y las especificaciones de entidades sin ánimo de lucro.

La inestabilidad y discontinuidad de los procesos tiene resultados en los cuidados de los adultos mayores atendidos por la Fundación, en quienes trabajan o colaboran voluntariamente y en su relacionamiento con los posibles grupos de interés.

En este sentido, el modelo de procesos permite, además de estandarizar cada uno de los procesos en cada área, dando campo suficiente para mejorar en atención al adulto mayor, identificar los riesgos internos para tomar las mejores medidas necesarias que hagan eficiente el trabajo.

Como se dijo, la Fundación Hogar Villa Alegría cuenta con un equipo de tres personas en el área asistencial y está a cargo de ocho adultos mayores, y para estabilizar y dar continuidad a cada uno de los procesos de cada área es prioritario seguir el modelo de administración por procesos, de forma tal que se cuente con protocolos estandarizados y claros para la ejecución de cada labor, sea asistencial, administrativa o de apoyo.

Este proyecto busca también responder a la pregunta de cómo el modelo de gestión por procesos de la Fundación Villa Alegría aportará a la continuidad y sostenibilidad de su estrategia corporativa.

4. ANTECEDENTES

Para justificar el proyecto se han tenido como referencia algunos casos en los que se implementó la gestión por procesos, mejorando la operación de la institución y generando estrategias sostenibles y eficientes a corto, mediano y largo plazo.

Uno de estos casos es el de la Fundación Volar. Ubicada en Pereira, es una institución que mediante el servicio voluntariado presta apoyo a niños, jóvenes y ancianos pertenecientes a

diferentes instituciones de protección o que se encuentran en peligro físico o de calamidad, perteneciendo la mayoría de estos grupos a niveles socioculturales bajos (Usme, 2007, p.7). A dicha fundación se le propuso que implantara un sistema de administración por procesos, denominado por Usme (2007) como “una metodología que permite el diagnóstico empresarial, la planeación, ejecución, el control y el seguimiento de los procesos mediante un cronograma sin fin que evalúa periódicamente”. (p.29).

Las falencias encontradas por el diagnóstico de la Fundación Volar en el área de adultos mayores son muy similares a las de nuestro objeto de estudio, la Fundación Hogar Villa Alegría: instalaciones inadecuadas, falta de conocimiento de procesos organizacionales, de capacitación y de optimización de recursos, entre otros, aspectos para los cuales Usme (2007) plantea como estrategia de solución: “la implementación de un sistema administrativo que le permita tener una estructura operacional viable acorde a los recursos humanos, legales, económicos físicos y técnicos con que esta cuenta y su objeto social” (p.170).

Asimismo, y como se verá, la elaboración del “manual de procesos, procedimientos y funciones por procesos” (Usme, 2007) será de gran importancia para obtener recursos para la Fundación Hogar Villa Alegría, ya que le permitirá contar con un nuevo enfoque de la administración estratégica y reestructurar sus procesos internos (p.170).

5. JUSTIFICACIÓN

Habiendo varios tipos de entidades sin ánimo de lucro, nos enfocaremos en la fundación que según Gaitán (2013) “es una persona jurídica sin ánimo de lucro que nace de la voluntad de una o varias personas naturales o jurídicas y cuyo objetivo es propender por (*sic*) el bienestar común”. (p.10).

Como entidades sin ánimo de lucro, las fundaciones deben cumplir con ciertos requerimientos y son sujeto de vigilancia por parte de los entes de control. Por esto, Gaitán (2013) afirma: “En ejercicio de esa labor de inspección, control y vigilancia³, los entes gubernamentales autorizados para ejercerla tienen influencia directa en la vida jurídica de la entidad sin ánimo de lucro, especialmente en su constitución, nombramientos, reformas, disolución y liquidación” (p.51). Lo anterior justifica, precisamente, la importancia que para la Fundación Hogar Villa Alegría tiene contar con documentos legales y contables al día, y con la información y los documentos necesarios para las inspecciones que ejercen los entes dispuestos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en este caso las secretarías Distrital de Gobierno y de Salud, entre ellos el modelo de gerencia de procesos⁴.

Para su desarrollo como ente colectivo es fundamental que la Fundación Hogar Villa Alegría elabore e implemente un modelo de procesos, no solo para obtener recursos a largo plazo, sino también para que todos los que se desarrollen en la institución sean eficientes y sostenibles.

Por esto, levantar, elaborar y ejecutar el modelo de gerencia de procesos es un paso fundamental para que la Fundación tenga posibilidades reales de sostenibilidad organizacional y económica a partir de alianzas estratégicas.

³ Atribuciones que los organismos de inspección, control y vigilancia tienen sobre las entidades sin ánimo de lucro: 1) practicar visitas de inspección; 2) solicitar información y documentos que consideren necesarios; 3) examinar actas, estatutos, libros, cuentas y demás documentos; 4) solicitar proyectos de presupuesto, flujos de caja, balances de cada ejercicio y demás documentos contables, con arreglo a las normas vigentes sobre la materia; 5) asistir a las sesiones que realicen las asambleas y los órganos de administración, en las cuales se elijan representantes u otros dignatarios; 6) aprobar o improbar los estatutos; 7) ordenar la cancelación del registro de una entidad vigilada o de la inscripción de los órganos de administración y fiscalización. También podrán ordenar las modificaciones estatutarias que consideren necesarias, cuando los estatutos se aparten de las normas legales (Gaitán, 2013: 51-52).

⁴ Documento que debe ser aprobado por la junta directiva.

El aporte del modelo BPM (*Business Process Management*)⁵ a la administración encaja en el marco operativo, en el cual busca generar un valor agregado, no solo identificando procesos y actividades, sino también los riesgos más importantes dentro de la organización, para medirlos y encontrar posibles soluciones en cada una de las actividades que hace parte del objeto social.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

Elaborar el modelo de gestión de procesos de la Fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área, definiendo e identificando las actividades, los recursos y los riesgos para la mejora en la atención al adulto mayor.

6.2 Objetivos específicos

- Identificar las actividades de cada proceso.
- Identificar los recursos necesarios para la ejecución de cada uno de ellos.
- Registrar e identificar los riesgos presentes en cada proceso⁶.

6.3 Metas

- Identificar todas las actividades de cada proceso (Objetivo específico 1).
- Identificar todos los recursos (directos e indirectos) (Objetivo específico 2).
- Identificar todos los riesgos presentes en cada proceso (Objetivo específico 3).

⁵ Brocke, Zelt , Schmiedel (2016) afirman que la aplicación del BPM : *“has proven successful to help organizations improve and innovate, and its application has grown in scope and context. One essential problem related to this development is that the BPM body of knowledge does not account for a broader variety of business contexts. On the contrary, most approaches, methods, or models in BPM suggest one way forward, and we recognize that BPM projects following a one-size-fits-all approach are prone to fail, since they do not sufficiently consider situational requirement”*.

⁶ La modificación del BPM radica en incluir la identificación del riesgo por actividad en cada procedimiento para un futuro sugerir la realización de un proyecto que determine la elaboración del sistema de administración de riesgos.

6.4 Indicadores

- Objetivo 1. Número de actividades identificadas dentro de cada proceso / Número total de actividades dentro del proceso.
- Objetivo 2. Cantidad de recursos utilizados dentro de cada proceso / Cantidad total de recurso.
- Objetivo 3. Número de riesgos identificados dentro de cada proceso / Número total de riesgos dentro de cada uno.

7. MARCOS TEÓRICO, JURÍDICO Y CONCEPTUAL

7.1 Marco teórico⁷

Para entender mejor el BPM (*Business Process Management*) y su papel en las estructuras de las organizaciones, sean multinacionales, pequeñas empresas o entidades sin ánimo de lucro, es fundamental identificar sus actividades clave, entender su funcionamiento y, así, generar cambios que se traduzcan en mayor eficiencia.

Van der Aalst (citado por Recker, 2014) define el BPM como “*supporting business processes using methods, techniques, and software to design, enact, control, and analyze operational processes involving humans, organizations, applications, documents and other sources of information*”(p.3)

De acuerdo con la definición, esta serie de pasos permite un conocimiento más amplio de la estructura de la organización, lo cual genera campo para mejoras en cada área de la misma.

⁷ Nos hemos focalizado en BPM, incluir normas de calidad e ISO implica otro tipo de estudio que puede ser revisado en otro proyecto líder a futuro.

Similar a lo propuesto por Van der Aalst, Dugan y McWorther (2014) plantean el BPM de la siguiente forma: *“Is a discipline involving any combination of modeling, automation, execution, control, measurement and optimization of business activity flows, in support of enterprise goals, spanning systems, employees, customers and partners within and beyond enterprise partners”*(p. 5-6).

Para elaborar un modelo de procesos dentro de la Fundación Hogar Villa Alegría es de suma importancia contar con una metodología que permita evaluar su alcance dentro de la institución. Laurentiis (2011) plantea cinco metodologías mediante las cuales la organización según su madurez puede ejecutar:

1. Metodología para la gestión por procesos, la cual incluye el desarrollo y gestión de la arquitectura empresarial.
2. Metodología para la modelización y el diseño de los procesos orientados a automatizaciones BPM.
3. Metodología para la automatización de procesos, orientada específicamente al software adquirido, incluyendo BPM: Workflow, SOA, Motores de Reglas, ECM, etc., o a un BPMS (BPM Suite).
4. Metodología para la monitorización, análisis y mejoramiento continuo de procesos y recursos.
5. Metodología para la gestión del cambio. (p.1-2)

En la gestión de procesos es importante tener en cuenta la estrategia de la institución, la cual va a permitir lograr los objetivos trazados a largo plazo y que estos, además de ser sostenibles, sean adaptables al entorno. Alfonso-Robaina, Villazón-Gómez, Milanes-Amador, Rodríguez-González

y Espín-Alonso (2011) denominan “estratégicos los procesos vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, principalmente a largo plazo, y se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideran ligados a factores claves o estratégicos” (p.239).

7.2 Marco legal

Haciendo referencia a hogares y sitios de albergue para adultos mayores, Usme (2007) dice:

“Estos deben contar con el visto bueno de ubicación del Ministerio de Salud y a su vez con el municipio para dar constancia del uso del suelo, estos deben contar con todos los sellos, timbres y firmas, así como los documentos anexos donde se otorgue la población de área mínima de predio y edificación otorgados por el ministerio de salud”.

Muestra también que:

“en el establecimiento debe existir señalización de seguridad para indicar las salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad, área de fumado según ley 7501, áreas riesgosas de trabajo, equipo contra incendio, lámparas, luces de emergencia y detector de humo” (p. 45).

Con respecto a las normas exigidas por entes de control inspección y vigilancia, se establece:

Según manual de normas expedido por la secretaría de salud si se atenta contra la dignidad de los adultos mayores habrán sanciones (*sic*) contra aquellas personas que ejerzan algún tipo de violencia sea esta física, psicológica, sexual o patrimonial hacia los adultos y adultas mayores que se encuentren en el establecimiento, sanciones para el personal que incumpla las prohibiciones del punto anterior,

según lo estipulado en el artículo 2° de la ley 7586 y en los artículos 57 a 62 de la ley 7935. El establecimiento debe contar con ejemplares de la ley contra la violencia doméstica N 7586, la ley integral para las personas adultas mayores N 7935, ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad N 7600 y la declaración universal de derechos humanos (Usme, 2007, p 45).

7.3 Marco conceptual

- **BPM** (*Business Process Management*): proceso de soporte del negocio usando métodos, técnicas y software para diseñar, controlar y analizar procesos operacionales que involucran humanos, organizaciones, aplicaciones, documentos y otras fuentes de información (Van der Aalst, en Recker, 2014, p 3).
- **Vulnerabilidad**: predisposición intrínseca de un sujeto o elemento a sufrir daño debido a posibles acciones externas (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).
- **Vulnerabilidad estructural**: hace referencia a los componentes de la edificación que tienen por objeto mantener en pie el lugar durante el impacto de un sismo u otro evento (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).
- **Vulnerabilidad no estructural**: partes del equipo que consolidan la estructura arquitectónica como paredes, techos. Incluye diagnóstico de elementos no estructurales tales como mampostería, cielorrasos, equipos médicos, redes de líneas vitales (agua, energía, gas, etc.) (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).
- **Emergencia externa**: generadas por amenazas antrópicas o naturales que afectan a la comunidad y que demandan la intervención oportuna y eficaz de las instituciones de salud, con el fin de disminuir su impacto y consecuencias a mediano y corto plazo (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).

- **Emergencia interna:** producidas por amenazas antrópicas o naturales que dependiendo de la vulnerabilidad de la institución pueden ocasionar daños o pérdidas en la misma, a los adultos mayores o al personal de turno. Dentro de los aspectos por considerar se tienen en cuenta: la vulnerabilidad estructural y no estructural, las condiciones biosanitarias y las de seguridad industrial (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).
- **Evento adverso:** es la lesión o daño no intencional que se le produce a una persona mientras se le atiende. Pueden ser prevenibles o no prevenibles. (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014)
- **Prevenible:** lesión o daño que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).
- **No prevenible:** lesión o daño que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares de cuidado asistencial (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).
- **Riesgo:** probabilidad de que un incidente o evento adverso ocurra (Centro Cardiológico de Bogotá, 2014).

8. METODOLOGÍA

La formulación del problema permite delimitar el campo de acción con que se cuenta para elaborar el modelo para la gerencia de procesos. Teniendo en cuenta el tamaño de la Fundación, es posible dar la misma importancia a los tres objetivos específicos, ya que de ellos depende el éxito de la implementación y el control del modelo de procesos.

Para el primer objetivo se diagnostican los procesos internos dentro de la Fundación para observar falencias en la ejecución del objeto social. Determinar las actividades es fundamental para establecer cuáles son las mayores, proponer mejoras en cada proceso y que cada uno de ellos sea medible y controlable. Se utilizan fuentes primarias como documentos de primera mano y los formatos brindados por la Fundación.

Para el segundo objetivo se elabora un listado de los recursos con los que se cuenta, con el fin de cuantificar los que están siendo desperdiciados o los potenciales, que permitan a la institución contar con una base sólida con la que determinar la capacidad instalada para abordar cada proceso, optimizando costos. Para el registro de insumos, activos y demás recursos que afectan la operación se utilizará una matriz de inventario.

Para desarrollar el tercer objetivo es necesario hacer un levantamiento de los riesgos inherentes a la ejecución del objeto social, así como determinar riesgos internos y externos que puedan afectar directamente a los adultos mayores, basándose en la normativa vigente. Se establecerán entonces medidas efectivas en cada proceso. Para diagnosticar y determinar posibles riesgos que tengan impacto negativo en el lugar se hará uso de fuentes primarias y el método de observación. Se plantearán entonces propuestas de mejoras.

9. CRONOGRAMA

PROYECTO LÍDER: MODELO DE LA GERENCIA DE PROCESOS PARA LA FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

ALUMNO: Alberto Robledo Fojero

Objetivo general: Elaboración del modelo de procesos de la fundación Hogar Villa Alegria

COMPañía: Fundación Hogar Villa Alegria

ÁREA DE PRÁCTICA: Operativa/Procesos

Objetivo específico 1	Actividad	Responsable	SEMANAS													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Identificar actividades de cada proceso dentro de la organización.	Reunión con persona encargada del área sistémica	Alberto Robledo P	■													
	Recoleccion de la información	Alberto Robledo R		■												
	Visita a la fundación con tutor	Alberto Robledo P		■												
	Diagnostico documentacion de la fundación	Alberto Robledo R		■												
	Clasifica información legal y administrativa	Alberto Robledo P		■												
	Levantamiento formatos internos de uso en la institución	Alberto Robledo R		■												
		Alberto Robledo R		■												
Identificar los recursos necesarios para la ejecución de cada proceso dentro de la organización.	Reunión con persona del área administrativa	Alberto Robledo P	■													
	Levantamiento de inventario	Alberto Robledo R		■												
	Planificación modelo de procesos en la junta de socios	Alberto Robledo P		■												
	Levantamiento información contable	Alberto Robledo R		■												
	Reunión con secretario de la junta sobre su sucos	Alberto Robledo P		■												
	Depuración listado recursos	Alberto Robledo R		■												
		Alberto Robledo R		■												
Registrar e identificar los riesgos presentes en cada proceso dentro de la organización.	Reunión con personas del área administrativa y asistencial	Alberto Robledo P	■													
	Identificación de lugares en la institución con posibles riesgos	Alberto Robledo R		■												
	Identificación de procesos asistenciales que presentan riesgo	Alberto Robledo P		■												
	Evaluación de la normativa vigente con el personal en todas las áreas	Alberto Robledo R		■												
	Comenzar zonas sensibles a riesgos externos	Alberto Robledo P		■												
		Alberto Robledo R		■												
	Recomendaciones	Alberto Robledo P		■												
	Alberto Robledo R		■													

10. RESULTADOS

10.1 Resultados de las actividades

En las reuniones a lo largo de las visitas fue posible entablar comunicación directa con la persona encargada de los aspectos administrativos de la Fundación Hogar Villa Alegría. Y quien está al frente de la entidad abrió en la asamblea de socios un espacio para proponer la elaboración del presente modelo de gerencia en la misma. El quorum presente aprobó la propuesta.

Las actividades establecidas en el cronograma se desarrollaron todas a cabalidad, teniendo en cuenta el diagnóstico previo presentado páginas atrás, que da una fotografía actual de la Fundación en sus aspectos administrativo y asistencial.

Las actividades propuestas permiten hacer énfasis en la parte administrativa, que como es evidente requiere de un manejo documental más amplio y profundo con el fin de contar con información para la toma de decisiones. El uso de formatos para control documental y asistencial permite implementar más fácilmente el modelo de gerencia que deben adoptar los funcionarios.

En cuanto al cuidado al adulto mayor, la falta de recursos económicos y físicos hacen que la operación diaria se entorpezca y presente dificultades a la hora de cumplir con los procedimientos que para su ejecución satisfactoria requieren capacidad física y humana.

10.2 Resultados por objetivos

10.2.1 Objetivo específico 1

Identificar todos los procesos dentro de la Fundación, teniendo como eje su misión. Para cada uno se propone un modelo que permite una ejecución afín al cumplimiento del objeto social, minimizando el riesgo presente en cada uno.

10.2.2 Objetivo específico 2

Identificar todos los recursos con los que se cuenta para la ejecución del objeto social. Dichos recursos se incluyen dentro de su proceso respectivo y permiten observar qué tan importante es o no para la ejecución del mismo y, de esta forma, optimizar tiempo y dinero.

10.2.3 Objetivo específico 3

Identificación satisfactoria de riesgos dentro de cada proceso, lo que permite, mediante el modelo de gerencia, documentar dichos riesgos y plantear mejoras en la ejecución de cada proceso mediante el control de este y la coordinación y disposición de los funcionarios responsables.

11. CONCLUSIONES

Durante los 4 meses que se estructuró el presente modelo, cabe resaltar la labor de los funcionarios dentro de la Fundación, quienes estuvieron abiertos a propuestas y cambios en las áreas descritas. Tanto la junta de socios como los funcionarios de planta aceptaron la implementación del modelo de gerencia de procesos con el fin de mejorar la calidad en la atención prestada y la consecución de recursos por parte de entidades públicas o privadas .

Haber identificado los procesos dentro de la Fundación Hogar Villa Alegría permitió encontrar una serie de falencias en su ejecución, que tienen la consecuencia de procesos desarticulados en los que, a la hora de tomar medidas, no se tiene un conducto regular o unos pasos estandarizados que eliminen la incertidumbre. Esta identificación permite concluir la importancia que tiene para la Fundación implementar el modelo de gerencia, el cual tendrá un impacto positivo en cada uno de los procedimientos internos sea cual sea el área.

Haber identificado los recursos permite constatar la carencia en la que se encuentra la fundación en áreas de recurso humano, infraestructura/capacidad instalada y recursos económicos para la manutención del adulto mayor. La falta de recursos evidentemente genera problemas en la ejecución del objeto social y esto a su vez tiene un impacto directo en la motivación de sus funcionarios y el bienestar de los adultos mayores atendidos.

Finalmente, hallar los riesgos internos es clave para plantear estrategias de mejoramiento en cada proceso. El éxito de dicha identificación radica en poder minimizar el riesgo mediante un control efectivo en cada proceso que se lleva a cabo, proponiendo mejoras y llegando a un punto óptimo. La clave del modelo de gerencia es brindarle una herramienta a la fundación para disminuir los riesgos inherentes a cada actividad.

12. RECOMENDACIONES

Implantar el modelo de gerencia para cada proceso ejecutado, con las mejoras y actualizaciones respectivas según el/los cambio/s que presente/n lo/s proceso/s.

¿Como? Modelo PHVA

Elaborar un presupuesto anual para cada una de las actividades dentro de cada proceso, para optimizar así todos los recursos y evitar su malgasto

¿Cómo? Planeación Financiera

Documentar los formatos utilizados por las diferentes áreas y cronológicamente, para tener información a la mano y mejorar la toma de decisiones.

¿Cómo? Gestión Documental

Elaborar un plan de mercadeo social para posicionamiento y visibilidad

¿Cómo? Estrategias de fundraising

Prepararse para la certificación ISO, con el fin de acceder a más recursos de entidades privadas y públicas

¿Cómo? Implementando: manual de procesos, administración del riesgo.

Generar y afianzar alianzas con universidades, colegios e instituciones que aporten gente o recursos económicos para la ejecución del objeto social.

¿Cómo? Relaciones publicas y gestión de alianzas mensual.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso-Robaina, D. Villazón-Gómez A. Milanes-Amador P.E., Rodríguez-González A., Espín-Alonso R. (2011). Procedimiento general de rediseño organizacional para mejorar el enfoque a procesos. *32(3)*, pp. 238-248
- Brocke J.V, Zelt S., Schmiedel T. (2016). On the role of context in business process management. *International Journal of Information Management 36(2)*, pp. 240-244
- De Laurentiis, R. (2011). Metodología BPM:RAD® – Rapid Analysis & Design para la modelización y diseño de procesos orientados a tecnologías BPM. En *El libro del BPM*
- Dugan, L., McWorther N. (2014). Business Architecture and BPM- Differentiation and Reconciliation. *Business Architecture Guild Whitepaper*, pp. 5-6.
- Fundación Villa Alegría (2016). Documentos Corporativos. Misión, Visión, Organigrama, Estatutos.
- Gaitán, O. M. (2014). *Guía práctica de las entidades sin ánimo de lucro y del sector solidario*. Bogotá: Kimpres.
- Centro Cardiológico de Bogotá (2014). Modelo de plan de atención a emergencias.
- Recker, J. C. (2014). Suggestions for the next wave of BPM research: Strengthening the theoretical core and exploring the protective belt. *Journal of Information Technology Theory and Application, 15(2)*, pp. 5-20
- Sanderse, J. (2014). *The business model canvas of NGOs*. Open Universiteit, Países Bajos
- Usme, M. (2007). *Modelo de gestión administrativa para la fundación Volar*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira

14. ANEXOS

Anexo 1

MODELO DE LA GERENCIA DE PROCESOS PARA LA FUNDACIÓN HOGAR VILLA ALEGRÍA

PARTE I. Plataforma estratégica

Misión: La misión de la Asociación Hogar Villa Alegría, como institución sin ánimo de lucro es promover y mejorar la calidad de vida de mujeres de la tercera edad que se encuentren en estado de vulnerabilidad, canalizando los recursos que recibimos de las empresas publicas/privadas, personas naturales/jurídicas, brindando alimentación, alojamiento, recreación y mucho amor a las personas que tenemos bajo nuestro cuidado.

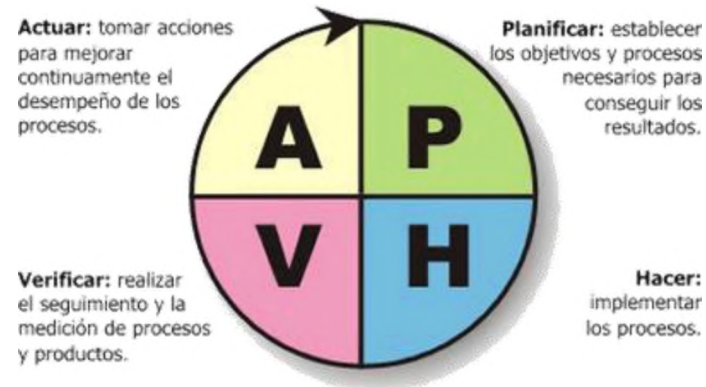
Visión: La Asociación Hogar Villa Alegría en los próximos cinco años deberá crecer a una tasa real del 20% anual. Esto exigirá buscar todo el apoyo necesario o incluso hacer alianzas con otras entidades a fin de contribuir al mejoramiento y la calidad de vida del adulto mayor; enfocando todos nuestros propósitos a la ampliación de la cobertura de la atención. **(Hogar Villa Alegria, 2016).**

Organigrama



Fuente: Fundación Hogar Villa Alegría (2016)

PARTE II. MODELO DE LA GERENCIA DE PROCESOS PARA LA FUNDACIÓN HOGAR VILLA ALEGRÍA



***En el presente documento se hace el proceso de planeación para que los futuros prácticamente lo complementen con las siguientes fases. (H, V, A)**

Planificar: Se planearon las actividades en cada área propuesta con sus respectivos procesos los cuales están sujetos a modificación según la fundación lo disponga. Esta etapa es la base para que los futuros practicantes puedan seguir con los pasos siguientes del ciclo y la aplicación de este sea lo más efectiva posible.

Hacer: La correcta implementación radica en que tan bien definidos están los procesos. La ejecución de estos permite posteriormente estandarizar y hacer una medición más efectiva.

Verificar: Esta etapa consiste en controlar. Hacer un seguimiento periódico (cada mes) a los procesos permite identificar fallas y ajustarlas para su posterior aplicación. La verificación debe ir de la mano con la planeación, ya que se está comparando.

Actuar: Es la etapa de mejoramiento. Con la información recolectada en cada intervalo de tiempo, es posible tomar medidas en la ejecución del modelo de procesos. Estas siempre van encaminadas a una mejora en la calidad, en este caso la prestación del servicio de asistencia a adultos mayores.

PARTE III. MAPEO DE PROCESOS

Inventario para elaboración de mapeo de procesos

INVENTARIO FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MACROPROCESO	MICROPROCESO	PROCEDIMIENTO/PROCESO	CODIGO INTERNO	ACTIVIDAD/ES
1.GESTION ADMINISTRATIVA	1.GESTION DE RRHH	SELECCION	1.1.1	LAS ACTIVIDADES SE DETALLAN EN EL MAPEO DE PROCESOS
		CONTRATACION	1.1.2	
		CAPACITACION	1.1.3	
		DESPIDO	1.1.4	
	2.PROVEEDORES	COMPRAS	1.2.1	
		LOGISTICA	1.2.2	
	3.LEGAL	DOCUMENTACION	1.3.1	
		ACTUALIZACION	1.3.2	
	4.CONTABLE	DOCUMENTACION	1.4.1	
		ACTUALIZACION	1.4.2	
2.CUIDADO INTEGRAL ADULTO MAYOR	1.SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR	MANEJO EVENTOS ADVERSOS	2.1.1	
		MANEJO DE RIESGOS	2.1.2	
		COMPLICACIONES	2.1.3	
		MEDICAMENTOS	2.1.4	
	2.ATENCION AL ADULTO MAYOR	IDENTIFICACION	2.2.1	
		DIAGNOSTICO	2.2.2	
		ADMISION	2.2.3	
		CUIDADO	2.2.4	
	3.MANEJO DE ALIMENTOS	SELECCIÓN PROVEEDORES	2.3.1	
		MANUTENCION	2.3.2	
	3.DISPOSITIVOS E INSUMOS	VERIFICACION	2.4.1	
		USO	2.4.2	
		ALMACENAMIENTO	2.4.3	
		MANEJO DE RESIDUOS	2.4.4	
		DOCUMENTACION	2.4.5	
3.FUNDBRAISING	1.MERCADEO	MANEJO DE REDES SOCIALES	3.1.1	
		PLANEACION	3.1.2	
		PROMOCION	3.1.3	
	2.RRPP	GESTION DE ALIANZAS	3.2.1	
		EVENTOS	3.2.2	

Elaborado por: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS AL CAPITAL HUMANO DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 1.1.1: SELECCIÓN DE PERSONAL

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
 CONVOCATORIA	Abrir convocatoria por correo /portales/ internet	RRHH	Teconologico	Error en la descripción del perfil
RECEPCION HOJAS DE VIDA	Se reciben en la institucion o por correo electronico	RRHH	Humano	Correros rebotados
ANALISIS HOJAS DE VIDA	Analizar el perfil requerido si cumple con las especificaciones	RRHH	Humano	Informacion sesgada
VERIFICACION HOJAS DE VIDA	Verificacion de la informacion contenida en la H.V	RRHH	Humano	Falsedad en documento
 CIERRE	Cierra el proceso	RRHH	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS AL CAPITAL HUMANO DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 1.1.2: CONTRATACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S)
<p>COMUNICACION</p>	Se comunica con los aspirantes	RRHH	Humano	Informacion errada
<p>ENTREVISTA</p>	Se realiza una entrevista para medir capacidades profesionales e interpersonales	RRHH	Humano	Informacion sesgada
<p>PRE-SELECCION CANDIDATOS</p>	Se preseleccionan 2 candidatos	RRHH	Humano	Referencias equivocadas
<p>DECISION CANDIDATO/S SELECCIONADO</p>	Se toma la decision del seleccionado	RRHH	Humano	Perfil desajustado
<p>CIERRE</p>	Cierra el proceso	RRHH	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS AL CAPITAL HUMANO DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 1.1.3: CAPACITACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>VINCULACION</p>	Se comunica con el seleccionado	RRHH	Humano	Numero errado
<p>LEGALIZACION DE DOCUMENTOS</p>	Se solicitan los documentos legales pertinentes	RRHH	Humano	Falsedad en documento
<p>INDUCCION</p>	Se hace una induccion tecnica- asistencial-administrativa	RRHH	Humano	Proceso incompleto
<p>ENTREGA DEL CARGO A DESEMPEÑAR</p>	Se entrega formalmente el cargo	RRHH	Humano	Definicion erronea de funciones
<p>CIERRE</p>	Cierra el proceso	RRHH	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS AL CAPITAL HUMANO DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 1.1.4: DESPIDO/RETIRO

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) I
<p>ABRE PROCESO</p>	Apertura de proceso frente a incumplimiento del contrato	RRHH	Humano	Carencia de antecedentes
CITACION	Citacion al funcionario dentro de las 24h proximas a la ocurrencia	RRHH	Humano	Falta de notificacion
DESCARGOS FUNCIONARIO	Descargos del funcionario ante los hechos ocurridos	RRHH	Humano	Falsedad en testimonio
DECISION DEL SUPERIOR	Toma de decision: llamado de atencion, memorando, despido.	RRHH	Humano	Correctivo incorrecto
<p>CIERRE</p>	Cierra el proceso	RRHH	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: PROVEEDORES

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS AL MANEJO DE PROVEEDORES

PROCESO 1.2.1: COMPRAS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
	Contacto físico o directo con posibles proveedores	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO TECNO.	Proveedores sin experiencia
PRE -SELECCION	Pre selección de 2 proveedores por cada rubro. (mercado, insumos medicos etc)	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	Proveedores sin experiencia
EVALUACION	Evaluación de: condiciones, tarifas, calidad.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	Incumplimiento de un contrato pactado
SELECCION	Selección de proveedor	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	ECONOMICO	Dependencia de 1 solo
CIERRE	Cierra el proceso	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: PROVEEDORES

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS AL MANEJO DE PROVEEDORES

PROCESO 1.2.2: LOGISTICA

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>RECEPCION</p>	Recepcion de insumos	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	MANEJO INA- DECUADO
<p>INVENTARIO</p>	Levantamiento de inventario	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO TECNOLOGICO	INFORMACION INADECUADA
<p>EVALUACION</p>	Evaluacion del estado de las mercancías	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	REVISION INADECUADA
<p>ALMACENAMIENTO</p>	Almacenamiento en bodega, cocina etc.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	NO ELABORAR INVENTARIO
<p>CIERRE</p>	Cierra el proceso	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: LEGAL

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS A LA GESTION DE DOCUMENTOS LEGALES

PROCESO 1.3.1: DOCUMENTACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>PLANEACION</p>	Plan de gestion documental	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO	Carencia en documentacion
<p>ORDENAR</p>	Ordenar cronologicamente y por area	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO INSUMO OFICINA	Informacion desactualizada
<p>ARCHIVAR</p>	Archivar en diferentes carpetas según area y año	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO INSUMO OFICINA	Informacion expuesta
<p>GESTIONAR</p>	Tener informacion a la mano	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO	No cumplir requerimientos de control
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	SECRETARIA REP LEGAL	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: LEGAL

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS A LA GESTION DE DOCUMENTOS LEGALES

PROCESO 1.3.2: ACTUALIZACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>OBSERVAR</p>	Observacion de documentos a actualizar	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO	Documentos errados
<p>RENOVAR</p>	Renovacion de documentos	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO ECONOMICO	Incumplimiento de documentos exigidos
<p>COMPROBAR</p>	Comprobar con el ente de vigilancia que se renovo	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO	Multas
<p>ARCHIVAR</p>	Archivar en carpeta	SECRETARIA REP LEGAL	HUMANO INSUMO OFICINA	Informacion expuesta
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	SECRETARIA REP LEGAL	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: CONTABLE

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS A LA GESTION DE DOCUMENTOS CONTABLES

PROCESO 1.4.1: DOCUMENTACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>PLANEACION</p>	Plan de gestion documental	SECRETARIA CONTADOR	HUMANO	Carencia en documentacion
<p>ORDENAR</p>	Ordenar cronologicamente y separadamente por area	SECRETARIA CONTADOR	HUMANO INSUMO OFI-CINA	Informacion desactualizada
<p>ARCHIVAR</p>	Archivar en diferentes carpetas según area y año	SECRETARIA CONTADOR	HUMANO INSUMO OFI-CINA	Informacion expuesta
<p>GESTIONAR</p>	Tener informacion a la mano	SECRETARIA CONTADOR	HUMANO	No cumplir requerimientos de control
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	CONTADOR	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 1: GESTION ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION: PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR TIEMPO Y RECURSOS.

MICROPROCESO 1. 1: CONTABLE

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS A LA GESTION DE DOCUMENTOS CONTABLES

PROCESO 1.4.2: ACTUALIZACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>OBSERVAR</p>	Observacion de documentos a actualizar	CONTADOR	HUMANO	Documentos errados
<p>RENOVAR</p>	Renovacion y presentacion de documentos	CONTADOR	HUMANO ECONOMICO	Incumplimiento de documentos exigidos
<p>COMPROBAR</p>	Comprobar que las renovaciones esten acorde a la norma.	CONTADOR	HUMANO	Multas
<p>ARCHIVAR</p>	Archivar en carpetas según concepto y año	CONTADOR	HUMANO INSUMO OFICINA	Informacion expuesta
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	CONTADOR	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 1: SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.1.1: MANEJO EVENTOS ADVERSOS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>IDENTIFICAR</p>	IDENTIFICAR EL EVENTO	ENFERMERA	HUMANO	INFORMACION ERRADA
<p>DIAGNOSTICO</p>	DIAGNOSTICAR EL EVENTO	ENFERMERA	HUMANO TECNOLOGICO	DIAGNOSTICO ERRADO
<p>DOCUMENTAR</p>	DOCUMENTAR POR SEPARADO	ENFERMERA	HUMANO	MEZCLAR INFORMACION
<p>REPORTAR</p>	REPORTAR SI ES EL CASO A ENTES ESPECIALIZADOS	ENFERMERA	HUMANO	NO REPORTAR
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 1: SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.1.2: MANEJO DE RIESGOS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>IDENTIFICAR</p>	IDENTIFICAR EL RIESGO	ENFERMERA	HUMANO	NA
DOCUMENTAR	DOCUMENTAR EL RIESGO POR ACTIVIDAD	ENFERMERA	HUMANO	MEZCLAR INFORMACION
TOMAR MEDIDAS	TOMAR MEDIDAS PARA LA MEJORA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	ENFERMERA	HUMANO	NO ACTUALIZAR
MEJORAR	DOCUMENTAR MEJORAS Y ACTUALIZAR	ENFERMERA	HUMANO TECNOLO	REPETICION DE EVENTOS
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 1: SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

Descripcion: PPROCESOS ENFOCADOS EN LA SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.1.3: COMPLICACIONES

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>IDENTIFICAR</p>	IDENTIFICAR COMPLICACIONES EN EL ADULTO MAYOR	ENFERMERA	HUMANO	NO IDENTIFICACION
DOCUMENTAR	DOCUMENTARLAS POR SEPARADO	ENFERMERA	HUMANO	MEZCLAR INFORMACION
TOMAR MEDIDAS	TOMAR MEDIDAS DE CONTROL	ENFERMERA	HUMANO	NO EJERCER CONTROL
REPORTAR	REPORTAR SI ES EL CASO A ENTES ESPECIALIZADOS	ENFERMERA	HUMANO TECNOLOGICO	NO REPORTAR
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 1: SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA SEGURIDAD DEL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.1.4: MEDICAMENTOS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>COMPRA</p>	COMPRA DE MEDICAMENTOS	ENFERMERA	HUMANO TECNOLOG	ENFERMEDAD DEL ADULTO MAYOR
<p>REVISAR</p>	REVISAR ESPECIFICACIONES	ENFERMERA	HUMANO INSUMOS OFICINA	MEDICAMENTO CADUCADO
<p>INVENTARIO</p>	REGISTRAR EN INVENTARIO	ENFERMERA	HUMANO	NO DOCUMENTAR
<p>ALMACENAR</p>	ALMACENAR EN BODEGA	ENFERMERA	HUMANO FISICO	ALMACENAR EN LUGAR DIFERENTE
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 2: ATENCION AL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA ATENCION AL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.2.1: IDENTIFICACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>REGISTRO</p>	REGISTRO DEL ADULTO MAYOR	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	DATOS ERRADOS
<p>DATOS</p>	CEDULA FECHA DE NACIMIENTO EDAD ETC	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	CARENCIA DE INFORMACION
<p>EVALUACION</p>	EVALUACION GENERAL DEL ADULTO MAYOR	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	CARENCIA DE INFORMACION
<p>ARCHIVO</p>	ARCHIVAR	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	INFORMACION EXPUESTA
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	SECRETARIA ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 2: ATENCION AL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA ATENCION AL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.2.2:DIAGNOSTICO

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
 EVALUACION	EVALUACION GENERAL	ENFERMERA	FISICO HUMANO TECNOLOGICO	INFORMACION INCORRECTA
ANALISIS	ANALISIS DE LA EVALUACION DEL ADULTO MAYOR	ENFERMERA	HUMANO	DIAGNOSTICO ERRADO
RECOLECCION INFORMACION	RECOPIACION DE INFORMACION	ENFERMERA	HUMANO	INFORMACION MEZCLADA
REPORTE	REPORTE SOBRE ESTADO DE SALUD	ENFERMERA	TECNOLOGICO HUMANO	NO REPORTAR
 CIERRE	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 2 ATENCION AL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA ATENCION AL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.2.3: ADMISION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>REGISTRO</p>	REGISTRO DEL ADULTO MAYOR	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	DATOS ERRADOS
DOCUMENTACION	DOCUEMNTACION LEGAL	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	CARENCIA DE INFORMACION
VERIFICACION	VERIFICACION DE LA DOCUMENTACION	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	INFORMACION FALSA
INGRESO	INGRESO DEL ADULTO MAYOR A LA FUNDACION	SECRETARIA ENFERMERA	HUMANO	PRESENTACION DE EVENTOS ADVERSOS
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	SECRETARIA ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2.2: ATENCION AL ADULTO MAYOR

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS EN LA ATENCION AL ADULTO MAYOR

PROCESO 2.2.4: CUIDADO

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>INGRESO</p>	INGRESO DEL ADULTO MAYOR	ENFERMERA	HUMANO	INFRAESTRUCTURA INADECUADA
<p>DIAGNOSTICO</p>	DIAGNOSTICO GENERAL DE SALUD	ENFERMERA	HUMANO TECNOLOGICO	RECURSO HUMANO ESCASO
<p>ANALISIS</p>	ANALISIS DEL DIAGNOSTICO	ENFERMERA	HUMANO	RESULTADOS POCO FIABLES
<p>REPORTE GENERAL</p>	REPORTE SEMANAL	ENFERMERA	HUMANO	NO REPORTAR
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 3: MANEJO DE ALIMENTOS

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS A LOS ALIMENTOS QUE SE CONSUMEN DENTRO DE

LA FUNDACION

PROCESO 2.3.1: SELECCIÓN DE PROVEEDORES

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>CONTACTO</p>	Contacto físico o directo con posibles proveedores	ENFERMERA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO TECNOLOGICO	Proveedores sin experiencia
<p>PRE -SELECCION</p>	Pre selección de 2 proveedores por cada rubro	ENFERMERA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	Proveedores sin experiencia
<p>EVALUACION</p>	Evaluación de: condiciones, tarifas, calidad.	ENFERMERA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	HUMANO	Incumplimiento
<p>SELECCION</p>	Selección de proveedor	ENFERMERA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	ECONOMICO	Dependencia
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA FUNDACION

MICROPROCESO 2.3: MANEJO DE ALIMENTOS

Descripcion: PROCESOS ENFOCADOS A LOS ALIMENTOS QUE SE CONSUMEN DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 2.3.2: MANUTENCION DE ALIMENTOS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
	INGRESO DE ALIMENTOS	PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO FISICO	ALIMENTOS CADUCADOS
REVISION	REVISION DE FECHA DE CADUCIDAD	PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO	ALIMENTOS CADUCADOS
INVENTARIO	INGRESAR AL INVENTARIO	PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO	FALTA DE OPTIMIZACION
REPORTE SEMANAL CADUCIDAD	GENERAR UN FORMATO DE REPORTE SEMANAL DE ALIMENTOS	PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO	NO CARACTERIZAR LOS PRODUCTOS
CIERRE	CIERRA EL PROCESO	PERSONA ASEO Y COCINA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 4: DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

Descripcion: UTILIZACION Y ADMINISTRACION DE DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 2.4.1: VERIFICACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>INGRESO</p>	INGRESO DEL MEDICAMENTO O INSUMO	SECRETARIA ADM ENFERMERA	HUMANO	Medicamentos vencidos
<p>REVISION</p>	REVISION DE CADUCIDAD	SECRETARIA ADM ENFERMERA	HUMANO	Medicamentos vencidos
<p>INVENTARIO</p>	REGISTRO EN INVENTARIO	SECRETARIA ADM ENFERMERA	HUMANO	Perdida de medicamentos
<p>APROBACION</p>	APROBACION DE ESPECIFICACIONES	SECRETARIA ADM ENFERMERA	HUMANO	DEVOLUCION
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	SECRETARIA ADM ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 4: DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

Descripcion: UTILIZACION Y ADMINISTRACION DE DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 2.4.2: USO

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>DESEMPAQUE</p>	DESEMPAQUE DEL INSUMO O MEDICAMENTO	ENFERMERA	HUMANO	Perdida de medicamentos
<p>ADMINISTRAR MEDICAMENTOS</p>	ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS A ADULTOS MAYORES	ENFERMERA	HUMANO	Administracion incorrecta
<p>DOCUMENTAR EN KARDEX</p>	REGISTRAR EN EL KARDEX INTERNO	ENFERMERA	HUMANO	No llevar un registro
<p>ARCHIVAR</p>	ARCHIVAR CRONOLOGICAMENTE	ENFERMERA	HUMANO	Informacion expuesta
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRÍA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 4: DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

Descripcion: UTILIZACION Y ADMINISTRACION DE DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 2.4.3: ALMACENAMIENTO

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>PEDIDO</p>	HACER PEDIDO	ENFERMERA	HUMANO	Pedido errado
<p>REVISION</p>	REVISAR MEDICAMENTOS E INSUMOS	ENFERMERA	HUMANO	medicamentos vencidos
<p>INVENTARIO</p>	REALIZAR INVENTARIO	ENFERMERA	HUMANO	Perdida de medicamentos
<p>BODEGAJE</p>	ALMACENAR	ENFERMERA	HUMANO FISICO	ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 4: DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

Descripcion: UTILIZACION Y ADMINISTRACION DE DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 2.4.4: MANEJO DE RESIDUOS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>PLANEACION</p>	INVESTIGAR SOBRE MANEJO DE RESIDUOS	ENFERMERA PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO	
<p>ELABORACION RUTA</p>	ELABORAR RUTA DE DESECHOS DENTRO DE LA FUNDACION	ENFERMERA PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO FISICO	PROBLEMAS DE SALUBRIDAD
<p>REGISTRO ECO CAPITAL</p>	TRAMITAR REGISTRO EN ECO CAPITAL	ENFERMERA PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO	RECOLECCION DE RESIDUOS
<p>FORMATO DE RESIDUOS MENSUAL</p>	IMPLEMENTAR FORMATO RH1	ENFERMERA PERSONA ASEO Y COCINA	HUMANO	Multa secretaria de salud
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA PERSONA ASEO Y COCINA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 2: CUIDADO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR

DESCRIPCION: PROCESOS EN CUIDADO GENERAL DEL ADULTO MAYOR DENTRO DE LA.

FUNDACION

MICROPROCESO 2. 4: DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

Descripcion: UTILIZACION Y ADMINISTRACION DE DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

DENTRO DE LA FUNDACION

PROCESO 2.4.5: DOCUMENTACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>INGRESO</p>	INGRESO DE INSUMOS	ENFERMERA	HUMANO	INSUMOS DAÑADOS
<p>REVISION</p>	REVISION DE INSUMOS	ENFERMERA	HUMANO	INSUMOS EN MAL ESTADO
<p>EVALUACION</p>	DOCUMENTACION DE ESPECIFICACIONES Y CARACTERISTICAS	ENFERMERA	HUMANO	NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES
<p>ACTUALIZACION Y APROBACION</p>	ACTUALIZAR MENSUALMEN	ENFERMERA	HUMANO	INFORMACION EXPUESTA
<p>CIERRE</p>	CIERRA EL PROCESO	ENFERMERA	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 3: FUNDRAISING

DESCRIPCION: ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA RECAUDAR FONDOS

MICROPROCESO 3. 1: MERCADEO

Descripcion: GERENCIA DE MERCADEO ENFOCADO AL POSICIONAMIENTO DE LA FUNDACION

PROCESO 3.1.1: MANEJO DE REDES SOCIALES

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>ABRIR CUENTAS EN REDES SOCIALES</p>	Apertura de cuentas en redes sociales	VOLUNATARIO	HUMANO TECNOLOGICO	Datos errados
<p>ELABORAR CONTENIDO</p>	elaboracion de contenido	VOLUNATARIO	HUMANO	Contenido sin informacion relevante
<p>HACER PAGOS MINIMOS</p>	Campaña de pagos minimos para posicionamiento	VOLUNATARIO	HUMANO ECONOMICO	Falta de recursos
<p>GESTIONAR CUENTAS</p>	Gestionar cada red para conseguir apoyo	VOLUNATARIO	HUMANO	Falta de personal
<p>CIERRE</p>	CIERRE DE PROCESO	VOLUNATARIO	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 3: FUNDRAISING

DESCRIPCION: ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA RECAUDAR FONDOS

MICROPROCESO 3. 1: MERCADEO

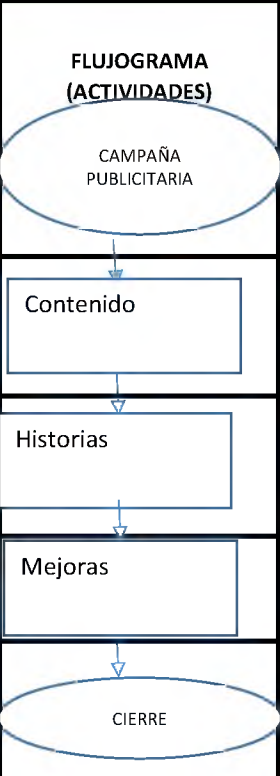
Descripcion: GERENCIA DE MERCADEO ENFOCADO AL POSICIONAMIENTO DE

LA FUNDACION

PROCESO 3.1.1: PLANEACION

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>PLANEACION ESTRATEGICA</p>	Planeacion	VOLUNATARIO	HUMANO TECNOLOGICO	Diagnostico equivocado
<p>COORDINACION</p>	Coordinar equipo	VOLUNATARIO	HUMANO	Falta de RRHH
<p>Plan de mercadeo</p>	Elaborar plan y presupuesto	VOLUNATARIO	HUMANO	Datos erroneos
<p>Aprobacion anual</p>	Aprobacion del plan en la asamblea anual	VOLUNATARIO	HUMANO	Desacuerdo de asociados
<p>CIERRE</p>	CIERRE DE PROCESO	VOLUNATARIO	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA				
MODELO DE GESTION DE PROCESOS				
Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.				
MACROPROCESO 3: FUNDRAISING				
DESCRIPCION: ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA RECAUDAR FONDOS				
MICROPROCESO 3. 1: MERCADEO				
Descripcion: GERENCIA DE MERCADEO ENFOCADO AL POSICIONAMIENTO DE LA FUNDACION				
PROCESO 3.1.1: PROMOCION				
FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
	Creacion campaña publicitaria	VOLUNTARIO	HUMANO TECNOLOGICO	Falta de recursos
	Elaboracion contenido	VOLUNTARIO	HUMANO TECNOLOGICO	Contenido sin informacion relevante
	Crear historias de la fundacion	VOLUNTARIO	HUMANO	NA
	Plantear mejoras	VOLUNTARIO	HUMANO	Repeticion de error
	CIERRE DE PROCESO	VOLUNTARIO	NA	NA
Elaboró: Alberto Robledo Forero				

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 3: FUNDRAISING

DESCRIPCION: ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA RECAUDAR FONDOS

MICROPROCESO 3. 1: RELACIONES PUBLICAS

Descripcion: Creacion de alianzas con entidades publicas, privadas o particulares

PROCESO 3.2.1: GESTION DE ALIANZAS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>Planeacion</p>	Planear un esquema de alianzas	VOLUNATARIO	HUMANO	Diagnostico errado
<p>Consecucion</p>	Buscar asociados	VOLUNATARIO	HUMANO TECNOLOGICO	No contar con personal
<p>Gestionar relaciones</p>	Networking con otras fundaciones, particulares, empresas	VOLUNATARIO	HUMANO TECN.	No contar con personal
<p>Filtrar</p>	Filtrar aquellas que son activas	VOLUNATARIO	HUMANO TECN.	NA
<p>CIERRE</p>	CIERRE DE PROCESO	VOLUNATARIO	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

FUNDACION HOGAR VILLA ALEGRIA

MODELO DE GESTION DE PROCESOS

Objetivo: Elaborar el modelo de gestión de procesos de la fundación Hogar Villa Alegría enfocado en cada área definiendo e identificando actividades, recursos y riesgos para la mejora en atención al adulto mayor.

MACROPROCESO 3: FUNDRAISING

DESCRIPCION: ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA RECAUDAR FONDOS

MICROPROCESO 3. 1: RELACIONES PUBLICAS

Descripcion: Creacion de alianzas con entidades publicas, privadas o particulares

PROCESO 3.2.2: EVENTOS

FLUJOGRAMA (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS	RIESGO (S) INTERNO (S) IDENTIFICADO (S)
<p>Planeacion</p>	Planeacion anual de eventos	VOLUNATARIO	HUMANO	Diagnostico errado
<p>Patrocinadores</p>	Buscar patrocinadores	VOLUNATARIO	HUMANO ECONOMICO	Falta de personal
<p>Recursos</p>	Levantar recursos fisico, humano, economico	VOLUNATARIO	HUMANO ECONOMICO	Desperdicio de recursos
<p>Actividades</p>	Realizar actividad.	VOLUNATARIO	HUMANO ECONOMICO TECNOLOGICO	NA
<p>CIERRE</p>	CIERRE DE PROCESO	VOLUNATARIO	NA	NA

Elaboró: Alberto Robledo Forero

Anexo 2

Tabla 1 DIAGNÓSTICO DE LA FUNADCIÓN HOGAR VILLA ALEGRIA MEDIANTE EL MODELO CANVAS

<u>Aliados clave:</u> -Asociados -Vecinos del barrio -Banco de alimentos -Hospitales -Voluntarios servicio social -Universidades -Colegios	<u>Actividades clave:</u> -Cuidado de la vejez. -Atención al adulto mayor <u>Recursos clave:</u> -RRHH -Instalaciones físicas -Recursos económicos	<u>Proposición de valor:</u> -Hogar de cuidado de la vejez enfocado en la ayuda a personas vulnerables que no cuentan con apoyo económico y se encuentran en estado de enfermedad.	<u>Relaciones:</u> -Hospitales -Otras ESAL <u>Métodos ejecución:</u> -Carece de Modelos de Gestión -Carece de procesos	<u>Beneficiarios:</u> -Adultos mayores (7)
Gastos -Administrativos/Servicios/Manutención		Ingresos: - Donaciones/ Cuota patrocinadores		
<u>Impacto:</u> -Beneficiar a la comunidad vulnerable de adultos mayores, ofreciéndoles estadía y asistencia permanente.				

Modelo Canvas: Sanderse, J. (2014). *The business model canvas of NGOs*. Open Universiteit, Países Bajos

Creación propia. Fuentes documentos corporativos de la Fundación Hogar Villa Alegría