

 Fundación Santo Domingo	Política de Gestión por procesos	Versión	V4
	Código	GP-PL-01	
	Gestión por procesos	Página	1 de 6

1. Dueño del proceso

Coordinación de Gestión por procesos

2. Objetivo

Establecer los lineamientos para la estructuración, implementación y mejora continua de la Gestión por procesos de la Fundación Santo Domingo – FSD, con el fin de contribuir a una gestión ágil y eficiente de los objetivos estratégicos.

Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de soporte y de aseguramiento y control establecidos en el mapa de procesos de la Fundación.

3. Lineamientos generales

- La Gestión por procesos se articula directamente con los lineamientos estratégicos de la Fundación como parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, basada en un enfoque modular permitiendo ajustes ágiles sin afectar el flujo de valor.
- Contribuye al mayor entendimiento de las interrelaciones y articulaciones de las diferentes líneas estratégicas de la FSD, especialmente en la gestión interna para el desarrollo de los programas y proyectos.
- Promueve una cultura colaborativa y horizontal donde el conocimiento pueda transitar entre los diferentes roles y procesos, como fomento de la gestión del conocimiento y optimización de la cadena de valor.
- Así mismo, favorece la cultura orientada al seguimiento, medición y mejora del desempeño organizacional, mediante decisiones basadas en datos.
- Define lineamientos, metodologías y herramientas para la gestión de los procesos internos; así también, brinda asesorías para la identificación y estructuración de los mismos, seguimiento y medición, gestión de riesgos y la mejora continua, basada en iteraciones frecuentes, pruebas controladas y aprendizaje progresivo.
- El conjunto de procesos establecidos en el mapa de procesos deberá soportar la operación general de la Fundación, con el fin de lograr los resultados previstos.
- La dirección ejecutiva será la encargada de aprobar el mapa de procesos acorde con el direccionamiento estratégico y su evolución.

4. Roles y responsabilidades

En el marco del sistema de gestión por procesos definido en el *Manual de Gestión por procesos*, la administración, implementación y toma de decisiones que afecten el desarrollo de los procesos internos será responsabilidad del líder y del dueño de los procesos.

En este sentido, se encuentra proyectada la [*Matriz de roles y responsabilidades de la Gestión por proceso*](#) (Ver Anexo No. 1) integrando funciones clave de los diferentes actores para el cumplimiento de los objetivos de los procesos en alineación con la estrategia organizacional. Entre otros,

- **Líder de proceso:** responsable de aprobar el objetivo y lineamientos del proceso y de establecer las metas necesarias que garanticen la mejora continua del mismo. Este rol será ejercido por los directores de unidades de la FSD.
- **Dueño de proceso:** responsable de diseñar, implementar y mantener actualizado el proceso; asegurar la medición del desempeño, la gestión de riesgos y la mejora continua del proceso. Este rol puede ser ejercido por cualquier colaborador que haga parte del proceso y será designado por el líder.

 Fundación Santo Domingo	Política de Gestión por procesos	Versión	V4
		Código	GP-PL-01
	Gestión por procesos	Página	2 de 6

- **Enlace de proceso:** responsable de apoyar la gestión operativa del proceso y su interrelación ante la Gestión por proceso. Este rol será designado por el dueño de proceso.

5. Lineamientos de la Estructura documental

- Todos los procesos serán estructurados con base en el *Manual de Gestión por procesos*.
- Todos los procesos deberán actualizarse periódicamente, por lo menos cada dos (02) años, de tal forma que satisfagan las necesidades de la operación acorde con los cambios estratégicos y el desarrollo organizacional.
- Las solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos del proceso deberán hacerse a través de la *solicitud documental de procesos* dentro de la Intranet, por parte del enlace, dueño o líder del proceso.
- Las solicitudes de eliminación de documentos deberán contar con la aprobación del dueño o líder del proceso (acorde con el alcance de aprobaciones) indicando el motivo de su eliminación; en todo caso, éstos podrán requerirlas directamente.
- Para la creación de documentos, el solicitante deberá adjuntar el correspondiente documento a crear diligenciado en la plantilla correspondiente al tipo de documento de acuerdo con *Manual de Gestión por procesos*
- En el evento de modificación de documentos, el solicitante deberá adjuntar el documento con los ajustes realizados en control de cambios, en correspondencia con el motivo de los cambios requeridos.
- El documento a crear o modificar, deberá ser elaborado y revisado por los responsables asignados dentro del proceso, previamente a ser remitido a Gestión por procesos para revisión y análisis.
- La solicitud de cambio de un documento no elimina la versión vigente del mismo hasta que dicho cambio haya sido aprobado por líder o dueño del proceso (según corresponda) y se incluya la nueva versión del documento en la carpeta en red denominada Documentación Institucional y en la Intranet de la FSD.
- Las actualizaciones por parte del equipo del proceso deberán realizarse sobre la última versión del documento, con la opción de control de cambios activada, con el fin de conservar la trazabilidad de dichos cambios.
- El equipo de Gestión por procesos podrá dar recomendaciones y observaciones a los documentos acorde con las buenas prácticas y el conocimiento de las interacciones de los procesos en la FSD, a ser tenidas en cuenta por el enlace, el dueño y líder del proceso.
- Los documentos creados o actualizados y debidamente aprobados por el líder o dueño del proceso (según corresponda) serán registrados en el Listado Maestro Documental y almacenados en la carpeta de "Documentación institucional" de la FSD y en la Intranet.
- Gestión por procesos cuenta con el correo institucional procesos@fundacionsantodomingo.org disponible para las comunicaciones en general relacionadas con la gestión interna de los procesos.

5.1. Creación y actualización de documentos de procesos

Para toda creación o modificación de documentos, se deberán considerar los siguientes criterios, los cuales permitirán valorar las modificaciones de los procesos, en beneficio de la operación general. Los documentos de procesos deberán cumplir por lo menos con uno de estos criterios para considerar su pertinencia.

- a. **Flexibilidad:** soluciones que se adaptan a la evolución continua de la Fundación, permitiendo una mejora constante en su gestión.
- b. **Agilidad:** soluciones que aseguran una respuesta oportuna en el servicio, garantizando una entrega continua de valor.

 Fundación Santo Domingo	Política de Gestión por procesos	Versión	V4
	Código	GP-PL-01	
	Gestión por procesos	Página	3 de 6

- c. **Facilitador:** soluciones que permiten lograr mayor alineación con los grupos de interés, mayor interrelaciones entre procesos, simplificando el entendimiento de las decisiones y contribuyendo a su implementación.

La creación y actualización de los documentos serán responsabilidad del equipo del proceso, identificando sus funciones en cuanto a la elaboración, revisión y aprobación documental.

i. ¿Quién elabora el documento?

- El elaborador del documento será asignado por el dueño o líder del proceso.
- Podrá ser cualquier colaborador, siempre que conozca y tenga participación activa dentro de la estructuración del proceso.
- Será reconocido como enlace del proceso.
Estará encargado de
- Diseñar o actualizar los documentos del proceso.
- Realizar la solicitud y el seguimiento de la creación o actualización documental ante Gestión por procesos.
- Revisar las observaciones o sugerencias dadas por Gestión por procesos y demás implicados en esta gestión y realizar los ajustes pertinentes.
- Podrá gestionar la aprobación del documento ante el dueño o líder del proceso.

ii. ¿Quién revisa el documento?

- A cargo del dueño o líder del proceso, o un colaborador designado por alguno de ellos, siempre que conozca detalladamente y tenga participación directa en el proceso.
Estará encargado de
- Verificar la necesidad y pertinencia de la solicitud de creación o modificación del proceso.
- Revisar la coherencia del documento diseñado o creado, con base en los lineamientos y criterios de la gestión de los procesos.
- Solicitar al elaborador los cambios que considere pertinentes.
- Podrá gestionar la aprobación del documento ante el dueño o líder del proceso

iii. ¿Quién aprueba el documento?

- El líder del proceso estará a cargo de la aprobación de los documentos de caracterización y políticas del proceso, y de aquellos documentos que considere necesario.
- En los casos que aplique, los documentos serán aprobados por el representante legal de la FSD (con ocasión de normas o reglamentos legales, por ejemplo).
- Los demás documentos del proceso podrán ser aprobados por el dueño de proceso.
- El dueño podrá aprobar documentos a cargo del líder cuando haya sido designado por éste, previa notificación a Gestión por procesos.
- La aprobación de los documentos se remitirá a Gestión por procesos con el fin de proceder con la formalización e inclusión del documento en la carpeta de Documentación Institucional y en la Intranet.
- En los casos de los procesos referentes al Aseguramiento y Control de la FSD, las aprobaciones están a cargo de decisiones conjuntas en los diferentes órganos o comités conformados.
- La dirección ejecutiva podrá aprobar documentos de cualquier proceso cuando lo considere pertinente.

iv. Revisión desde Gestión por procesos

- Revisar todos los documentos de procesos a crear o modificar previamente a la aprobación de los mismos por el dueño o líder del proceso.
- Verificar la alineación de la solicitud documental con el objetivo del proceso y los demás procesos involucrados (cuando aplique).

 Fundación Santo Domingo	Política de Gestión por procesos	Versión	V4
	Código	GP-PL-01	
	Gestión por procesos	Página	4 de 6

- Realizar seguimiento a la revisión y ajustes de los documentos.
- Generar sugerencias u observaciones que considere.
- Convocar mesas de trabajo cuando considere, con los involucrados en el diseño o actualización de los documentos y colaboradores de otros procesos (si aplica).
- Notificar al elaborador, revisor y aprobador, la publicación del documento en la carpeta de Documentación Institucional y en la Intranet.

6. Control documental

- Gestión por procesos deberá mantener actualizado el listado maestro de documentos de los procesos, con el fin de controlar su vigencia y los cambios realizados.
- El medio para la gestión documental de los distintos procesos es la carpeta denominada Documentación Institucional, disponible como carpeta en red interna y en la Intranet, administrada por Gestión por procesos.
- Todos los colaboradores deberán tener acceso a la Documentación Institucional para realizar las consultas necesarias sobre los procesos de la FSD.
- Gestión por procesos realizará los cargues de documentos aprobados de procesos en la carpeta de Documentación Institucional y en la Intranet.
- Cuando un documento de proceso sea actualizado, la versión inmediatamente anterior del mismo tendrá calidad de documento obsoleto. Dado el caso, Gestión por procesos realizará directamente el traslado de documentos a la subcarpeta de *Documentos Obsoletos* dentro de la carpeta de red Documentación Institucional.
- El líder o dueño de proceso podrán solicitar la eliminación de cualquier documento cuando éste ya no tenga funcionalidad dentro del proceso, con el fin de mantener actualizada su estructura documental.

7. Socialización

- Toda la documentación vigente de cada proceso deberá ser socializada a las partes interesadas, por parte del equipo del proceso bajo la responsabilidad del dueño del proceso.
- Esta socialización se efectuará en función del impacto, alcance o criticidad de los cambios realizados.
- La promoción de novedades de los procesos y/o la reinducción de los mismos, podrán realizarse por medio de comunicados internos, de reuniones virtuales o presenciales, videos interactivos u otros considerados efectivos y accesibles.
- En tales casos, estos registros o soportes serán remitidos a Gestión por procesos, como apoyo al seguimiento de esa gestión.
- El dueño del proceso deberá garantizar la adecuada y oportuna divulgación y adopción de su proceso, especialmente, la información actualizada.
- Esta socialización deberá realizarse dentro de los siguientes veinte (20) días hábiles, a partir de la fecha de confirmación del cargo de documentos en los repositorios institucionales disponibles.
- La socialización del proceso podrá realizarse cuantas veces considere necesario el dueño del proceso o en distintas fases, dependiendo de la extensión y contenido del documento, para lograr mayor comprensión y adopción de los cambios realizados.

8. Medición del desempeño de los procesos

- La medición del desempeño se desarrollará mediante los indicadores establecidos para el proceso con el fin de llevar el control del cumplimiento y evoluciones, en aras de la mejora continua del proceso, conforme con el Manual de Gestión por procesos.

 Fundación Santo Domingo	Política de Gestión por procesos	Versión	V4
	Código	GP-PL-01	
	Gestión por procesos	Página	5 de 6

- Los procesos deberán definir por lo menos dos (02) indicadores que permitan medir el logro de los resultados y que sean de fácil compresión y seguimiento e incorporarlos en su Caracterización y en los Acuerdos de Niveles de Servicios.
- Los procesos podrán actualizar sus indicadores en la medida en que se evidencie una evolución de la gestión o una manera más eficiente de llevar a cabo la medición.

9. Gestión de riesgos y oportunidades de procesos

- Gestión por procesos definirá la dinámica de la gestión de riesgos y oportunidades, como parte del sistema de gestión por procesos, permitiendo evaluar y tratar vulnerabilidades, optimizando controles sin sacrificar la agilidad operativa, conforme con el Manual de gestión por procesos.
- Los líderes y dueños serán los responsables de la gestión de riesgos y oportunidades de sus procesos conforme con la *Matriz de roles y responsabilidades* de la gestión por procesos.
- Los procesos deberán proyectar su plan de gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades aprobado y revisado periódicamente, fundamentado en estrategias claras para tratar cada riesgo identificado.
- El registro de riesgos y oportunidades de los procesos debe mantenerse actualizado con seguimiento continuo.
- Los riesgos relevantes deberán comunicarse oportunamente y escalarse si es necesario.

10. Seguimiento, monitoreo y mejora continua

- El líder y dueño deberán llevar el control de la gestión de sus procesos mediante el seguimiento y monitoreo periódico, con el fin de analizar y evaluar el cumplimiento y actualizar los controles necesarios para la optimización del proceso.
- Gestión por procesos realizará seguimiento y monitoreo a procesos priorizados, acorde con las metas estratégicas definidas para la operación eficiente de la FSD durante el año en curso
- Este seguimiento podrá ampliarse a otros procesos cuando las necesidades organizacionales así lo requieran.
- El seguimiento y monitoreo está enfocado en el desempeño, controles, actualización y mejora continua, a través de acciones correctivas y/o de mejora.
- Durante los seguimientos se revisará el resultado de los indicadores, el desempeño de ANS, cumplimiento de políticas, procedimientos, manuales, entre otros.
- Con base en las no conformidades detectadas durante los seguimientos, el dueño del proceso deberá levantar acciones correctivas que permitan eliminar la causa raíz de dichos hallazgos.
- Con respecto a las observaciones realizadas desde Gestión por procesos, el dueño del proceso levantará acciones de mejora.
- Las mejoras estarán enfocadas principalmente a oportunidades de innovación, transformación digital, estructuración documental, promoción de la cultura organizacional.

11. Anexos

Anexo No. 1 Matriz de Roles y responsabilidades

Así mismo, las principales definiciones utilizadas en los documentos del proceso se encuentran relacionadas en el [Glosario de Gestión por procesos](#), con el fin de asegurar la comprensión y facilitar la correcta aplicación del proceso.

 Fundación Santo Domingo	Política de Gestión por procesos	Versión	V4
		Código	GP-PL-01
	Gestión por procesos	Página	6 de 6

- **Historial de cambios**

Versión	Fecha	Motivo de la actualización
1	05/07/2023	Versión inicial del documento
2	23/04/2024	Principales ajustes en cuanto a la frecuencia del seguimiento y monitoreo de los procesos, actualización de documentos y aprobación del mapa de procesos
3	12/08/2024	Actualización de los roles de la gestión por procesos.
4	06/01/2025	Actualización de la matriz de roles y responsabilidades. Definición de criterios para la creación y actualización de documentos de procesos. Ampliación del plazo de socialización de las novedades de los procesos. Inclusión de lineamientos para la gestión de riesgos y oportunidades de procesos. Creación del Glosario de Gestión por procesos.

- **Control de revisión y aprobación**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	Lina Bossio N	Julian Díaz A Luis Cueto O	Lina Bossio N
Cargo	Coordinación de Gestión por procesos	Gerencia de datos y portafolio Profesional de Gestión por procesos	Coordinación de Gestión por procesos
Fecha	12/12/2025	22/12/2025	06/01/2026