



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

# Capacitación en **GESTIÓN DE PROCESOS**

“Cómo documentar un Proceso de forma simple y ágil”

Prep. por: José L. Ruminot A.



Melipilla, 23 de octubre de 2024



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

# Objetivos

- Comprender y poner en práctica la documentación de un proceso, de forma simple y ágil.



## CONTENIDO

### □ Pasos previos a la documentación del proceso

Obtener el modelo del proceso

Actualizar el modelo del proceso

### □ Documentar el proceso

El "Procedimiento de un Proceso"

### □ Ejercicio práctico en grupo

Seleccionar un proceso ya modelado

Documentar un proceso



## ¿Qué es un Proceso?

### Definición Genérica

Un proceso es un conjunto interrelacionado de acciones que son ejecutadas en un orden lógico, por una o más personas, que utilizan recursos y que mediante su transformación producen un resultado específico (producto o servicio).



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

## Documentar un Proceso es:

Generar un documento denominado “Procedimiento del Proceso”, que contiene todo el detalle del proceso, incluyendo su expediente de cambios y mejoras implementadas en el tiempo.



## Pasos previos a la documentación de un proceso

Antes de confeccionar el procedimiento de un proceso, es necesario completar los siguientes pasos previos:

**Obtener el Modelo del Proceso**

Contar con el modelo del proceso es fundamental para iniciar la documentación. Sin el modelo, es técnicamente imposible generar una documentación útil del proceso.

**Actualizar el Modelo del Proceso**

Luego de obtener el modelo del proceso, se debe verificar que esté actualizado, es decir que, represente fielmente la realidad del proceso en su estado actual. Un modelo desactualizado, sólo permitirá generar documentación desactualizada e inútil del proceso.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

## Ejemplo del Modelo actualizado de un proceso

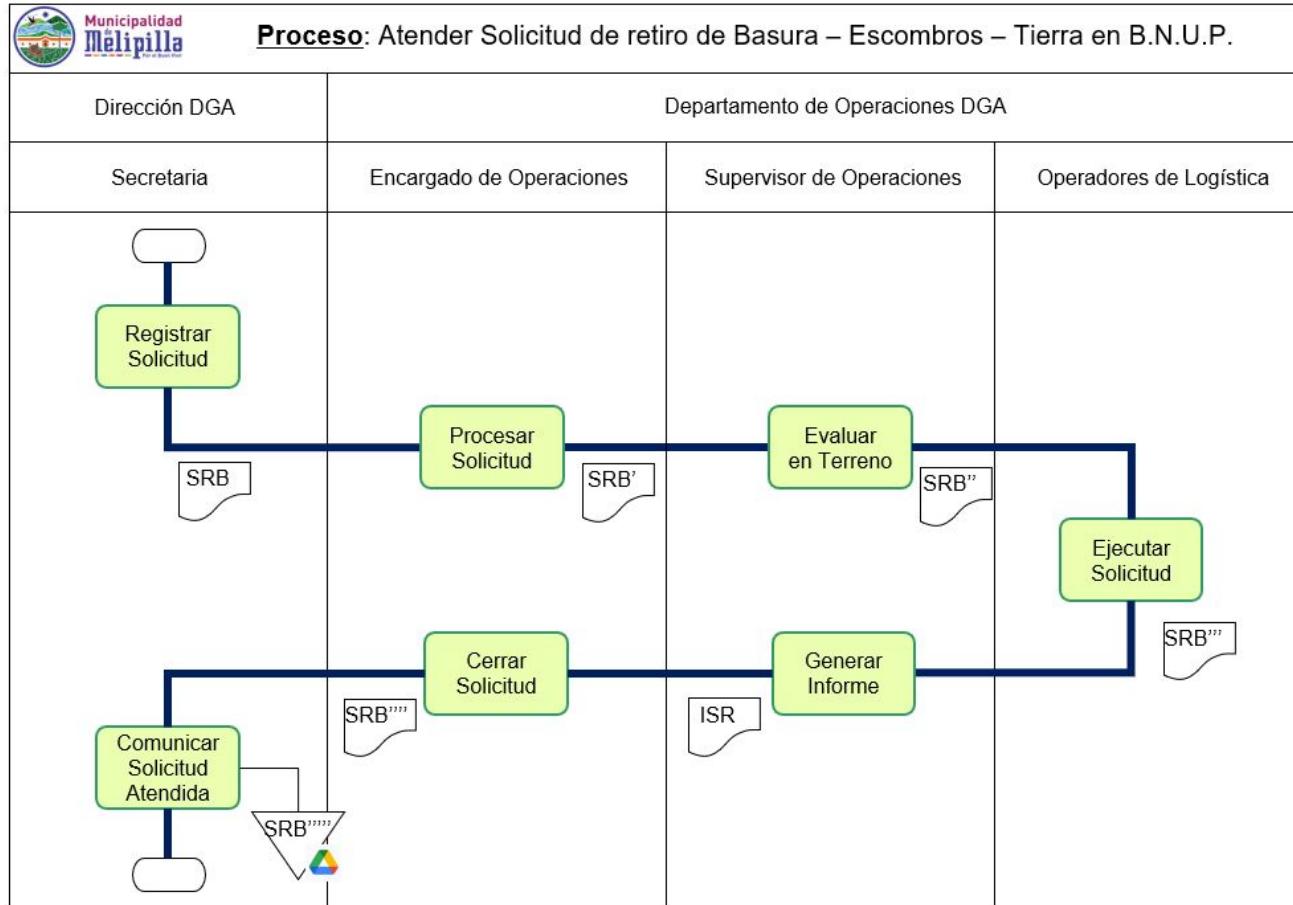


Flujograma de Información

Proceso  
**Atender Solicitud de retiro de Basura – Escombros – Tierra  
en B.N.U.P.**

"Proceso mediante el cual se gestiona una solicitud de retiro de basura, escombros o tierra en un bien nacional de uso público, presentada por un contribuyente de la comuna de Melipilla".

Versión 1 al 03-10-2024



Glosario: BNUP: Bien Nacional de Uso Público; DGA: Dirección de Gestión Ambiental; SRB: Solicitud de Retiro de Basura, Escombros o Tierra en BNUP; SRB': SRB Procesada; SRB'': SRB Evaluada; SRB''': SRB Ejecutada; ISR: Informe de Servicio Realizado; SRB''''': SRB Cerrada; SRB''''''': SRB Comunicada y Archivada.



### Listas de Tareas por Actividad

#### Proceso: Atender Solicitud de retiro de Basura – Escombros – Tierra en B.N.U.P.

**Evento de Inicio:** Solicitud de Retiro de Basura - Escombros - Tierra en un BNUP comunicada por un Ciudadano de la Comuna de Melipilla, recibida por correo o teléfono.

##### **Registrar Solicitud**

(Secretaría – Dirección de Gestión Ambiental)

- 1..... Recibir Solicitud.
- 2.....
- 3.....
- 4.....

##### **Procesar Solicitud**

(Encargado de Operaciones – Departamento de Operaciones)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

##### **Evaluar en Terreno**

(Supervisor de Operaciones – Departamento de Operaciones)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

##### **Ejecutar Solicitud**

(Operadores de Logística – Departamento de Operaciones)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

##### **Generar Informe**

(Supervisor de Operaciones – Departamento de Operaciones)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

##### **Cerrar Solicitud**

(Encargado de Operaciones – Departamento de Operaciones)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

##### **Comunicar Solicitud Atendida**

(Secretaría – Dirección de Gestión Ambiental)

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

**Evento de Término:** Servicio de retiro de Basura - Escombros - Tierra en un BNUP realizado, comunicado y registrado.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla



### Listas de Tareas Detalladas por Actividad

Proceso: Atender Solicitud de retiro de Basura – Escombros – Tierra en B.N.U.P.

#### Registrar Solicitud

(Secretaría – Dirección de Gestión Ambiental)

Nº	Tarea	Detalle
1	Recibir Solicitud	
2		
3		
4		
5		
6		
7		



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

*I. Municipalidad de Melipilla*  
Proceso

“Atender Solicitud de retiro de Basura – Escombros – Tierra en B.N.U.P.”

Versión 1 al 03-10-2024

Confeccionado por	Apoyo Metodológico	Aprobado por
Claudia Díaz-Pinto Figueroa Especialista – D.G.A.	José L. Ruminot A. Gestor de Procesos – Transformación Digital	XXXXXXXXXXXXXX Dirección de Gestión Ambiental



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

## Documentar el proceso

Documentar un proceso implica completar una plantilla de documento, llamada “Procedimiento del Proceso”.

# El Procedimiento de un Proceso



Procedimiento Nº PPA-02\_03v.01

## Proceso

“XXXXXXXXXX”

Versión actual	Nº 1, al 05 de agosto de 2022	
<i>Firmas de conformidad</i>		
Aprobado por	Confección y Apoyo Metodológico	Revisado por
XXXXXXXXXXXX Cargo BBBB BBBB <i>I. Municipalidad de Melipilla</i>	José L. Ruminot A. Consultor de Procesos y Productividad	XXXXXXXX Cargo ZZZZZZ <i>I. Municipalidad de Melipilla</i>



## INDICE DE CONTENIDOS

1.	<i>Elaboración del procedimiento</i> .....	4
2.	<i>Información general del proceso</i> .....	4
3.	<i>Modelos Visuales del Proceso</i> .....	5
3.1	<i>Ubicación en el Mapa de Procesos de XXXXXXXX</i> .....	5
3.2	<i>Diagrama de Etapas del Proceso</i> .....	5
3.3	<i>Etapa "Recepcionar No Conformidad – Sin Devolución"</i> .....	7
3.3.1	<i>Flujograma de Información (FI)</i> .....	7
3.3.2	<i>Listas de Tareas</i> .....	7
3.3.3	<i>Descripción del flujo de actividades y sus tareas que las componen</i> .....	9
3.4	<i>Etapa "Recepcionar No Conformidad – Con Devolución"</i> .....	11
3.4.1	<i>Flujograma de Información (FI)</i> .....	11
3.4.2	<i>Listas de Tareas</i> .....	11
3.4.3	<i>Descripción del flujo de actividades y sus tareas que las componen</i> .....	12
3.5	<i>Etapa "Realizar Análisis Causal de No Conformidad"</i> .....	15
3.5.1	<i>Flujograma de Información (FI)</i> .....	15
3.5.2	<i>Listas de Tareas</i> .....	15
3.5.3	<i>Descripción del flujo de actividades y sus tareas que las componen</i> .....	16
3.6	<i>Etapa "Gestionar Acciones Correctivas"</i> .....	18
3.6.1	<i>Flujograma de Información (FI)</i> .....	18
3.6.2	<i>Listas de Tareas</i> .....	18
3.6.3	<i>Descripción del flujo de actividades y sus tareas que las componen</i> .....	19
3.7	<i>Etapa "Monitorear Resultados"</i> .....	21
3.7.1	<i>Flujograma de Información (FI)</i> .....	21
3.7.2	<i>Listas de Tareas</i> .....	21
3.7.3	<i>Descripción del flujo de actividades y sus tareas que las componen</i> .....	22
3.8	<i>Etapa "Cerrar No Conformidad"</i> .....	24
3.8.1	<i>Flujograma de Información (FI)</i> .....	24
3.8.2	<i>Listas de Tareas</i> .....	24
3.8.3	<i>Descripción del flujo de actividades y sus tareas que las componen</i> .....	25
4.	<i>Roles que participan o interactúan en la etapa</i> .....	26



5.	<i>Contingencias y Planes de Acción</i> .....	27
6.	<i>Niveles de Servicio Definidos (SLA)</i> .....	28
7.	<i>Tecnologías de apoyo</i> .....	30
8.	<i>Riesgos operacionales</i> .....	31
9.	<i>Puntos Críticos de Control (PCC) e Indicadores de Control (KPI)</i> .....	33
10.	<i>Cumplimiento normativo</i> .....	34
11.	<i>Registros utilizados</i> .....	35
12.	<i>Glosario</i> .....	36
13.	<i>Historial de Revisiones</i> .....	37

## 1. Elaboración del procedimiento

En la elaboración de este procedimiento han participado las siguientes personas:

- xxxxxxx, cargo XXXXXXX de la I. Municipalidad de Melipilla.
- xxxxxxx, cargo zzzzzzz de la I. Municipalidad de Melipilla.
- José Luis Ruminot Acevedo., Consultor en Gestión de Procesos y Productividad.

## 2. Información general del proceso

Definición	Conjunto de acciones llevadas a cabo por XXXXXXXXX, para gestionar y resolver <u>una no</u> conformidad reportada por un cliente.
Objetivo	Cerrar <u>una no</u> conformidad reportada por un cliente, implementando acciones correctivas que eliminan, atenúen o neutralicen sus causas.
Alcance	Este proceso contempla el conjunto de acciones llevadas a cabo en XXXXXXXXX, desde que se recibe un aviso de no conformidad de un cliente, hasta que las <u>[Sin título]</u> acciones correctivas demuestran que las <u>[Sin título]</u> sido eliminadas, atenuadas o neutralizadas y la no conformidad ya no es generada en el proceso.
Evento de Inicio	El proceso “Gestionar No Conformidades”, se inicia cuando en XXXXXXXXX se recibe un aviso de no conformidad de un cliente.
Evento de Término	El proceso “Gestionar No Conformidades”, finaliza cuando se ha cerrado la no conformidad y se ha reportado al cliente.
Dueño del proceso	Gerente General / Gestor de Calidad

## 13. Historial de Revisiones

Nº Versión	Fecha	Descripción de cambios
1	05 de agosto de 2022	Se genera primera versión del procedimiento N° PPA-02_03v.01.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

Actividad Práctica  
**“Documentando un Proceso”**  
De forma simple y ágil





Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir



*Con método y disciplina... las personas comunes tienen  
rendimientos excepcionales*

José L. Ruminot A.

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN....!!!**

Prep. por: José L. Ruminot A.

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla



Municipalidad  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

