



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.

Departamento
de Informática
Municipalidad
de Melipilla

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.





**Municipalidad
de
Melipilla**
Por el Buen Vivir

Departamento
de Informática
Municipalidad
de Melipilla

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



**Municipalidad
de Melipilla**
Por el Buen Vivir

Departamento
de Informática
Municipalidad
de Melipilla

¿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.





**Municipalidad
de Melipilla**
Por el Buen Vivir

Departamento
de Informática
Municipalidad
de Melipilla

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



**Municipalidad
de Melipilla**
Por el Buen Vivir

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

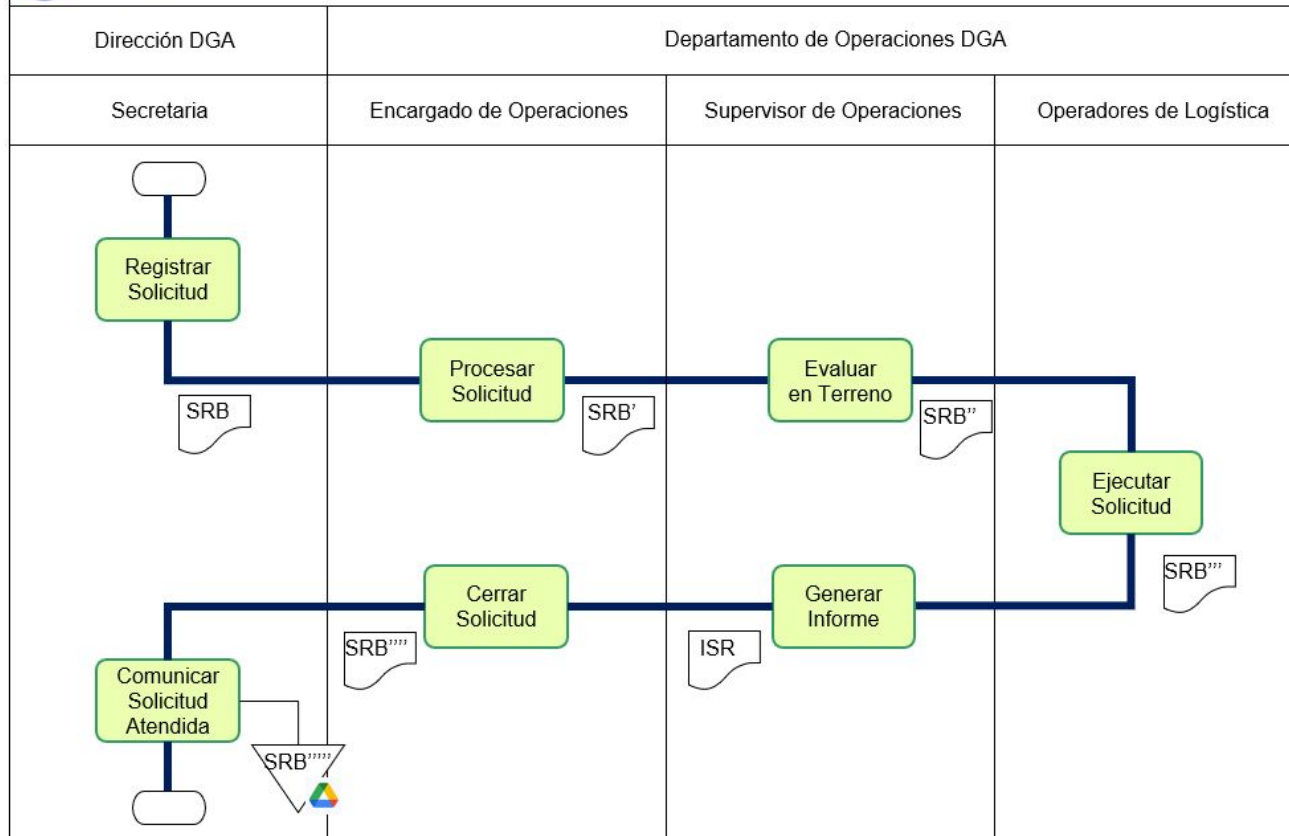


**Municipalidad
de Melipilla**
Por el Buen Vivir

Departamento
de Informática
Municipalidad
de Melipilla



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



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.



**Municipalidad
de Melipilla**
Por el Buen Vivir

**Departamento
de Informática
Municipalidad
de Melipilla**



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.

Generar Informe

(Supervisor de Operaciones – Departamento de Operaciones)

1.
2.
3.
4.

Procesar Solicitud

(Encargado de Operaciones – Departamento de Operaciones)

1.
2.
3.
4.

Cerrar Solicitud

(Encargado de Operaciones – Departamento de Operaciones)

1.
2.
3.
4.

Evaluar en Terreno

(Supervisor de Operaciones – Departamento de Operaciones)

1.
2.
3.
4.

Comunicar Solicitud Atendida

(Secretaría – Dirección de Gestión Ambiental)

1.
2.
3.
4.

Ejecutar Solicitud

(Operadores de Logística – Departamento de Operaciones)

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



**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	XXXXXXXXXXXXX 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	
Firmas de conformidad		
Aprobado por	Confección y Apoyo Metodológico	Revisado por
XXXXXXXXXXXX Cargo BBBBBB I. Municipalidad de Melipilla	José L. Ruminot A. Consultor de Procesos y Productividad	XXXXXXXXXX Cargo ZZZZZZ I. Municipalidad de Melipilla

INDICE DE CONTENIDOS

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

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

1. Elaboración del procedimiento

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

- XXXXXXXX, cargo XXXXXXXX de la I. Municipalidad de Melipilla.
- XXXXXXXX, cargo ZZZZZZZZ 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 XXXXXXXX, 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 eliminen, atenúen o neutralicen sus causas.
Alcance	Este proceso contempla el conjunto de acciones llevadas a cabo en XXXXXXXX, desde que se recibe un aviso de no conformidad de un cliente, hasta [Sin título] acciones correctivas demuestran que las [Sin título] 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 XXXXXXXX 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



N° 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
de
Melipilla
Por el Buen Vivir

