



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

# Capacitación en **GESTIÓN DE PROCESOS**

¿Cómo modelar y documentar Procesos?

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

# Objetivos de la capacitación

- Comprender el significado y los beneficios de la Transformación Digital en nuestra Municipalidad.
- Comprender y poner en práctica el levantamiento y modelación de un proceso Municipal real.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

# CONTENIDO

□ **Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado y su relación con la Gestión de Procesos y la Innovación en nuestros servicios.**

□ **Cómo levantar y modelar Procesos**

Técnicas para modelar procesos

El Modelamiento Visual Participativo de Procesos

Diagrama de Etapas, Flujogramas de  
Información y Listas de Tareas

Ejercicio práctico en grupo



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

# LEY 21.180 DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Publicada : 11 NOV 2019

Exige que todos los **procedimientos administrativos** ejecutados en nuestra Municipalidad, sean realizados en formato electrónico.

Esto implica que todos los procesos en nuestra municipalidad, que ejecutamos para entregar nuestros servicios a la comunidad, deben ser realizados en formato electrónico.



## La Transformación Digital en nuestra Municipalidad

Consiste básicamente en transformar todos nuestros procesos y servicios, haciendo uso intensivo de la tecnología que nos ofrece Internet, para así agilizar y mejorar nuestro funcionamiento y la calidad y oportunidad de los servicios que entregamos a nuestra comunidad.

Se alinea con la necesidad de acercar la Municipalidad a la ciudadanía y facilitar el acceso a nuestros servicios.

Nos permite mejorar la calidad de atención a nuestra comunidad, logrando promover el Buen Vivir.



## Al implementar la transformación digital en nuestra Municipalidad, podremos:

- Agilizar nuestros procesos y mejorar los tiempos de respuesta, la calidad de atención a nuestros ciudadanos y hacer seguimiento a **todos nuestros servicios.**
  - Mejorar la forma en cómo hacemos lo que hacemos, previamente levantando, modelando, documentando y rediseñando **todos los procesos**, que dan soporte a los servicios que entregamos a nuestros ciudadanos. Para un buen resultado ☐ G. PROCESOS (pensar)
    - No se debe automatizar algo que no necesariamente es óptimo.



## Proyectos de Transformación Digital en los que ya estamos trabajando:

- Sistema de Gestión de Emergencias Comunales.
- Sistema de Gestión Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL).
  - Sistema de Relojes de Control Digital por Biometría Facial.
- Plan de Mejoras a la Seguridad y Ciberseguridad de la Información.
  - Gestión Documental con Firma Electrónica Digital.
  - Estudio Impresoras Láser Color - Scanner veloz
    - Intranet Informática.
- Gestión de Rentas y Patentes Microempresa Familiar (MEF).
  - Internet Satelital.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

Un recurso fundamental para implementar masivamente la Transformación Digital en nuestra Municipalidad, es la pronta contratación de una **Plataforma de Gestión Documental**, con la que comenzaremos la digitalización de gran parte de los flujos de trabajo que se tramitan en:

- Oficina de Partes (Decretos, Correspondencia, entre otros).
- Contratación de Personal (Decretos Ex P, entre otros).
- Adquisición de Bienes y Servicios Computacionales.



## Modelar un Proceso es:

Representarlo visualmente mediante un diagrama que muestre a lo menos los siguientes aspectos o atributos de un proceso:

**El(los) evento(s) o condición(es) de inicio del proceso**

**Las acciones que forman parte del proceso**

**La secuencia en que se ejecutan las acciones que forman parte del proceso**

**Los roles que ejecutan cada acción que forma parte del proceso**

**Los principales insumos y/o recursos que entran y salen de cada una de las acciones que forman parte del proceso**

**El(los) evento(s) o condición(es) de término del proceso**



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

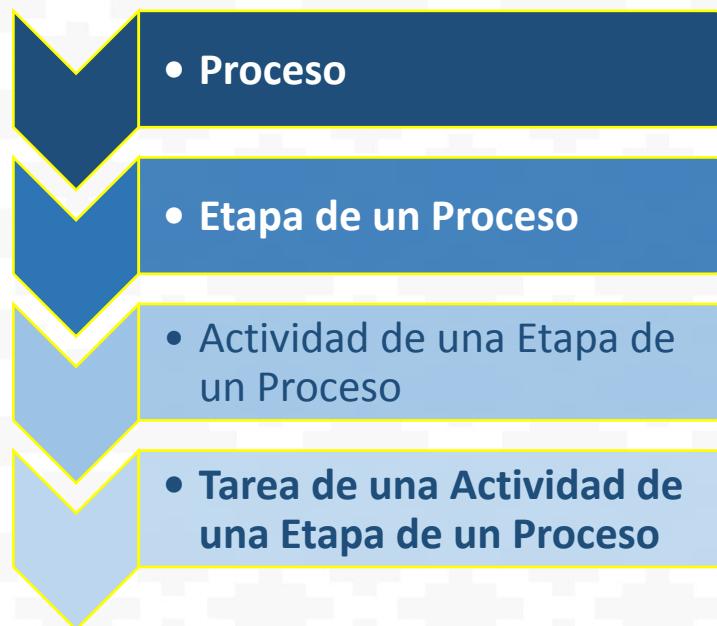
## Documentar un Proceso es:

Confeccionar un documento estandarizado (osea, el mismo formato para todos los procesos de una organización), que contenga toda la información relevante que lo describe y lo caracteriza, incluyendo su historial de vida desde que fue creado hasta la fecha de actualización.



# VISIÓN SISTÉMICA DE PROCESOS

Un proceso es una gran acción, que dependiendo de su tamaño, podrá ser dividido en partes llamadas etapas. Cada etapa de un proceso estará formado por un conjunto de actividades y a su vez, cada actividad estará formada por tareas.



Un proceso, una etapa del proceso, una actividad de una etapa del proceso y una tarea de una actividad de una etapa del proceso... Todas son ACCIONES.

En una visión sistémica (los procesos vistos como sistemas), un proceso puede ser descrito con distintos niveles de profundidad. Entre mayor sea el nivel de profundidad con que sea descrito un proceso, mayor será el detalle que se obtendrá de las acciones que forman el proceso (Ej. Lavar mis dientes).

Incluso es válido hablar de: Macroproceso – Procesos – Subprocesos – Etapas – Actividades – Tareas. ... Todas son ACCIONES.

Dado que los macroprocesos, los procesos, los subprocesos, las etapas, las actividades y las tareas; son acciones... se deberán nombrar siempre partiendo con un **verbo en infinitivo**.



## Técnicas para modelar procesos

Existen varias metodologías para modelar procesos y su lógica de representación depende de qué es lo que se quiere representar del proceso.

BPMN – Business Process Management Notation  
IDEF0 – Integration Definition for Function Modeling  
MVP – Modelamiento Visual Participativo  
Modelamiento Basado en Eventos (ARIS)  
Otras metodologías

En nuestro caso examinaremos la Metodología de **Modelamiento Visual Participativo de Proceso (MVP)**, creada en Chile por el Dr. Juan Bravo Carrasco y que actualmente es la metodología más utilizada especialmente para procesos de servicio y con un especial énfasis en el hacer de las personas.



## Principales características de la MVP:

- No requiere contar con un software especializado en modelamiento de procesos, porque no utiliza la notación BPMN. De hecho, utiliza MS Power Point.
- Se modela en forma vertical y de izquierda a derecha, lo que facilita su lectura y comprensión intuitiva al ser humano.
- Se modela sólo el **“Curso Normal de los Eventos”**. La ejecución correcta del proceso. Los errores, los rechazos, las no conformidades y las contingencias no se tratan en el modelo (se tratan en el Procedimiento) y por ello no se utilizan rombos.
- Recomienda no incluir más de seis (6) a siete (7) actividades en un mismo flujo (y se le denomina proceso simple). Cuando un proceso tiene más de 6 a 7 actividades, se debe intentar dividirlo en etapas (y se le llamará proceso complejo) y en éste caso de debe modelar previamente un flujo de etapas.
- La división del hacer se categoriza en: Proceso – Etapas – Actividades – Tareas.

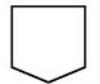


# Simbología utilizada por la MVP

## Simbología utilizada en los “Flujogramas de Información” (FI).



Evento de Inicio o de Término de las actividades de un proceso.

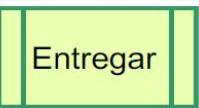


PROCESO O ETAPA

Relación o conexión con otro proceso o con otra etapa del mismo proceso, indicando su nombre. También se emplea para relacionar con un proceso externo a la organización (un proveedor, por ejemplo)



Actividad manual en un proceso, sin apoyo de sistema computacional especializado. Se usa este símbolo aunque haya apoyo de ofimática (Office por ejemplo). Posee esquinas redondeadas.



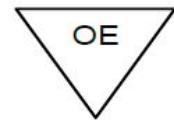
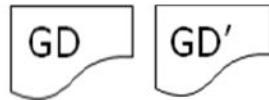
Actividad con apoyo de sistema computacional especializado. No aplica cuando solo se usa una planilla electrónica o un archivo de texto en el computador.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

Revisar solicitud



Actividad compartida o ejecutada por dos o más roles. Es realizada a la vez por diferentes actores. Su ancho debe alcanzar las columnas de los actores respectivos (que deben estar ubicados en forma contigua en el modelo).

Línea (sin flecha) que indica la secuencia de actividades en un flujo de información. Puede tomar distintas formas (siempre con el mínimo de codos) dependiendo de la posición de las actividades que deben ser conectadas

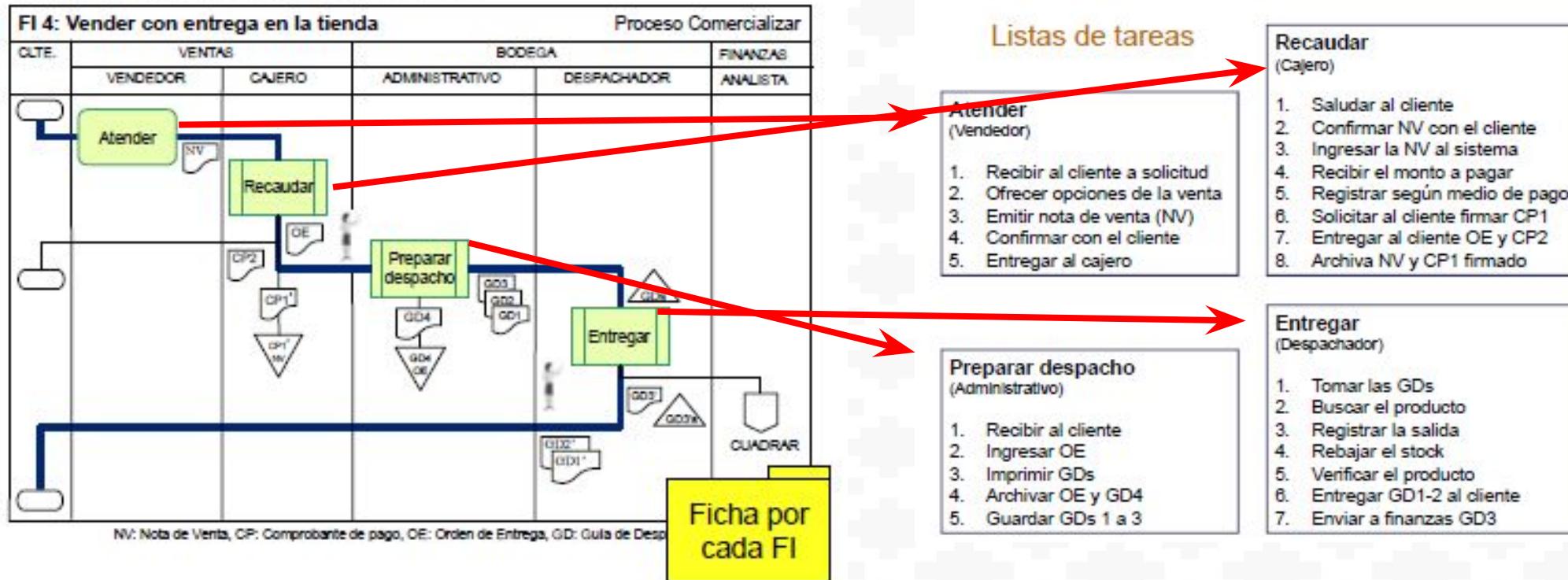
Documento que fluye en el proceso. Cuando tiene comilla simple implica un cambio en el documento (firma, llenado de un campo, etc.). Posee una sigla que se explica en el pie de página del FI

Almacenamiento permanente manual de un documento que se genera en una actividad y lleva la misma sigla del documento correspondiente.



Un **Proceso Simple**, está formado por un máximo de seis a siete actividades y cada una de ellas en una lista de tareas.

## Flujograma de información





En la Modelación Visual Participativa, no se requiere que un nuevo Flujograma de Información sea construido desde cero. Para esto se utiliza una plantilla de algún otro proceso lo más semejante posible al que deseamos construir. Esto aumenta notablemente la productividad al modelar procesos, dado que se puede utilizar las funcionalidades estándares de la plataforma Windows de “Copiar y Pegar”.

No obstante, antes de modelar un proceso, se debe confeccionar el “Paso a Paso” del proceso utilizando el “Diagrama SIPOC”.

DIAGRAMA SIPOC RESUMIDO PARA LEVANTAR PROCESOS



## Guía paso a paso para modelar un proceso, a partir de un Diagrama SIPOC simplificado.



- Completar las columnas “Tareas” (Nº, Nombre Tarea, Detalle Tarea y Requisito) y Rol(es) Ejecutante(s), del **Diagrama SIPOC simplificado**. Las Tareas son las acciones más pequeñas ejecutadas en un proceso.
- Si en total resultan más de 6 tareas, se deben agrupar tareas afines en Actividades del Proceso. Las Tareas afines son tareas que tratan de un mismo tema y que son ejecutadas por un mismo Rol o conjunto de Roles. Si resultan 6 o menos tareas, se debe construir el Flujograma con las Tareas.
- Si en total resultan 6 o menos actividades, se debe confeccionar directamente el Flujograma de Actividades. Si resultan más de 6 Actividades, se deben agrupar Actividades en Etapas y luego confeccionar un Flujograma por cada Etapa del Proceso.
- Confeccionar el(los) Flujograma(s) de Información, cada uno acompañado por sus “Listas de Tareas por Actividad”.



Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla

Actividad Práctica  
**“Modelando un Proceso”**  
utilizando el Modelamiento Visual Participativo





Municipalidad  
de  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir



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

Departamento  
de Informática  
Municipalidad  
de Melipilla



Municipalidad  
**Melipilla**  
Por el Buen Vivir

