

UNIVERSIDAD DE TALCA
RECTORÍA



APRUEBA REGLAMENTO PARA EL
LEVANTAMIENTO Y DISEÑO DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
INSTITUCIONALES EN LA UNIVERSIDAD
DE TALCA

TALCA, 23 AGO. 2023

Nº 1094

VISTOS:

Las facultades que me confieren los decretos con fuerza de ley N°s. 36 y 152 de 1981, y el decreto supremo N°95 de 2022, todos del Ministerio de Educación; y la resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

a) Que existe la necesidad de contar con un instrumento que regule el diseño de procesos y procedimientos institucionales en la Universidad de Talca.

b) Que, promulgado el acuerdo N°2840 en sesión N°875 de 2022 del Consejo Académico de la Universidad de Talca, se aprueba la actualización de la Política de Calidad mediante R.U. N°137 de 2022, respondiendo al compromiso de excelencia asumido por la institución con su comunidad interna y grupos de interés.

c) Que la Universidad de Talca ha formalizado un Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad a través de Resolución Universitaria N°68 de fecha 11 de enero de 2022, construido sobre lineamientos que consagra Ley N°21.091 para el establecimiento de un sistema interno de aseguramiento de la calidad y gestión institucional.

d) Que, el Reglamento para el Diseño de Procesos y Procedimientos Institucionales en la Universidad de Talca, corresponde a un instrumento que se enmarca en el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, y contribuye a la consecución de sus objetivos.

e) Que, por Resolución Universitaria N°1254 de 2021, se establece la conformación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad.

f) Que, mediante correo electrónico institucional con fecha de 02 julio de 2023, el Director General de Aseguramiento de la Calidad y Planificación ha solicitado al Consejo de Aseguramiento de la Calidad, por intermedio del Sr. Rector, quien preside dicha instancia, conocer y sancionar un Reglamento para el Levantamiento y Diseño de Procesos y Procedimientos Institucionales en la Universidad de Talca.

g) La aprobación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad, según se establece en acta N°11 con fecha 03 de julio de 2023.

h) Que, mediante oficio N°466 de fecha 18 de Julio de 2023 la Dirección de Asuntos Jurídicos comunica que se puede dar inicio al procedimiento administrativo destinado a su aprobación.

i) Que, mediante correo institucional de fecha 24 de julio de 2023 el Sr. Rector entregó su aprobación para proceder con la formalización del Reglamento para el Diseño de Procesos y Procedimientos Institucionales en la Universidad de Talca.

j) Que, mediante correo institucional de fecha 24 de julio de 2023 la jefa del Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad solicita someter a control previo de legalidad el Reglamento para el Diseño de Procesos y Procedimientos Institucionales en la Universidad de Talca.

RESUELVO:

1. APRUÉBESE el “Reglamento para el Diseño de Procesos y Procedimientos Institucionales en la Universidad de Talca”, que se indica a continuación:

REGLAMENTO PARA EL LEVANTAMIENTO Y DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES EN LA UNIVERSIDAD DE TALCA

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente reglamento establece la metodología para el levantamiento y diseño de procesos y procedimientos que desarrollan las distintas unidades académicas y administrativas en la Universidad de Talca.

Artículo 2. La finalidad de este reglamento es contribuir a la adecuada implementación del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad de Talca, y sus objetivos son:

- Normalizar definiciones que permitan un entendimiento transversal de la estructura de procesos y procedimientos en la Institución.
- Definir una metodología que estandarice el levantamiento y diseño de procesos y procedimientos de la Universidad de Talca.
- Establecer un procedimiento para la formalización y actualización de Manuales de Procesos y Procedimientos de las unidades académicas y administrativas de la Universidad de Talca.

TITULO II. METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO Y DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES

Artículo 3. Los procesos y procedimientos institucionales serán agrupados en cuatro jerarquías, a saber, *macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos*. Dichas jerarquías están directamente asociadas a la

complejidad (desde lo estratégico hasta lo operativo), su propósito y al valor que cada proceso agrega en la organización. La definición de cada una de éstas se presenta en el Anexo 1.

Artículo 4. Para el modelamiento de procesos y procedimientos institucionales, ya sea para su levantamiento y diseño inicial o para un eventual rediseño, se utilizará la notación Business Process Model and Notation en su versión 2.0 (BPMN 2.0), notación estandarizada y utilizada internacionalmente.

Dentro de los distintos elementos de la notación BPMN 2.0, se recomienda utilizar únicamente aquellos clasificados como *actividades, compuertas, swimlanes, artefactos, objetos de conexión y eventos*. La descripción de la notación asociada a estos elementos se presenta en el Anexo 2.

Artículo 5. La metodología para el levantamiento y diseño de procesos y procedimientos consta de seis etapas, a saber: **recopilación, identificación, modelamiento, caracterización y mejoramiento, formalización y socialización**. La descripción de cada una de estas etapas se presenta en el Anexo 3.

El levantamiento y diseño de todo proceso deberá ser registrado en el Formulario de Registro de Procesos y Procedimientos que se presenta en el Anexo 4.

Artículo 6. Cada vez que se levante y diseñe un proceso o procedimiento, en particular en la etapa de caracterización, se deberán determinar, si corresponde, los indicadores de desempeño asociados a dicho proceso o procedimiento.

Para la determinación de un indicador de desempeño, se deben considerar cinco elementos, a saber: **definición del indicador, fórmula de cálculo del indicador, frecuencia de actualización, meta del indicador, responsable de reportar**. La descripción de estos elementos se presenta en el Anexo 5.

Artículo 7. El Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad, de la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad, será la unidad técnica responsable de entregar el soporte metodológico a las distintas unidades académicas y administrativas para la aplicación lo establecido en los artículos precedentes de este Título.

TITULO III. MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Artículo 8. Toda unidad académica y administrativa deberá contar con un Manual de Procesos y Procedimientos. El levantamiento y diseño de los procesos y procedimiento consignados en dicho Manual deberá realizarse según la metodología establecida en el Título II del presente reglamento, con el soporte técnico del Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad, y su registro deberá realizarse conforme al Formulario de registro de procesos y procedimientos que se presenta en el Anexo 4.

El propósito de dichos manuales es detallar cómo se llevan a cabo las actividades y tareas dentro de cada unidad, constituyendo una herramienta para la promoción de la eficiencia en la gestión y un elemento clave del SIAC.

Artículo 9. La formalización o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de una unidad académica o administrativa, requiere de una solicitud formal del respectivo directivo superior ante el

Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad. Para dicha presentación, se requiere además que el Manual cumpla con el formato establecido en el Anexo 7.

Una vez verificado el cumplimiento de los aspectos técnicos y formales, el Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad solicitará al Director General de Aseguramiento de la Calidad y Planificación la formalización del Manual mediante resolución dictada especialmente para dichos efectos.

Artículo 10. Los Manuales de Procesos y Procedimientos deberán ser actualizados cada año, o cada vez que tenga lugar un cambio en las funciones de una determinada unidad. Será responsabilidad de cada unidad la actualización de sus respectivos manuales, contando siempre con el apoyo del Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad.

Artículo 11. Es responsabilidad del Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad mantener registro, a través de las plataformas institucionales, de los Manuales de Procesos y Procedimientos formalizados a través de lo establecido por el presente reglamento.

TITULO IV. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 12. Se establece como plazo máximo para la formalización los Manuales de Procesos y Procedimientos de todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad, el día 28 de junio de 2024, conforme a lo establecido en los Artículos 8 y 9 del Título III.

Artículo 13. Se establece como plazo máximo para la implementación de un mecanismo de registro de los Manuales de Procesos y Procedimientos formalizados, el día 29 de septiembre de 2023, conforme a lo establecido en el Artículo 11 del Título III.

2. **DÉROGUESE**, Resolución Universitaria N° 499 del 2014 que Aprobó Modelo de Levantamiento y Diseño de Procesos Institucionales.

3. **DÉJESE CONSTANCIA**, que el presente reglamento comenzará a regir el lunes hábil siguiente, a la total tramitación del presente acto administrativo.


SECRETARIA GENERAL ISABEL HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
SECRETARIA GENERAL

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

CARLOS TORRES FUCHSLOCHER
RECTOR


UNIVERSIDAD DE TALCA
DOCUMENTO TOTALMENTE TRAMITADO
CON FECHA 24 AGO, 2023

EAM/mcs

ANEXOS

ANEXO 1. JERARQUÍAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Macroproceso: Representación conceptual de un conjunto de procesos agrupados y relacionados a las principales actividades de la institución desde un punto de vista amplio y que reflejan la creación de valor en el quehacer universitario. Por su definición, los macroprocesos se encuentran en el primer nivel dentro de la jerarquía y contienen únicamente procesos. Los macroprocesos constituyen la base del mapa de procesos institucional, por lo que su estructura determinará la gestión de procesos, permitiendo identificar, agrupar, estructurar y relacionar todas las actividades que lo constituyen.

Procesos: Concepto que representa un conjunto de actividades que generan valor a un objeto de negocio específico dentro la institución. Un proceso manifiesta el objetivo que este persigue y las unidades que son responsables de su ejecución y cumplimiento. Generalmente, reglamentadas por normativas internas y/o externas de la Universidad de Talca respecto a sus propósitos o resultados.

Los procesos se posicionan en el segundo nivel de jerarquización y estos pueden contener subprocesos (*nivel tres*) o directamente procedimientos lineales a nivel de actividad y/o tarea (*nivel cuatro*). Todo dependerá de la complejidad del proceso para reflejar el quehacer del objeto de negocio y que sea entendible para todos los usuarios de la institución.

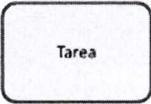
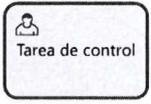
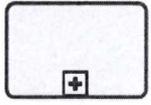
Subprocesos: Al igual que los procesos, los subprocesos responden a un concepto que representa un conjunto de actividades que generan valor a un objeto de negocio específico dentro la institución, pero que se utiliza como apoyo para individualizarlos y así mejorar la comprensión entre los usuarios, lo que no hace su uso obligatorio. Cuando son utilizados, los subprocesos son del tercer nivel de jerarquización y estos pueden contener procedimientos a nivel de actividad o tarea (*nivel cuatro*) dependiendo de la naturaleza de su quehacer y/o de la necesidad de los usuarios para individualizar actividades que sean de su interés.

Procedimientos: Actividades o conjunto de tareas que se deben seguir para completar una actividad específica, de la cual se obtiene un producto. Los procedimientos son lineales e identifican el cargo de los responsables de su ejecución. Estas actividades corresponden al cuarto nivel de jerarquización y al que tiene mayor grado de especificación, constituyéndose como un paso a paso detallado para el desarrollo de actividades.

Los procedimientos contienen tareas hasta el nivel de detalle que sea útil para los usuarios de la información, pudiendo agruparlas con el fin de individualizar actividades específicas.

ANEXO 2. NOTACIÓN PARA EL MODELAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Actividades: Representan una actividad realizada dentro de la organización las cuales pueden ser:

	<p>Tarea: Representa una tarea simple o actividad. Se utiliza cuando el trabajo que simboliza se encuentra en su nivel más detallado. Para efectos del modelamiento de procedimientos, será obligatorio detallar si la tarea es totalmente manual o si es con la intervención de sistemas de información.</p>
	<p>Tarea manual: Representa una tarea o actividad que se realiza de manera manual, sin la intervención de sistemas.</p>
	<p>Tarea de servicio: Representa una tareas o actividad que se realiza con la intervención de sistemas.</p>
	<p>Tarea de control: Representa una tarea o actividad de control dentro de un procedimiento. Esta puede ser manual, automatizado o mixto.</p>
	<p>Tarea compuesta o Subproceso: Conjunto de procesos o actividades agrupadas.</p>

Compuertas: Utilizados para controlar la divergencia y convergencia durante el flujo del proceso.

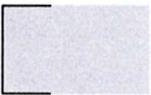
	<p>Compuerta exclusiva: Se utiliza cuando en un punto del flujo de proceso se escoge un camino de varios posibles, basados en información o decisión del rol que ejecuta el proceso. Exige especificar la pregunta o condicionante que determinará la alternativa a elegir.</p>
	<p>Compuerta de convergencia: Se utiliza para unir distintos caminos alternos en una sola compuerta de manera de consolidar varios flujos de entrada en solo un flujo de salida.</p>
	<p>Compuerta paralela: Se utiliza cuando varias actividades pueden realizarse de manera paralela o concurrente, lo que hará que el flujo de actividades continua por todos los caminos posibles y solo si todos se han completado.</p>
	<p>Compuerta inclusiva: Se utiliza cuando existen distintos caminos y dependiendo de la condición que especifica la compuerta inclusiva, se pueden escoger uno (OR) o varios (AND) de ellos.</p>

Swinlane: Utilizados para representar a las entidades que ejecutan el proceso.

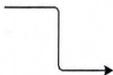
	<p>Pool: Contenedor horizontal de uno o varios procesos o subprocesos, el que debe indicar necesariamente su nombre.</p>
---	---

	Lane: Es la subdivisión horizontal del Pool y representa el rol, unidad, departamento o cargo que ejecuta la actividad que contiene.
	Fase: Segmentación vertical de un pool que representa un periodo de tiempo objetivo o una transición en el proceso.

Artefactos: Proporcionan información adicional que es relevante en el proceso.

	Objeto de datos: Se utiliza para representar documentos que participan durante el proceso. Debe especificar el nombre del documento.
	Depósito de datos: Representan un almacén o base de datos que aloja información y que participa durante el proceso.
	Anotaciones: Cuadros de texto utilizados para proveer información adicional sobre el proceso.
	Grupo: Se utilizan para agrupar un conjunto de actividades, ya sea para efectos de documentación o análisis.

Objetos de conexión: Utilizados como elementos conectores necesarios en el proceso.

	Secuencia: Define el orden de ejecución entre dos actividades
	Mensaje: Representa la interacción entre dos Pool.
	Asociaciones: Se utiliza para asociar artefactos.

Eventos: Representa un evento que ocurre o puede ocurrir en el curso de un proceso y que afecta su flujo. Estos pueden ser eventos de inicio, intermedio y de fin como se detalla.

Eventos de inicio	
	Inicio: Define el inicio del proceso. Debe especificar el motivo que da inicio al proceso, de lo contrario se considera un inicio indefinido.

	Inicio de mensaje: Indica el inicio del proceso cuando se recibe un mensaje que es especificado.
	Inicio temporal: Indica el inicio del proceso al cumplirse un punto en el tiempo, lapsos o límites. Puede ser un evento único o cíclico.
	Inicio por condición: Representa el inicio del proceso a partir del cumplimiento de una condición específica.
	Inicio por señal: Simboliza el inicio del proceso a raíz de la captura de una señal externa indirecta.
Eventos intermedios	
	Evento intermedio: Es una interacción con un rol externo (rol, sistema o proceso) y creará una detención específica del proceso hasta que se cumpla alguna condición.
	Evento intermedio de temporización: Indica la detención en la ejecución del proceso hasta que se cumpla una condición de tiempo.
	Evento intermedio de lanzamiento de mensaje: Indica el envío de un mensaje y que detendrá la ejecución del proceso hasta que sea recibido por su receptor.
	Evento intermedio de recepción de mensaje: Indica la recepción de un mensaje y que detendrá la ejecución del proceso hasta que sea recibido.
	Evento intermedio condicional: Detendrá la ejecución del proceso hasta que se cumpla la condición que especifica.
Eventos de Fin	
	Evento de fin: Indica el fin del flujo de un proceso, especificando el resultado a nivel de proceso o el producto conseguido a nivel de procedimiento.
	Evento de fin de mensaje: Representa que el envío de un mensaje significa el fin del flujo de un proceso.

	Evento de terminación: Indica el fin inmediato del flujo del proceso y todas sus actividades sin importar que existan caminos pendientes.
	Evento de fin de señal: Indica la señal que es enviada a un destinatario no definido una vez finalizado el flujo de un proceso.

ANEXO 3. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Recopilación: Consiste en el estudio del material que ha sido generado por la unidad o por equipos de gestión de procesos en el pasado que, al ser ajustados a la actual metodología, son útiles como insumo para el levantamiento de procesos. Esta etapa pretende reconocer el material que ha sido desarrollado anteriormente, por lo que su ejecución no es obligatoria.

Identificación: Primera etapa de trabajo directo con la unidad, el que consiste en la identificación del quehacer de la unidad con especial atención en su contribución a la estrategia de la universidad, al cumplimiento normativo interno y legislativo externo al que esté sujeto. En base a lo anterior, se determinan propósitos, estrategias, mecanismos y, por consiguiente, el descubrimiento de procesos y procedimientos estructurados y no estructurados de la unidad que serán levantados de acuerdo con la relevancia de cada uno.

Modelamiento: De acuerdo con la prioridad, se desarrolla el levantamiento de procesos en conjunto con la unidad. El mapeo, se desarrolla bajo el concepto “*AS IS*” (literalmente, “como es”), el que documenta la realidad actual de los procesos incluyendo aciertos y errores.

El modelamiento de procesos y procedimientos debe reflejar las tareas y actividades que son desarrolladas al interior de la unidad, de manera de ser útil para la documentación, análisis y mejora continua dichas tareas y actividades.

El modelamiento se debe realizar bajo las definiciones establecidas Artículo 2 del Título II de este reglamento, con la intención de representar y facilitar el entendimiento de las actividades. Además, se registrará de acuerdo con los elementos seleccionados de la notación BPMN 2.0 y que son detallados en el Anexo 1 (Nomenclatura para el diseño de procesos y procedimientos) de este reglamento. Lo anterior, con la intención de estandarizar el levantamiento de procesos de manera transversal en toda la institución.

El modelado de procedimientos deberá especificar en todas sus tareas si estas son desarrolladas de manera manual o con la intervención de sistemas, a través de los elementos de notación respectivos, y en los casos específicos, si se tratan de una actividad de clave o de control.

Caracterización: Consiste en la documentación del proceso o procedimiento en un formato estandarizado que consolida la información entregada en el levantamiento. En este documento, se identifica la unidad administrativa y su dependencia, responsable(s) del proceso o procedimiento, objetivo, alcance, entradas de actividades, proveedores de entrada, salidas, usuarios o destinatarios, la descripción de las actividades que constituyen el proceso o procedimiento, documentación anexa que sea de interés para la adecuada comprensión del proceso o procedimiento.

Adicionalmente, se deberán indicar los protocolos, instructivos, reglamentos, legislación o cualquier otra marco normativo, interno o externo, que regule directamente aspectos relacionados con el proceso o procedimiento. Así mismo, en el caso de los macroprocesos, se deberán indicar, si corresponde, las políticas institucionales asociadas a los objetivos y propósitos del macroproceso. Esta información estará consignada en la sección “Normativa” del Formulario de registro de procesos y procedimientos (Anexo 4).

Dentro de la caracterización, se declaran también los indicadores de desempeño del proceso y/o procedimiento de acuerdo con lo establecido en el Artículo 6 del Título II de este reglamento. De todo lo anterior, se dejará registro en el Formulario de registro de procesos y procedimientos

Las caracterizaciones de todos los procesos y procedimientos de la unidad serán consolidadas de manera ordenada en lo que, posterior a su validación, se constituirá como el Manual de Procesos y Procedimientos de la unidad, producto final del levantamiento.

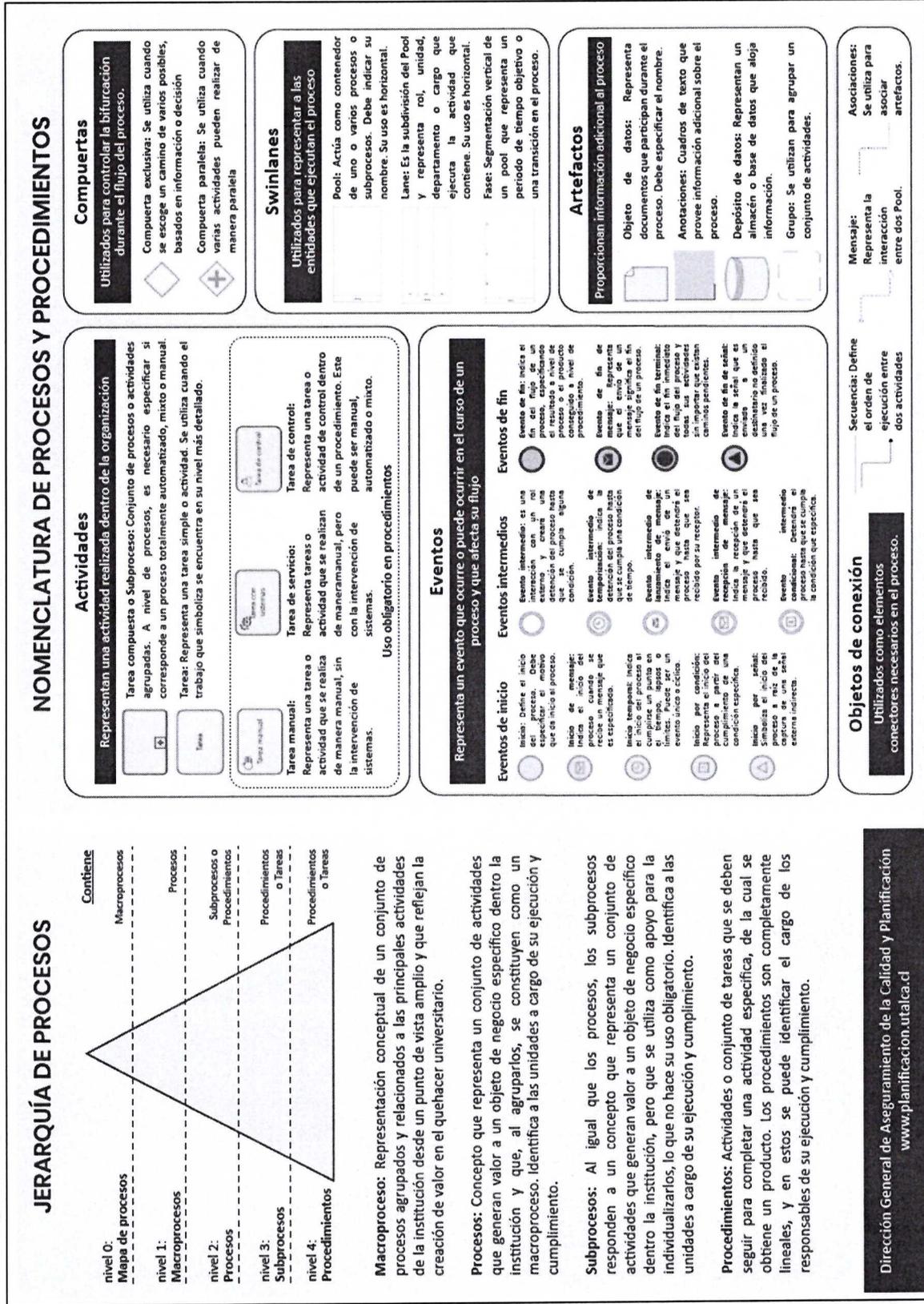
Mejoramiento: Luego de que el proceso y/o procedimiento está diseñado y documentado, la unidad debe realizar una revisión permanente si dicho proceso cumple con su objetivo, si los resultados obtenidos son los esperados, y si cumple con las normativas a las cuales está sujeto (si corresponde). Esta revisión tiene como finalidad determinar eventuales ajustes que aseguren que el proceso o procedimiento cumpla con su propósito y, en el último término, contribuya con los fines

estratégicos de la Universidad de Talca. En el caso de ser necesaria la implementación de ajustes, además de actualizar el respectivo Formulario de registro de procesos y procedimientos (Anexo 4), estos ajustes deben ser registrados en el Formulario de registro de control de ajustes en procesos y procedimientos (Anexo 6).

Formalización: Consiste en la validación final del trabajo realizado en la unidad mediante la revisión y visto bueno de su directivo superior de acuerdo con lo establecido en el Artículo 9 del Título III de este reglamento. Esta etapa será de responsabilidad de la jefatura superior de la unidad requirente y concluye con la entrega física y digital del Manual de Procesos y Procedimientos (Anexo 4). Así también, la información quedará almacenada por el Departamento de Análisis y Aseguramiento de la Calidad para su resguardo y difusión.

Socialización: Consiste en la publicación y difusión de los productos del levantamiento de procesos y procedimientos mediante una plataforma que registre de manera sistematizada los procesos institucionales, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 del Título III de este reglamento de este reglamento.

En la Figura 2 se presenta una infografía que resume los principales elementos del proceso de levantamiento y diseño de procesos y procedimientos.



NOMENCLATURA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Actividades

Representan una actividad realizada dentro de la organización

Tarea compuesta o Subproceso: Conjunto de procesos o actividades agrupadas. A nivel de procesos, es necesario especificar si corresponde a un proceso totalmente automatizado, mixto o manual.

Tareas: Representa una tarea simple o actividad. Se utiliza cuando el trabajo que simboliza se encuentra en su nivel más detallado.

Tarea de servicio: Representa tareas o actividad que se realizan de manera manual, pero con la intervención de sistemas.

Tarea de control: Representa una tarea o actividad de control dentro de un procedimiento. Este puede ser manual, automatizado o mixto.

Uso obligatorio en procedimientos:

Eventos

Representa un evento que ocurre o puede ocurrir en el curso de un proceso y que afecta su flujo

Eventos de inicio

- Inicio:** Define el inicio del proceso. Debe especificar el motivo que da inicio al proceso.
- Inicio de mensaje:** Indica el inicio del proceso al recibir un mensaje que es específico.
- Inicio temporal:** Indica el inicio del proceso al cumplir un punto en el tiempo, lapsos o eventos únicos o cíclicos.
- Inicio por condición:** Representa el inicio del cumplimiento de una condición específica.
- Inicio por señal:** Simboliza el inicio del proceso a raíz de la captura de una señal externa indirecta.

Eventos intermedios

- Evento intermedio:** es una interacción con un rol externo y crea una condición que se cumple alguna vez.
- Evento intermedio de temporización:** indica la detección del proceso hasta que se cumple una condición de tiempo.
- Evento intermedio de lanzamiento de mensaje:** indica la recepción de un mensaje hasta que sea recibido por su receptor.
- Evento intermedio de recepción de mensaje:** indica la recepción de un mensaje y que determine el cumplimiento de una condición.
- Evento intermedio de cumplimiento:** Define un proceso hasta que se cumple la condición que especifica.

Eventos de fin

- Evento de fin:** indica el fin del flujo de un proceso, especificando que el flujo termina en el proceso o el producto conseguido a nivel de procedimiento.
- Evento de fin de mensaje:** Representa que el envío de un mensaje afecta el flujo del proceso.
- Evento de fin de señal:** Representa la recepción de una señal que indica la finalización de un proceso.

Artefactos

Proporcionan información adicional al proceso

Objeto de datos: Representa documentos que participan durante el proceso. Debe especificar el nombre.

Anotaciones: Cuadros de texto que provee información adicional sobre el proceso.

Depósito de datos: Representan un almacén o base de datos que aloja información.

Grupo: Se utilizan para agrupar un conjunto de actividades.

Compuertas

Utilizados para controlar la bifurcación durante el flujo del proceso.

Compuerta exclusiva: Se utiliza cuando se escoge un camino de varios posibles, basados en información o decisión.

Compuerta paralela: Se utiliza cuando varias actividades pueden realizar de manera paralela.

Swimlanes

Utilizados para representar a las entidades que ejecutan el proceso

Pool: Actúa como contenedor de uno o varios procesos o subprocesos. Debe indicar su nombre. Su uso es horizontal.

Lane: Es la subdivisión del Pool y representa rol, unidad, departamento o cargo que ejecuta la actividad que contiene. Su uso es horizontal.

Fase: Segmentación vertical de un pool que representa un periodo de tiempo objetivo o una transición en el proceso.

Objetos de conexión

Utilizados como elementos conectores necesarios en el proceso.

Secuencia: Define el orden de ejecución entre dos actividades.

Mensaje: Representa la interacción entre dos Pool.

Asociaciones: Se utiliza para asociar artefactos.

Figura 2: Infografía de apoyo para el levantamiento y diseño de procesos y procedimientos (Fuente: Elaboración propia)

ANEXO 4. FORMULARIO DE REGISTRO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	Gestión de Procesos - Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad		Código de identificación	AT-GAD P.X.X.X	
	NOMBRE DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			Versión	1.0
				Última actualización	xx/xx/xxxx
Unidad Administrativa: <i>Unidad de dependencia</i>	Área(s) Responsable(s): <i>Nombre unidad responsable</i>				

CARACTERIZACIÓN				
1. Antecedentes				
Nv.1 - Macroproceso	P.1 - Mencione el macroproceso que contiene este proceso.			
Nv.2 - Proceso	P.1.1 - Mencione el proceso que contiene este subproceso.			
Nv.3 - Subproceso	P.1.1.1 - Mencione el subproceso que lo contiene (cuando corresponda).			
Nv.4 - Procedimiento	P.1.1.1.1 - Mencione el procedimiento que representa (cuando corresponda).			
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Mencione cargo del o los responsables del proceso. 			
Objetivo	Describa el objetivo del proceso de acuerdo con políticas o normativas declaradas que apliquen.			
Alcance	Describa el alcance del proceso.			
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Detalle la normativa interna que rigen al proceso (R.U) o legislación externa que rige al proceso (Ley). 			
2. Flujo del actividades				
Descripción de relaciones				
Entradas	Unidad proveedora	Dependencia del proveedor		
Salidas	Unidad destinataria	Dependencia del destinatario		
Descripción				
1. Relate el proceso de manera detallada, incluyendo acciones, responsables, e información que considere relevante.				
Anexos adicionales				
Anexo 1. - Incluya información que considere relevante para aumentar el nivel de entendimiento del proceso.				
3. Indicadores de desempeño				
Definición del indicador	Indicador (ecuación)	Frecuencia actualización	de	Meta de indicador
1. N/A				

ANEXO 5. ELEMENTOS DE LA DETERMINACIÓN DE UN INDICADOR

La caracterización de procesos y procedimientos integra la definición de indicadores de desempeño de estos mismos, con la intención de proporcionar información objetiva y cuantificable que permita medir, evaluar, controlar y mejorar procesos y procedimientos. Su uso adecuado ayudará a tomar decisiones informadas, mejorar el rendimiento, medir el desempeño de los funcionarios, aplicar acciones correctivas de manera oportuna e implementar un enfoque de mejora continua que contribuya a la excelencia operacional en la institución.

La determinación de indicadores de desempeño de procesos y procedimientos debe contener los siguientes elementos:

- **Definición del indicador:** que describe específicamente la actividad a medir dentro del proceso o procedimiento.
- **Fórmula de cálculo del indicador;** fórmula matemática que permitirá medir de forma cuantitativa el desempeño del proceso o procedimiento.
- **Frecuencia de actualización;** escala de tiempo considerada para la evaluación de un proceso o procedimiento. Se puede evaluar mediante el promedio o desviación estándar del total de casos en un periodo determinado.
- **Meta de indicador;** resultado esperado en el indicador de procesos y procedimiento, que impulse a los/las funcionarios(as) responsables a obtener el mejor rendimiento en sus actividades.
- **Responsable de reportar;** funcionario(a) responsable de realizar la obtención, ejecución y reporte de el o los indicadores de desempeño establecidos en el proceso o procedimiento.

ANEXO 6. FORMULARIO DE REGISTRO DE CONTROL DE AJUSTES EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

 TALCA UNIVERSIDAD CHILE	Gestión de Procesos - Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad		Código de identificación	AT-GAD P.X.X.X	
	NOMBRE DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			Versión	1.0
Unidad Administrativa: <i>Dirección de personas</i>		Área(s) responsable(s): <i>Departamento de desarrollo de personas</i>		Última actualización	Día/Mes/Año

CONTROL DE AJUSTES DE PROCESO/PROCEDIMIENTOS (CAP)	
1. Antecedentes	
Nv.1 - Macroproceso	P.1 - Mencione macroproceso al que pertenece este proceso.
Nv.2 - Proceso	P.1.1 - Mencione el proceso que contiene este subproceso.
Nv.3 - Subproceso	P.1.1.1 - Mencione el subproceso que lo contiene (cuando corresponda).
Nv.4 - Procedimiento	P.1.1.1.1 - Mencione el procedimiento que representa (cuando corresponda).
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Mencione cargo del o los responsables del proceso.
Objetivo	Describa el objetivo del proceso de acuerdo con políticas o normativas declaradas que apliquen.
Alcance	Describa el alcance del proceso.
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Detalle la normativa interna que rigen al proceso (R.U).
Legislación	<ul style="list-style-type: none"> Detalle legislación externa que rige al proceso (Ley).
2. Flujo del actividades	
Fecha de ajuste	Ingrese fecha de elaboración de este documento o de implementado el ajuste
Descripción del ajuste realizado	
Relate minuciosamente las modificaciones realizadas en el proceso.	
Evidencia del ajuste	
Versión anterior	Versión ajustada
Inserte imagen del modelado del proceso en su versión anterior (sin modificaciones).	Inserte imagen del modelado del proceso en su versión actual.
Fundamento del ajuste realizado	
Relate las causas que provocó el ajuste detallando datos, indicador(es), acción(es) o hito(s) que impulso el cambio.	



Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad

Manual de Procesos y Procedimientos

NOMBRE UNIDAD/DEPARTAMENTO

DIRECCIÓN/VICERRECTORÍA

Validado por	<ul style="list-style-type: none">Mencione el nombre de el/los validador(es) Cargo del validador	Fecha	Día/Mes/Año
Revisado por	<ul style="list-style-type: none">Mencione el nombre de el/los revisor(es) Cargo del revisor	Fecha	Día/Mes/Año
Elaborado por	<ul style="list-style-type: none">Mencione los nombres de el/los elaborador(es) Cargo de los elaboradores	Última actualización	Día/Mes/Año
Apoyo Técnico	<ul style="list-style-type: none">Mencione nombre de el/los gestor(es) de procesos Cargo del gestor de procesos		