

# 2023

# ANÁLISIS DE PROCESOS Y

# PROCEDIMIENTOS

*Fecha: 10 /07 /2023*

**GS**

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos. mejor región.*

# INTRODUCCIÓN



FACULTAD DE  
GOBIERNO

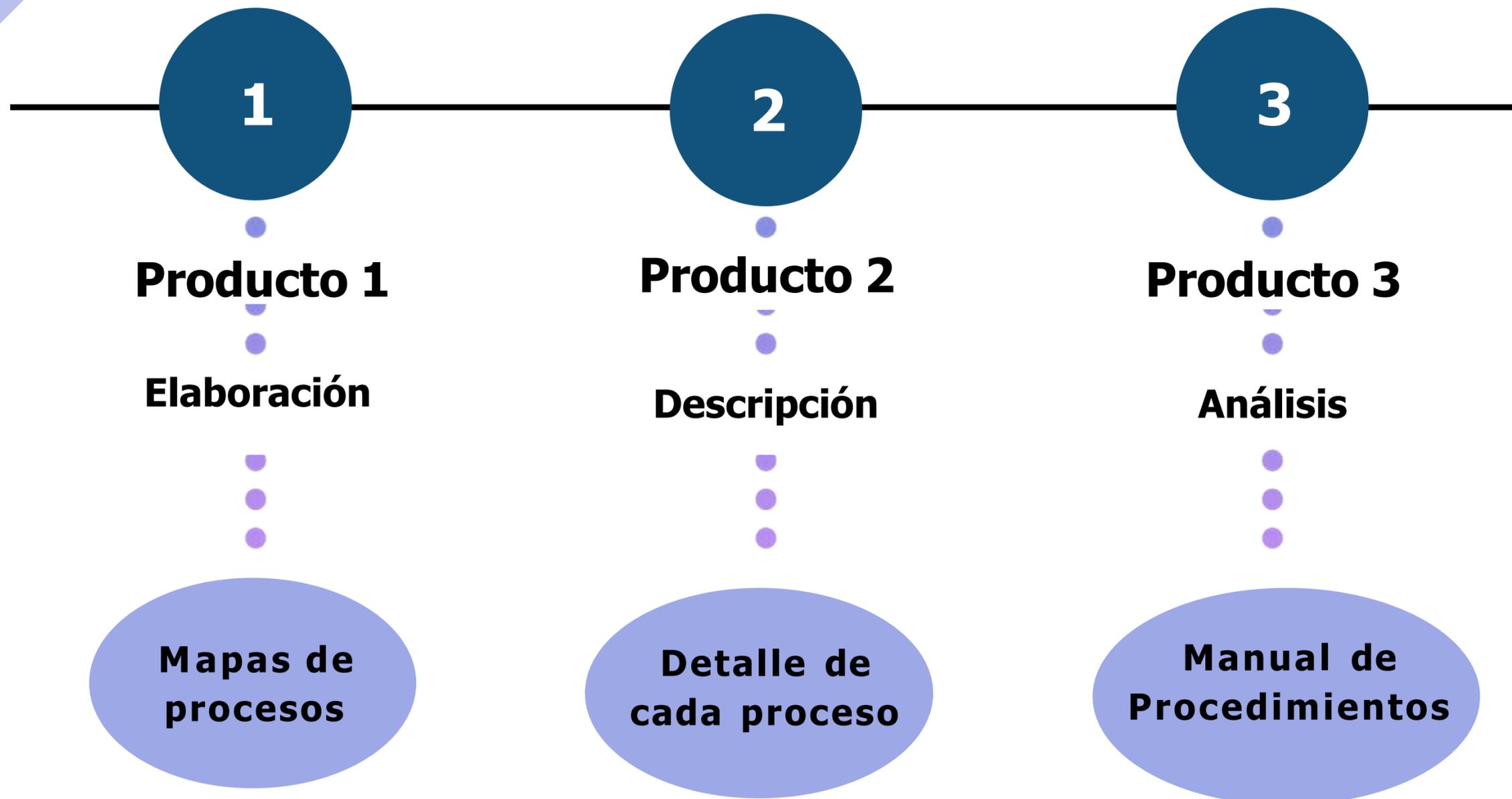
UNIVERSIDAD DE CHILE

# G S

**GOBIERNO DE SANTIAGO**

*Juntos, mejor región.*

# CONSULTORÍA IN-HOUSE

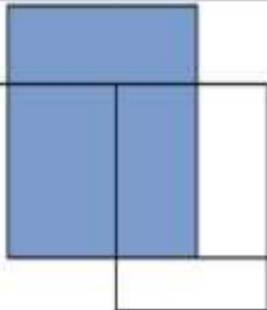




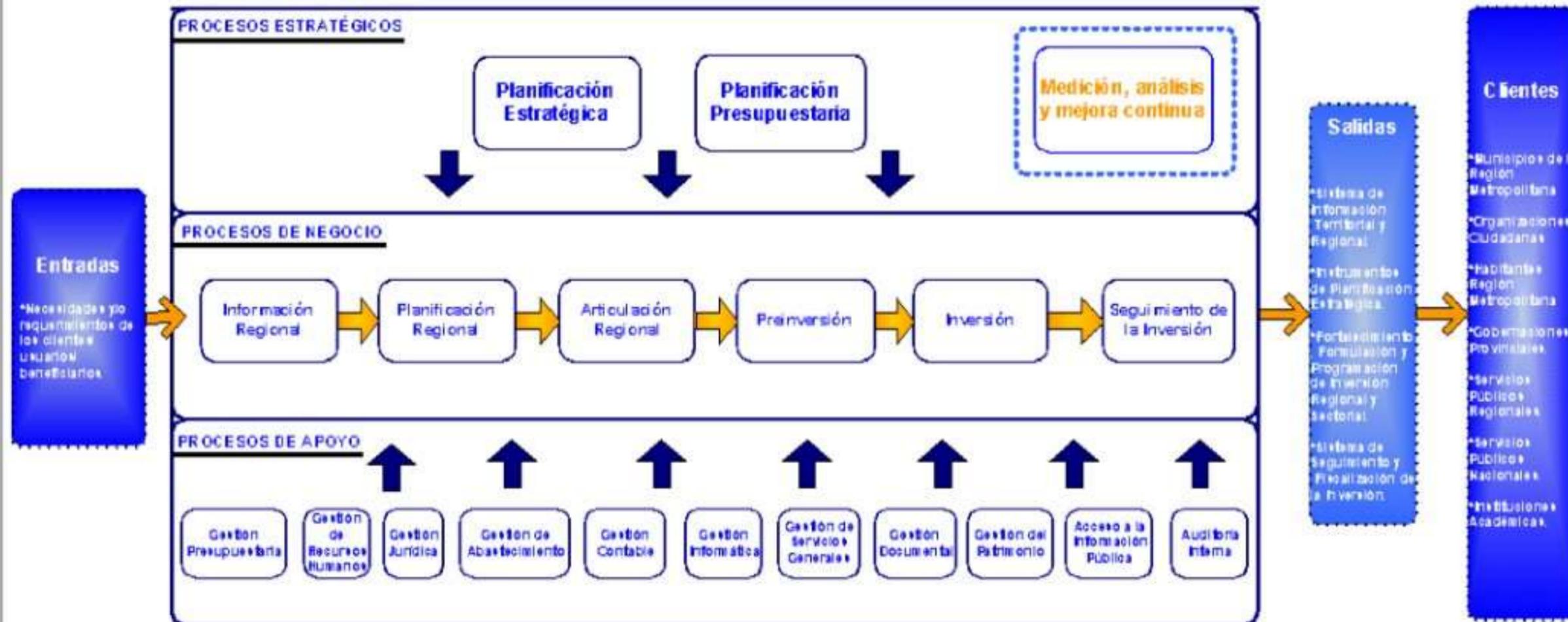
# **MAPA GENERAL DE PROCESOS ESTÁNDAR**

# 2013

Departamento de Gestión Institucional



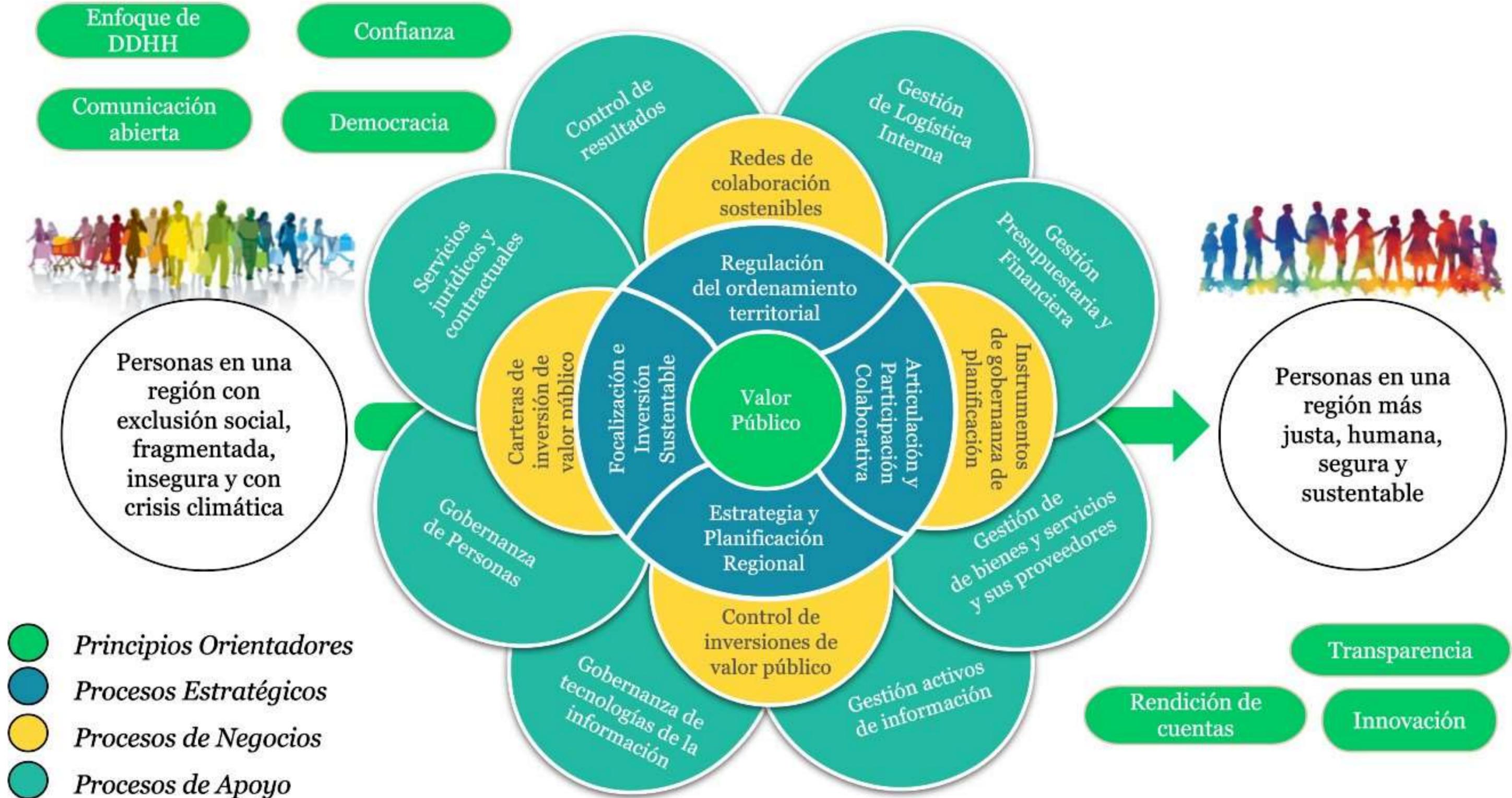
## Mapa de Procesos Gobierno Regional Metropolitano de Santiago





# **PROPUESTA MAPA GENERAL DE PROCESOS ACTUALIZADO**

2023



# RECURSOS Y METODOLOGÍA



- 1 Consultoría en Levantamiento y Gestión de Procesos. Juretic & Co.
- 2 Consultoría UNITT. Transformación de servicios para el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.
- 3 Información y documentación interna proporcionado por el Gobierno de Santiago.

La descripción de cada proceso se encuentra contenida dentro del Informe Final proporcionado para el Gobierno de Santiago

01



**PROPUESTA  
PROCESOS  
ESTRATÉGICOS**



# Mapa de Procesos Estratégicos

Relacionados con la planificación y ejecución de acciones clave a largo plazo para alcanzar los objetivos y la visión del GS

## Procesos Estratégicos



Estrategia y Planificación Regional



Regulación del Ordenamiento Territorial



Focalización e Inversión Sustentable



Articulación y Participación Ciudadana

## Productos

Programa de Gobierno 

Plan Regulador Metropolitano de Santiago 

Cartera Programa de Gobierno (Pirámides/Emblemáticos) 

Consejos Asesores/Redes Municipales/Mesas Temáticas 

Estrategia Regional de Desarrollo 

Áreas Metropolitanas 

Anteproyecto Regional de Inversiones 

Alianzas Públicos y Privadas/Alianzas Internacionales 

Habitantes de la Región Metropolitana

Habitantes de la Región Metropolitana

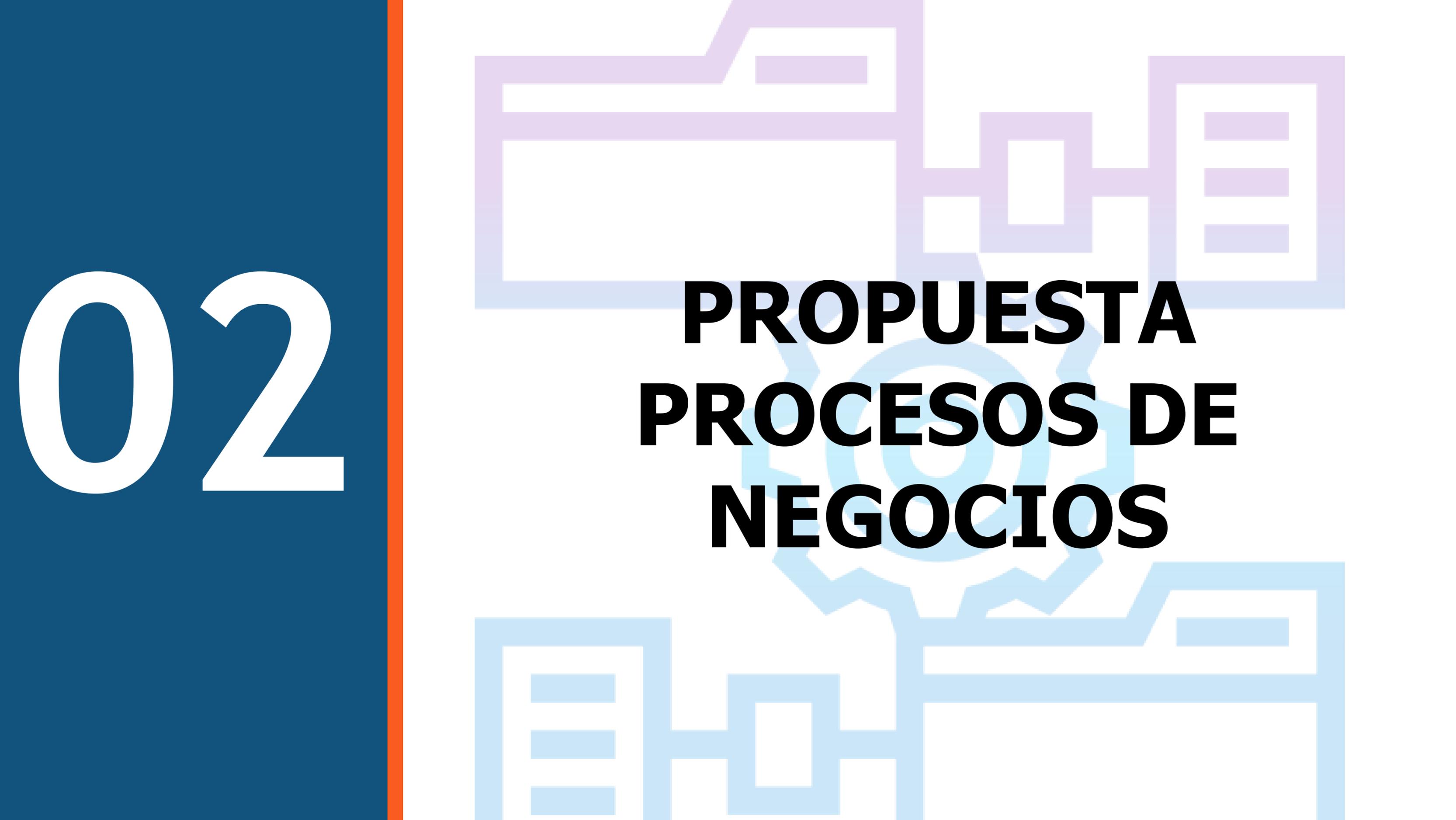
Gobernador

Consejo Regional

Gabinete

Equipo Directivo

02



**PROPUESTA  
PROCESOS DE  
NEGOCIOS**



# Mapa de Procesos de Negocios

Son aquellos que añaden valor a las personas, componen la cadena del valor, intervienen en la misión, forman los bienes y servicios que se dirigen a las personas para satisfacer sus necesidades.



03



**PROPUESTA  
PROCESOS DE  
APOYO**

# Mapa de Procesos de Apoyo

Facilitar el cumplimiento y desarrollo de los procesos de negocios

Procesos

Productos



## Gobernanza de Personas

- Proceso de selección y reclutamiento
- Concursabilidad y carrera funcionaria
- Inducción, formación y capacitación
- Ambientes laborales y calidad de vida en el trabajo
- Movilidad laboral
- Participación funcionaria
- Desempeño individual y sistema de calificaciones.



## Gobernanza de tecnologías de la información

- Asesoría en tecnologías de la información
- Verificar, controlar y coordinar la seguridad informática interna y perimetral
- Desarrollar, mantener, administrar y asesorar plataformas tecnológicas
- Administrar y controlar los contratos de telefonía móvil, telefonía fija, internet y fotocopiado
- Solicitudes de soporte tecnológico o informático.



## Gestión presupuestaria y financiera

- Administrar, gestionar, controlar y visar los movimientos presupuestarios
- Asesorar en materias de ejecución presupuestaria
- Formular propuesta proyecto de presupuesto anual
- Gestionar, controlar, contabilizar y cancelar los pagos
- Elaborar los estados financieros.



## Servicios jurídicos y contractuales

- Asesorías jurídicas para pronunciamientos, patrocinio y defensa
- Elaborar actos administrativos
- Promover el cumplimiento de las normas de integridad y ética en la función pública
- Verificar el cumplimiento del Estatuto Administrativo y Ley de Bases Generales de la Administración del Estado

Personal y colaboradores del Gobierno de Santiago

# Mapa de Procesos de Apoyo

Facilitar el cumplimiento y desarrollo de los procesos de negocios

Procesos



Gestión de bienes y servicios y sus proveedores

- Levantar y ejecutar el Plan de Compras
- Controlar y gestionar los contratos institucionales
- Coordinar y elaborar bases o términos de referencia para la adquisición de bienes y/o servicios
- Gestionar la adquisición de bienes y/o servicios.



Control de resultados

- Auditoría operacional, presupuestaria y financiera
- Controlar, verificar y reportar sistemas e indicadores asociados a incentivos económicos y de gestión interna
- Manuales de procedimientos
- Evaluación ex post.



Gestión de activos de información

- Digitalización, conservación y custodia de documentos
- Clasificar, describir, inventariar, valorar y eliminar documentos
- Implementar procedimientos y políticas de archivo
- Gestión de documentación.



Gestión de logística interna

- Gestión de contratos de servicios de seguridad, aseo, traslado de pasajeros, reparaciones y obras menores
- Gestión de contratos de buen funcionamiento climatización, ascensores, fumigaciones, agua potable y servidas y áreas verdes
- Gestión de traslado de personas, de reparaciones y obras menores
- Controlar y administrar el inventario, stock y provisión de insumos materiales y mobiliario

Productos

Personal y colaboradores del Gobierno de Santiago

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Revisión Técnica de:

## **1. Formato Manual de Procedimientos**

# RELEVANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN EL CONTROL INTERNO

 **Esenciales para revisar, cuestionar, supervisar y minimizar riesgos.**

 **Estandarizar procesos.**

 **Facilitar la integración de funcionarios nuevos.**

 **Uniforma y regula las tareas de un proceso clave, coordina las actividades de los equipos y evita duplicidades**

# RELEVANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN EL CONTROL INTERNO



**Contiene reglas y pautas para guiar el trabajo.**



**Contribuyen al sistema de control interno de las instituciones Públicas.**



**Aporta directamente al cumplimiento de los estándares jurídicos y normativa de la CGR (Resolución N°1962).**

*Fuente: Contraloría General de la República. (2022). Aprueba normas sobre control interno de la Contraloría General de la República. Resolución exenta N° 1962.*



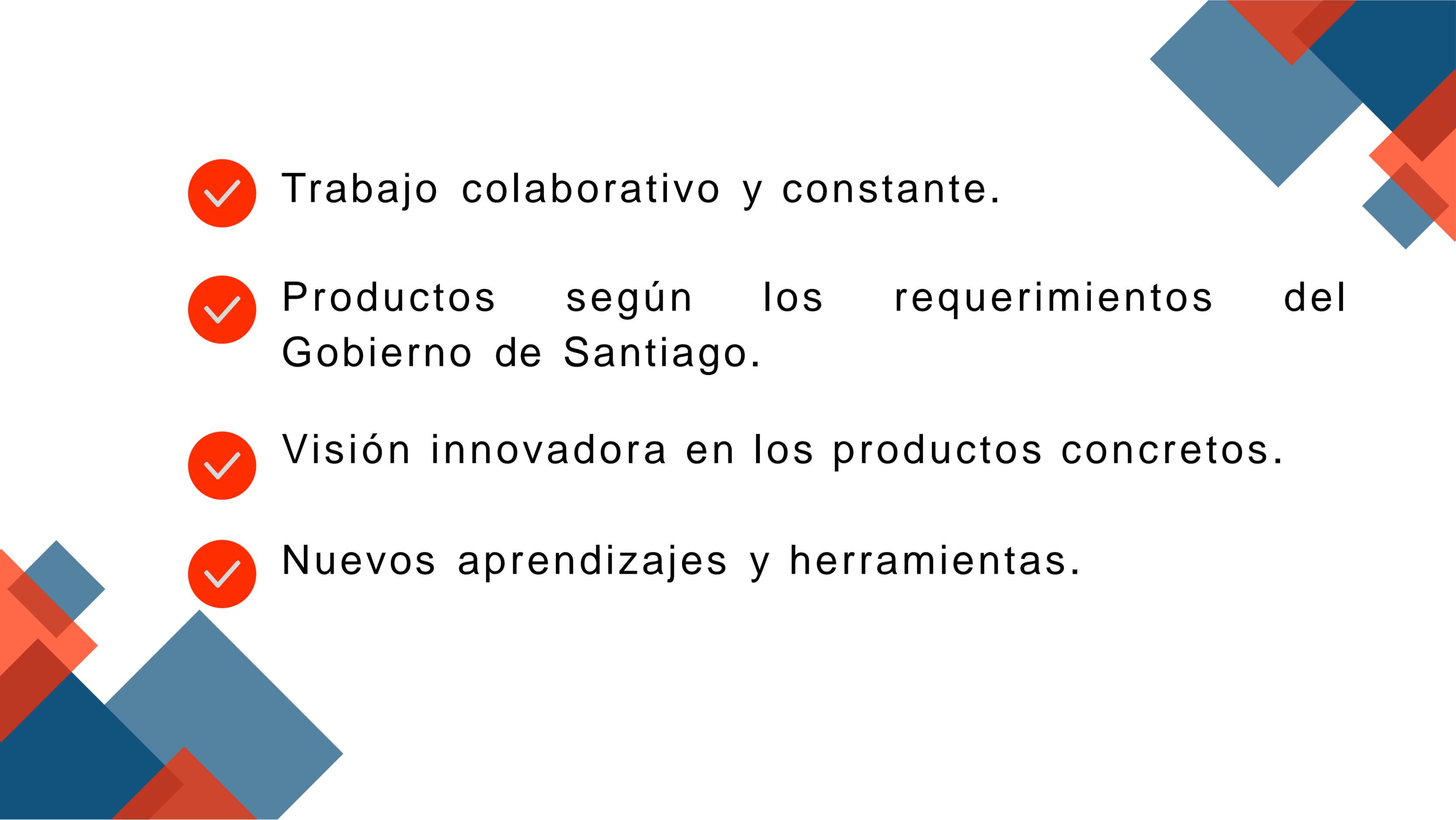
# CRITERIOS DE ANÁLISIS

- 1 **Consistencia y coherencia de formato y estilo**
  - 2 **Retroalimentación y comentarios**
  - 3 **Actualización de Información**
  - 4 **Enfoque inclusivo del lenguaje**
  - 5 **Precisión y claridad**
  - 6 **Compatibilidad con normas y regulaciones (ISO 9001)**
- 

# CONCLUSIONES GENERALES

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

- 
- ✓ Trabajo colaborativo y constante.
  - ✓ Productos según los requerimientos del Gobierno de Santiago.
  - ✓ Visión innovadora en los productos concretos.
  - ✓ Nuevos aprendizajes y herramientas.

# 2023

# ANÁLISIS DE PROCESOS Y

# PROCEDIMIENTOS

*Fecha: 10 /07 /2023*

**GS**

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos. mejor región.*