

2023

ANÁLISIS DE PROCESOS Y

PROCEDIMIENTOS

Fecha: 10 /07 /2023

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

INTRODUCCIÓN



FACULTAD DE
GOBIERNO

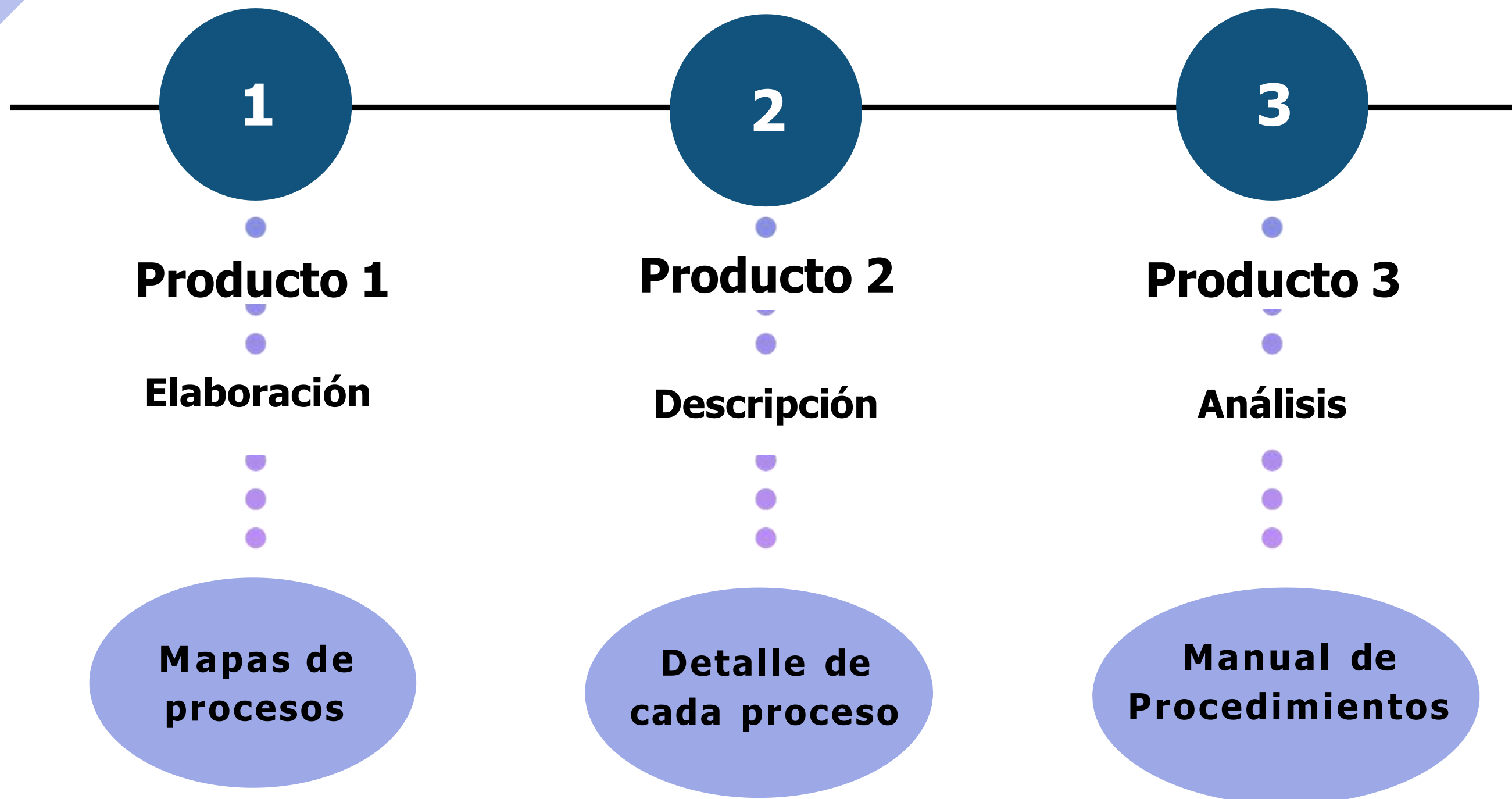
UNIVERSIDAD DE CHILE

G S

GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

CONSULTORÍA IN-HOUSE

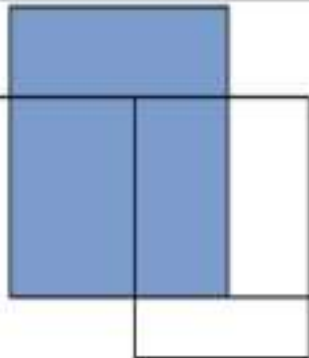




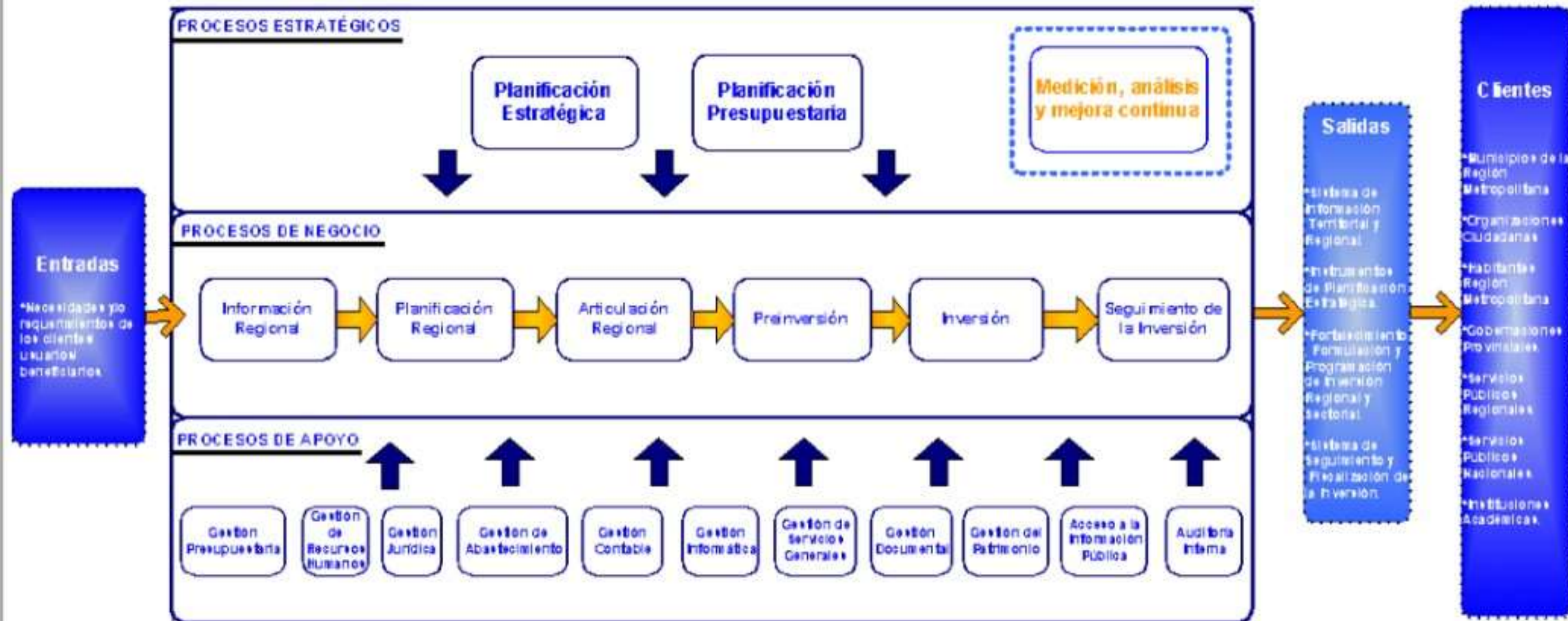
MAPA GENERAL DE PROCESOS ESTÁNDAR

2013

Departamento de Gestión Institucional



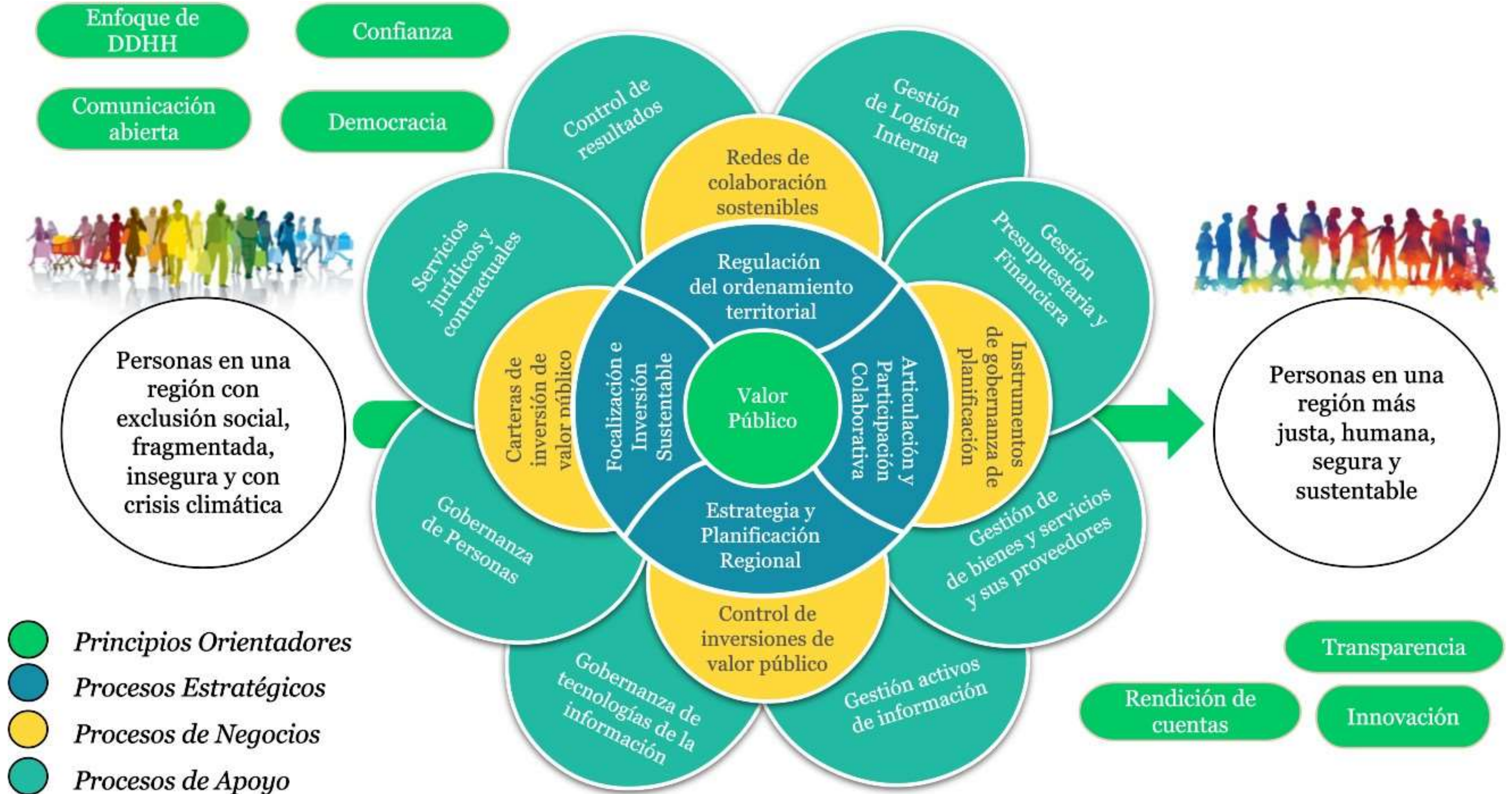
Mapa de Procesos Gobierno Regional Metropolitano de Santiago





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.



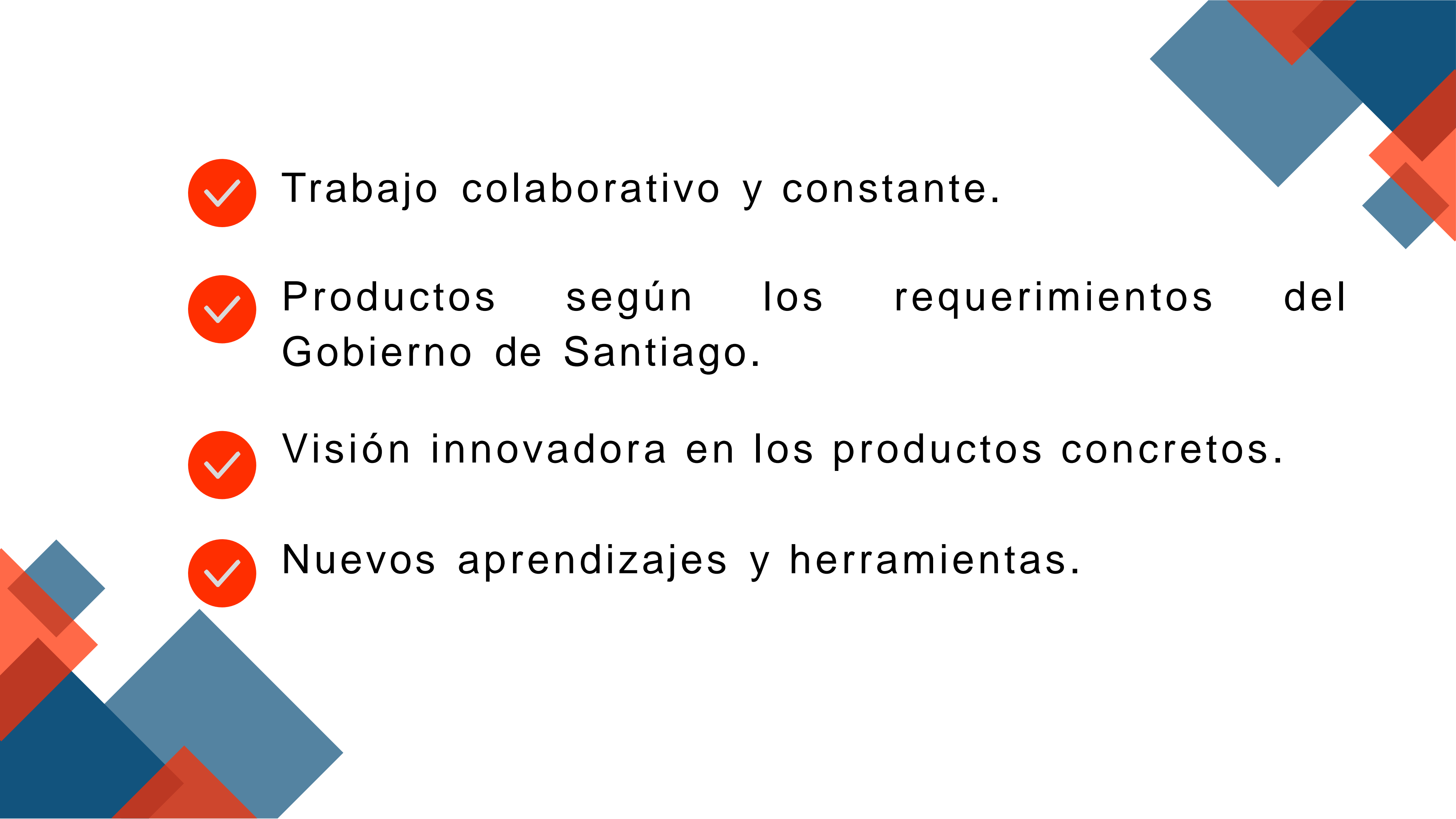
CRITERIOS DE ANÁLISIS

- 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.