

DECRETO EXENTO Nº 5258

VALPARAÍSO, 25 de octubre de 2011

VISTOS:

- 1.- El Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2010-2014, aprobado por la Junta Directiva de la Universidad de Valparaíso en la sesión Nº 285, de fecha 07 de Julio de 2010, donde consta como objetivo estratégico la certificación de la calidad de los procesos fundamentales para la gestión institucional.
- 2.- La necesidad de estandarizar la manera en que se gestionarán los procesos y sus procedimientos asociados, de manera que facilite el logro de los objetivos planteados.
- 3.- El oficio Nº 063 de 12 de octubre de 2011, que contiene la propuesta efectuada por la Dirección General de Planificación y Desarrollo, establecida en el documento "Manual de Gestión de Procesos. Universidad de Valparaíso".
- 4.- Lo dispuesto en el artículo 11 Nº15 del DFL Nº147/81, que faculta al Sr. Rector para dictar Reglamentos, Decretos e Instrucciones que crea conveniente para el Gobierno y administración superior de la Universidad de Valparaíso.
- 5.- Y visto, además, lo dispuesto en los D.F.L. Nºs 6 y 147, ambos de 1981, del Ministerio de Educación Pública; en el D.U. Nº 480, de 1983; y el D.S. Nº 359 de 2008 del Ministerio de Educación.



DECRETO:

- 1.- **Apruébese** el " Manual de Gestión de Procesos Universidad de Valparaíso", como único documento oficial que contiene las indicaciones a las cuales las Facultades, Unidades y Organismos deberán ceñirse para la gestión de los procesos de la Universidad, que forma parte integral del presente Decreto cuyo texto es el siguiente:



MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

Versión 1.0

FISCALIA
J.R.B.
GENA

FISCAL
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

DIRECTOR
P.D.



1 Introducción

Este manual contiene la documentación necesaria que regula los ámbitos de la gestión de procesos/procedimientos en la Universidad.

Forman parte integrante de este documento los procesos y procedimientos que regulan el ciclo de vida de procesos y procedimientos de la institución, que serán de uso obligatorio y uniforme en la Universidad.

Todas las aplicaciones anteriores a este Manual quedan obsoletas y no se considerarán oficiales.

FISCALIA
J.R.B.
GENE

FISCAL
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

DIRECTOR
V.O.B.O.
PLANIFICACION

J

Contenido

1	Introducción	3
2	Glosario de Términos	5
3	Procesos.....	6
3.1	PCSO-0001 Gestión de Ciclo de Vida de Procesos/Procedimientos.....	6
4	Procedimientos	8
4.1	PNT0-0001 Levantamiento y/o Modificación de Procesos/Procedimientos	8
4.2	PNT0-0002 Corrección y Verificación de Procesos/Procedimientos Levantados/Modificados	13
4.3	PNT0-0016 Control de Documento	15
4.4	PNT0-0017 Control de Registros	19
4.5	PNT0-0022 Publicación y Difusión de Documentos de Procesos/Procedimientos	20
5	Formatos Estándares.....	24
5.1	FRM-001 Plantilla Ficha Proceso	24
5.2	FRM-006 Plantilla Ficha Procedimiento.....	25

FISCAL
J.A.E.
GENA



[Handwritten signature]

2 Glosario de Términos

Tarea: Cuantifica el trabajo que tiene el nivel más mínimo de esfuerzo medible dentro de una Actividad.

Actividad: Una conjunto de tareas para el logro de un objetivo.

Procedimiento: Una secuencia fija de Actividades que contienen tareas específicas que deben seguir cierto orden para el logro de su objetivo.

Proceso: Es un conjunto de Actividades interrelacionadas e interdependientes o que interactúan, que consumen o utilizan recursos de entrada (recursos humanos, tiempo, dinero, energía) y las transforman en salidas siguiendo ciertas reglas definidas. Estas salidas pueden servir de entrada a otros procesos.

Sub-Proceso: Un Proceso es posible de descomponer y subdividir para su comprensión, rediseño y mejora, no existe límite para las subdivisiones, pero deberá ser consistente con los niveles de ejecución de los procesos. (Estratégicos, Tácticos, Operativos). Una actividad se podrá considerar como el sub-proceso más pequeño que se puede identificar en un diagrama de Proceso.

Diagrama de Proceso: Es el diagrama que muestra departamentos, funciones o individuos en su eje vertical y el eje horizontal generalmente muestra el flujo del tiempo. Contiene y muestra el flujo de información, control, materiales y eventos presentes en un proceso. Se usará como notación para los diagramas de proceso el estándar BPMN. (Business Process Modeling Notation).

Instancia de Proceso: Es un proceso siendo ejecutado, con datos, eventos, acciones y decisiones.

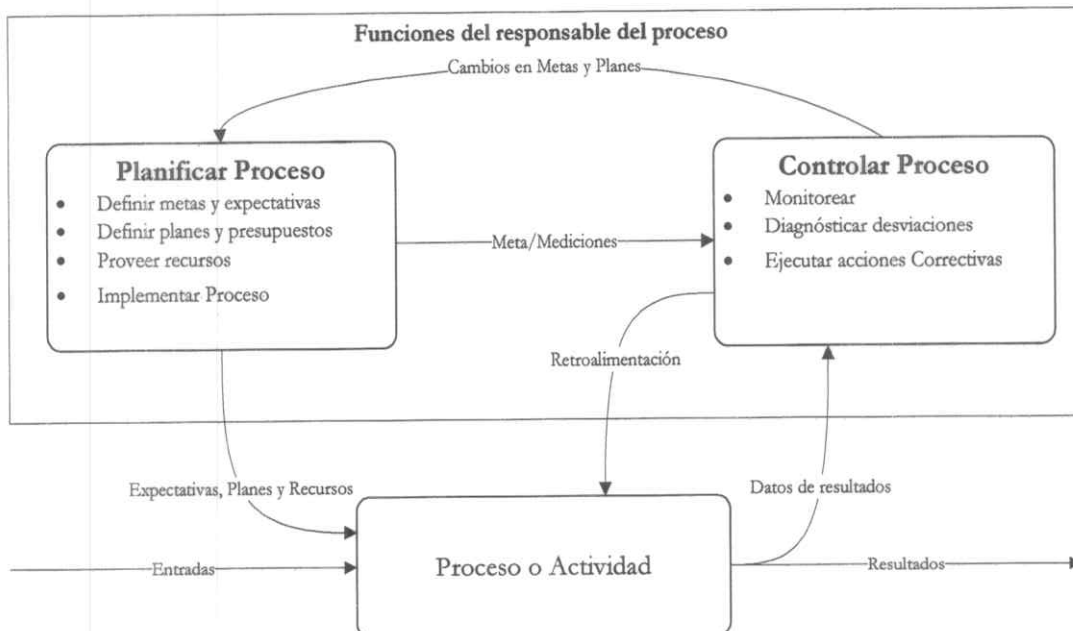
Gestión de Procesos: Comprende la organización de procesos o actividades y el aseguramiento de los recursos para su ejecución, la medición de resultados, la retroalimentación y acciones correctivas cuando sean necesarias. Forma también parte de la gestión, el cambio y mejora de los procesos cuando sea posible.

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

FISCALIA
VºBº
VALPARAISO

DIRECTOR
VºBº
PLANIFICACION

8



3 Procesos

3.1 PCSO-0001 Gestión de Ciclo de Vida de Procesos/Procedimientos

OBJETIVO

Permitir levantar y/o modificar Procesos/Procedimientos a utilizar por las Unidades Administrativas y Académicas de la Universidad.

RESPONSABLE

La Unidad de Gestión de Procesos perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo.

CLIENTES Y PROVEEDORES

El cliente es denominado "el levantador", puede pertenecer a cualquier Unidad involucrada en las tareas, y es quien recibe como producto el proceso o procedimiento levantado o modificado. Tiene la condición especial de cliente y proveedor dado que participa activamente en la producción.

Los proveedores son las Unidades que aportan con sus servicios de corrección y verificación, la publicación y difusión.

ENTRADAS Y SALIDAS

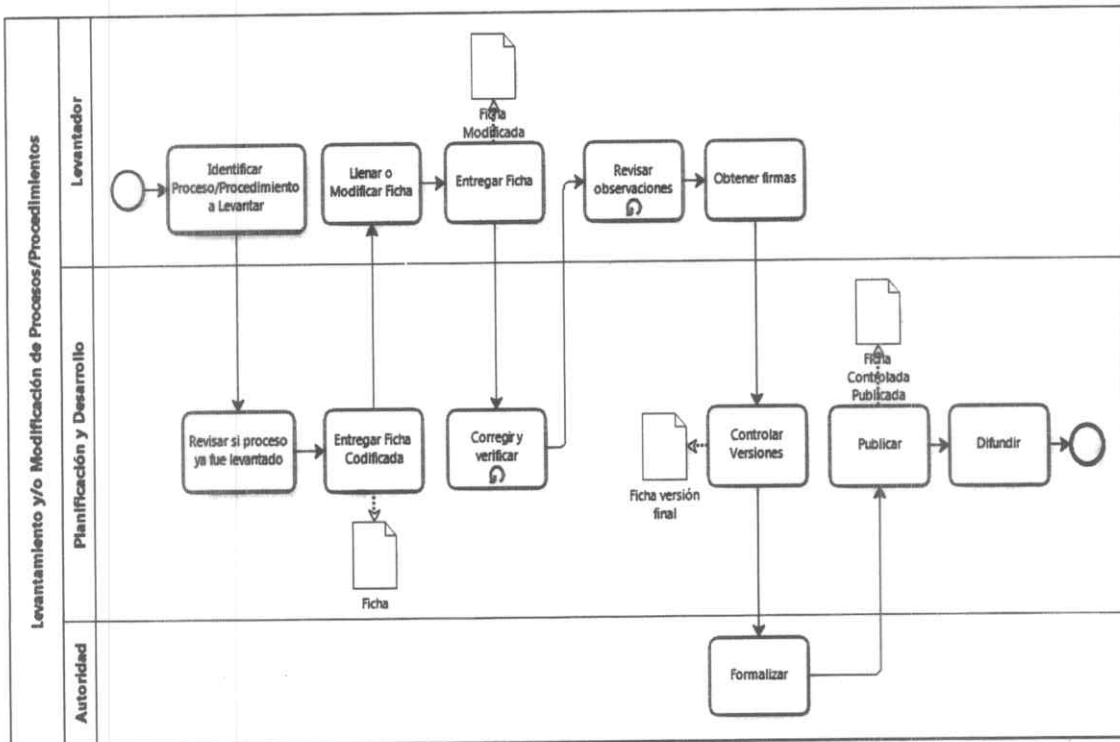
Entradas:

El proceso se inicia con la solicitud de ficha para Levantar y/o Modificar Procesos/Procedimientos, solicitud que debe ser generada a través de correo electrónico quedando registro de dicha solicitud.

Salida:

Generación del proceso creado y/o modificado, su publicación y difusión.

DESCRIPCIÓN DEL FLUJO (Diagrama)



FISCALIA
J.R.B.
SE

FISCALIA
VºBº
OSV
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

DIRECTOR
VºBº
PLANIFICACIÓN

OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES

Verificar que las versiones firmadas correspondan a las que fueron efectivamente revisadas.

SISTEMAS COMPUTACIONALES DE APOYO Y OTRAS TECNOLOGÍAS

Software de modelado, graficación visual y de edición de texto.

NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DE APOYO

Se deben utilizar Procedimientos **PNT0-0001, PNT0-0002, PNT0-0016, PNT0-0017 y PNT0-0022.**

INDICADORES PRINCIPALES

Se establece a través de Encuesta de Satisfacción de Usuarios con periodicidad semestral.

PUNTOS DE CONTROL

Posterior a la verificación, comprobando versión.

REGISTROS

Ficha de Proceso utilizando FRM-001.

Ficha de Procedimiento utilizando FRM-006.

Lista Maestra Procesos utilizando UGP-01.

Lista Maestra Procedimientos utilizando UGP-02.

Lista Maestra Histórica de Procesos utilizando UGP-06.

Lista Maestra Histórica de Procedimientos utilizando UGP-07.

Checklist Procesos utilizando FRM-008.

Checklist Procedimientos utilizando FRM-009.

Correos electrónicos.

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Alvaro Jeria M.	22/03/2010	Creación primera versión 1.0
Eduardo Díaz S.	05/04/2010	Ajuste de textos y código de Proceso, versión 1.1
Eduardo Díaz S.	06/04/2010	Incorporación proceso de registro, versión 2.0
Eduardo Díaz S.	15/04/2010	Reordenamiento general del proceso, modificación del título y versión 3.0
Alvaro Jeria M.	19/04/2010	Modifica contenido de clientes y proveedores, incorporando concepto de que el cliente también es proveedor. Versión 3.1
Eduardo Díaz S.	22/04/2010	Incorpora codificación de los registros que se hacen mención. Versión 3.2
Álvaro Jeria M.	22/10/2010	Modifica procedimiento de Aprobación y Validación.
Eduardo Díaz S.	25/05/2011	Modifica procedimiento de Aprobación y elimina Validación. Versión 3.3

FISCALIA
J.H.B.
GENERAL



[Handwritten signature]

4 Procedimientos

4.1 PNT0-0001 Levantamiento y/o Modificación de Procesos/Procedimientos

ANTECEDENTES GENERALES

El procedimiento de Levantamiento y/o Modificación de Procesos/Procedimientos identifica las actividades requeridas para el levantamiento y/o modificación de procesos/procedimientos, las fichas y registros requeridos y los medios de comunicación de éstos.

OBJETIVOS

Generar un documento de referencia utilizando un estándar de notación (BPMN) para procesos/notación libre para procedimientos, para apoyar la ejecución y evaluación de los procesos/procedimientos.

ALCANCE

El levantamiento y/o modificación del proceso/procedimiento debe describir solo el ciclo de vida en condiciones normales y debe estar acorde a la reglamentación y normativa vigente a la fecha en la Universidad, considerando cualquier proceso/procedimiento que sea documentado a partir de la fecha en que se cuenta con el presente procedimiento.

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

Responsables: Levantador de Proceso/Procedimiento, Unidad de Gestión de Procesos.

Autoridades: Director General de Planificación y Desarrollo, Autoridad Universitaria.

DEFINICIONES

Tarea: cuantifica el trabajo que tiene el nivel más mínimo de esfuerzo medible dentro de una Actividad.

Actividad: un conjunto de tareas para el logro de un objetivo.

Procedimiento: una secuencia fija de Actividades que contienen tareas específicas que deben seguir cierto orden para el logro de su objetivo.

Proceso: es un conjunto de Actividades interrelacionadas e interdependientes o que interactúan, que consumen o utilizan recursos de entrada (recursos humanos, tiempo, dinero, energía) y las transforman en salidas siguiendo ciertas reglas definidas. Estas salidas pueden servir de entrada a otros procesos.

Sub-Proceso: un Proceso es posible de descomponer y subdividir para su comprensión, rediseño y mejora, no existe límite para las subdivisiones, pero deberá ser consistente con los niveles de ejecución de los procesos. (Estratégicos, Tácticos, Operativos). Una actividad se podrá considerar como el sub-proceso más pequeño que se puede identificar en un diagrama de Proceso.

Diagrama de Proceso: es el diagrama que muestra departamentos, funciones o individuos en su eje vertical y el eje horizontal generalmente muestra el flujo del tiempo. Contiene y muestra el flujo de información, control, materiales y eventos presentes en un proceso. Se usará como notación para los diagramas de proceso el estándar BPMN. (Business Process Modeling Notation).

Instancia de Proceso: es un proceso siendo ejecutado, con datos, eventos, acciones y decisiones.



Gestión de Procesos: comprende la organización de procesos o actividades y el aseguramiento de los recursos para su ejecución, la medición de resultados, la retroalimentación y acciones correctivas cuando sean necesarias. Forma también parte de la gestión, el cambio y mejora de los procesos cuando sea posible.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman elementos de entrada en resultados.

BPMN: Business Process Modeling Notation o en español Notación para el Modelado de Procesos de Negocios, es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocios, en un formato de flujo de trabajo (workflow).

Ficha: formato definido para la sistematización de procesos/procedimientos.

Levantar: acción de sistematizar un proceso/procedimiento en la ficha correspondiente.

Responsable: Unidad responsable del producto resultante de la ejecución del proceso. Vela por la calidad del producto, entendido como un documento, una acción o gestión determinada.

Producto: resultado de un proceso.

Cliente: quien recibe (beneficiario) el producto del proceso/procedimiento.

Proveedor: aquella Unidad/Servicio que proporciona un producto en las distintas tareas del proceso/procedimiento.

Entrada: acción que gatilla la ejecución del proceso/procedimiento.

Salida: resultado final que se obtiene del proceso/procedimiento.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Documento: datos que poseen significado y su medio de soporte.

Alcance: referido a la extensión y límites.

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

No se requiere de herramientas especiales, se debe utilizar software para diagramar.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad 1: El levantador del proceso debe solicitar, vía correo electrónico, a la Unidad de Gestión de Procesos (procesos@uv.cl) la Ficha de Descripción del Proceso FRM-001/Procedimiento FRM-006 que desea levantar, indicando como mínimo:

- El nombre sugerido del proceso/procedimiento; si ya conoce la existencia del proceso/procedimiento debe incluir el código.
- El responsable del proceso/procedimiento.
- En el caso de modificación, indicar si la modificación introduce elementos nuevos o modifica los ya existentes.

Actividad 2: La Unidad de Gestión de Procesos debe, una vez recibida la solicitud de la ficha, generar (si este no existe):

- La ficha FRM-001 y/o FRM-006 (si es Proceso o Procedimiento, respectivamente) con los datos correspondientes a la Unidad que pertenece el proceso/procedimiento.
- El código y versión (1.0 por defecto) del proceso/procedimiento.
- Llenar Registro y Registro Histórico de acuerdo al formato UGP-01 y UGP-06 o UGP-02 y UGP-07 según sea el caso.
- La redacción de las actividades que están contempladas en el diagrama de flujo (si es que lo hay) deben quedar en modo infinitivo.
- Si por razones de dimensiones, el flujograma (si es que lo hay) no puede insertarse en el espacio destinado para ello, éste deberá quedar ajunto como Anexo N° 1 a la ficha de proceso.

En el caso que ya exista y se trate de una modificación se deberá:

- Modificar el número de versión del proceso/procedimiento. Si se introducen elementos nuevos al proceso/procedimiento se deberá aumentar la unidad de la versión, si solo es una modificación de lo ya existente se deberá aumentar el decimal.

Actividad 3: Una vez generada la ficha, la Unidad de Gestión de Procesos debe enviarla vía correo electrónico al levantador para que éste la complete.

Actividad 4: Luego que la Unidad solicitante ha completado la ficha deberá remitirla vía correo electrónico a la Unidad de Gestión de Procesos (procesos@uv.cl) para su procedimiento de corrección y verificación **PNT0-0002**.

Para los Procesos y Procedimientos se debe observar la siguiente jerarquía de visación:

- Realiza: Responsable del documento.
- Revisa: Superior de la Unidad/Departamento/Dirección que levanta el documento.
- Aprueba: Superior del Departamento/Dirección que levanta el documento.

Nota: Para completar la ficha en el caso de procesos se debe utilizar la notación gráfica BPMN.

Actividad 5: Una vez completado el procedimiento de corrección y verificación, la Unidad de Gestión de Procesos remite en forma digital el documento a la Unidad que levanta el proceso/procedimiento para su conformidad y obtención de las correspondientes firmas.

Actividad 6: En la Unidad que levanta el proceso/procedimiento, se obtendrán las correspondientes firmas y cuando ello ocurra debe remitirlo a la Unidad de Gestión de Procesos en formato digital en donde se considera el formato PDF para el documento firmado y en formato Word para el documento sin las firmas.

REGISTRO



Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Lista Maestra Procesos (UGP-01)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procesos (UGP-06)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Procedimientos (UGP-02)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procedimientos (UGP-07)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Ficha Descripción Proceso (FRM-001)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Ficha Descripción Procedimiento (FRM-006)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Correos Electrónicos	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico	No aplica	No aplica

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

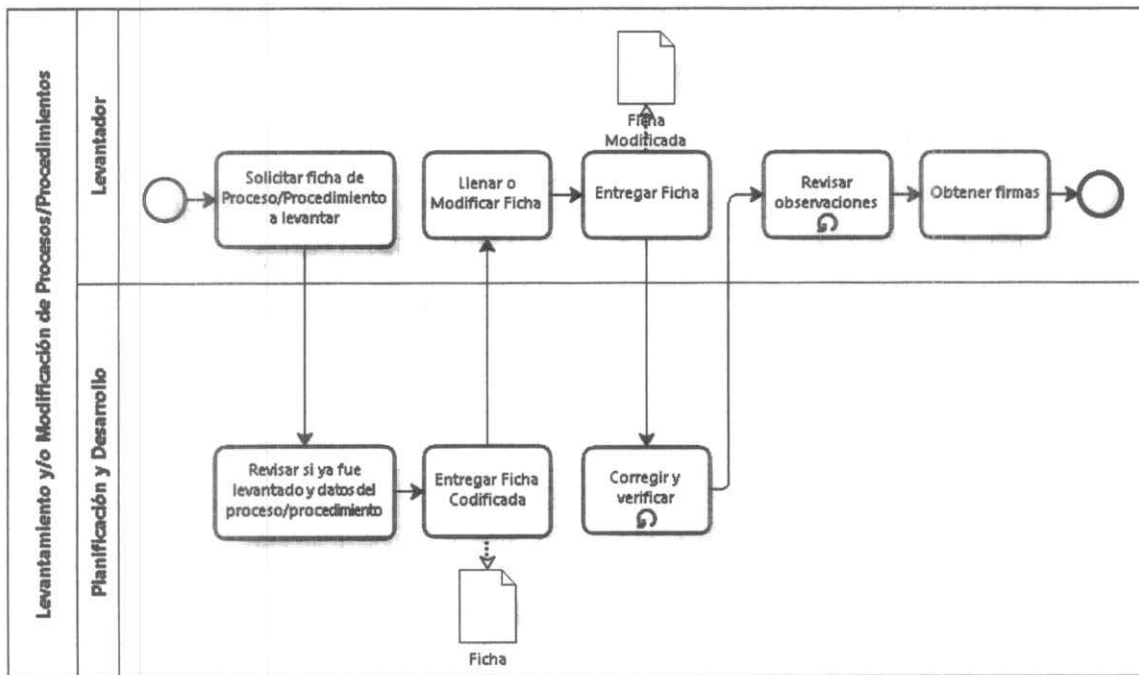
DOCUMENTOS REFERENCIALES

Proceso **PCSO-0001.**

Procedimiento **PNT0-0002.**

DIRECTOR
PLANIFICACION
VºBº

FLUJOGRAMA



CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Eduardo Díaz S.	06/04/2010	Creación primera versión 1.0
Eduardo Díaz S.	15/04/2010	Corrección del contenido general versión 1.1
Alvaro Jeria M.	19/04/2010	Complementación de mayor detalles de actividades del procedimiento en incorporación de tramitación de decreto. Versión 2.0
Eduardo Díaz S.	22/04/2010	Incorporación de codificación de fichas que hace mención. Versión 2.1
Eduardo Díaz S.	22/10/2010	Modificación validación.
Eduardo Díaz S.	25/05/2011	Modifica actividades de verificación y elimina validación. Versión 2.2

FISCALIA
 J.R.B.
 2010

FISCALIA
 UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

DIRECTOR
 PLAN. Y DESARROLLO

[Handwritten signature]

4.2 PNT0-0002 Corrección y Verificación de Procesos/Procedimientos Levantados/Modificados

ANTECEDENTES GENERALES

El procedimiento de Corrección y Verificación de Procesos/Procedimientos detalla la forma en que deberán ejecutarse las actividades de corrección y verificación identificadas en Proceso PCSO-0001.

OBJETIVOS

Oficializar los documentos que describen procesos/procedimientos y con ello institucionalizar las actividades necesarias para llevar a cabo un determinado proceso/procedimiento, junto con obtener sus respectivos registros.

ALCANCE

La corrección y verificación del proceso/procedimiento debe describir solo el ciclo de vida en condiciones normales y debe estar acorde a la reglamentación y normativa vigente a la fecha en la Universidad, considerando cualquier proceso/procedimiento que sea corregido y verificado a partir de la fecha en que se cuenta con el presente procedimiento.

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

Responsables: Levantador de proceso/procedimiento, Unidad de Gestión de Procesos.

Autoridades: Director General de Planificación y Desarrollo, Superior Jerárquico de la Unidad propietaria del proceso/procedimiento o su representante.

DEFINICIONES

Verificación: confirmar, mediante la aportación de datos que respaldan la existencia o veracidad de algo, de que se han cumplido las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias, para una utilización o aplicación específica prevista.

Aprobación: acción que da por cumplida las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias.

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

No se requiere de herramientas especiales, se debe utilizar software para diagramar.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad 1: Una vez que la Unidad de Gestión de Procesos recibe la ficha FRM-001/FRM-006 con el proceso/procedimiento de parte de la Unidad que ha levantado/modificado el proceso/procedimiento, debe comprobar que la información respecto a la Unidad corresponda a la responsable del proceso/procedimiento, que el nombre del proceso/procedimiento corresponda al solicitado, que el código, versión y versión de la ficha no hayan sido modificados, y que conste quién elaboró, revisó y aprobó el contenido de la ficha correspondiente.

Actividad 2: Luego de realizada esta actividad, la Unidad de Gestión de Procesos debe remitir a la Unidad propietaria del proceso/procedimiento en formato digital, la ficha correspondiente, con la finalidad de ser revisado y obtenidas las firmas de quienes han elaborado,

FISCALIA
J.R.B.
GEN. 10/10/11

FISCALIA
J.R.B.
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

DIRECTOR
PLANIFICACION
VºBº
10/10/11

7

revisado y aprobado el documento. Se deberá registrar las fechas de envío de los documentos en planilla UGP-01 y UGP-06 o UGP-02 y UGP-07.

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Lista Maestra Procesos (UGP-01)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procesos (UGP-06)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Procedimientos (UGP-02)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procedimientos (UGP-07)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Ficha Descripción Proceso (FRM-001)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Ficha Descripción Procedimiento (FRM-006)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Correos Electrónicos	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico	No aplica	No aplica

DOCUMENTOS REFERENCIALES

Proceso PCSO-0001.

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

FISCAL
V.B.
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

DIRECTOR
V.B.
PLANIFICACION

[Handwritten signature]

FLUJOGRAMA

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Eduardo Díaz S.	06/04/2010	Creación primera versión 1.0
Eduardo Díaz S.	15/04/2010	Reutilización ficha para nuevo procedimiento. Versión 2.0
Alvaro Jeria M.	19/04/2010	Se incorporó planilla de seguimiento de envío y respuesta de validación. Versión 3.0
Eduardo Díaz S.	19/04/2010	Modificación mecanismo de envío de documento para validación. Versión 3.1
Eduardo Díaz S.	22/04/2010	Modifica nombre procedimiento e incorpora codificación de fichas que menciona el documento. Versión 3.2
Eduardo Díaz S.	21/07/2010	Modifica procedimientos de validación. Versión 3.3
Eduardo Díaz S.	10/08/2010	Modifica procedimientos de validación. Versión 3.4
Eduardo Díaz S.	22/10/2010	Ajusta procedimientos de validación.
Eduardo Díaz S.	25/05/2011	Modifica procedimiento de verificación y elimina validación. Versión 4.0

4.3 PNT0-0016 Control de Documento

ANTECEDENTES GENERALES

El procedimiento de Control de Documentos se relaciona con las distintas actividades vinculadas con los registros y controles de la documentación.

OBJETIVOS

Asegurar el control de todos los documentos del Sistema de Gestión de Procesos en lo que se refiere a la elaboración, revisión, verificación, distribución, codificación y eliminación de los mismos, asegurando que se encuentren en las ediciones actualizadas en los puntos en los cuales se realizan las actividades fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Procesos.

ALCANCE

El control de documentos se aplica tanto en el ámbito administrativo del Sistema de Gestión de Procesos e incluye los documentos impresos y en medios electrónicos generados por el Sistema.

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

Responsables: Levantador de proceso/procedimiento, Unidad de Gestión de Procesos.

Autoridades: Director General de Planificación y Desarrollo.

DEFINICIONES

Ficha: formato definido para la sistematización de procesos/procedimientos.



Documento: cualquier información, ya sea electrónica o escrita que describa, defina, especifique, relate o certifique actividades, requisitos, procedimientos o resultados.

Documento impreso: corresponde a toda información que se encuentra en medios escritos y tangibles.

Documento electrónico: aquel que está compilado en un lenguaje computacional, ya sean textos, planillas electrónicas, bases de datos, entre otros.

Documento controlado: son copias que se mantienen actualizadas o vigentes del documento original y que se encuentran disponibles en el sitio web de la Unidad de Gestión de Procesos (<http://procesos.uv.cl>).

Documento no controlado: son copias de documentos que se descargan del sitio web de la Unidad de Gestión de Procesos (<http://procesos.uv.cl>) y/o se imprimen posteriormente para uso personal.

Documento obsoleto: es cualquier documento del Sistema de Gestión de Procesos cuya fecha de REVISIÓN sea anterior del mismo documento que se encuentra en el sitio web de la Unidad de Gestión de Procesos (<http://procesos.uv.cl>).

Documento de origen externo: estos corresponden a documentos como normativos nacionales o internacionales, métodos, especificaciones o planos de los clientes.

Lista maestra: corresponde a un control de documentos que identifica la condición de revisión vigente de estos. Se encuentra en el sitio web de la Unidad de Gestión de Procesos (<http://procesos.uv.cl>) una lista maestra de los Registros Índice de Documentos.

Lista Control de Modificaciones: corresponde a un control de registros obligatorios y la ubicación de los mismos (UGP-08).

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

No aplica.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

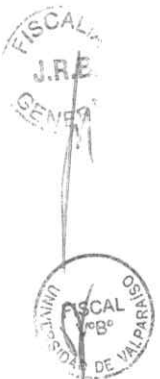
Actividad 1: Control de la documentación.

La Unidad de Gestión de Procesos es la responsable del control de la siguiente documentación:

- Procedimientos operativos, instructivos de trabajo y formularios o fichas de trabajo.
- Normas y documentos de origen externos.

Los únicos documentos controlados y válidos del Sistema de Gestión de Procesos son:

- Aquellos procesos/procedimientos de control y registros que de ellos se generan que se encuentran bajo control y responsabilidad de la Unidad de Gestión de Procesos.
- Aquellos procesos/procedimientos administrativos que de ellos se generan que se encuentren a cargo de los responsables de cada proceso/procedimiento. La Unidad de Gestión de Procesos podrá solicitar acceso a los registros no controlados.
- Aquella documentación de origen externo que tengan incidencia en los procesos del Sistema de Gestión de Procesos.



El acceso a la última versión de los procesos/procedimientos administrativos y de control o gestión del Sistema de Gestión de Procesos, se encontrarán en la página web del Sistema de Procesos (<http://procesos.uv.cl>), la cual funciona como plataforma WEB desde donde se pueden descargar los documentos mencionados y los registros de la Unidad que ella contiene.

Actividad 2: Realización, revisión y aprobación de la documentación.

Para los Proceso y Procedimientos:

Realiza: Responsable del documento.

Revisa: Superior de la Unidad/Subdirección/Dirección que levanta el documento.

Aprueba: Superior de la Subdirección/Dirección que levanta el documento.

Actividad 3: Codificación de registros, sus estructuras y bases de datos.

Las fichas de Procesos y Procedimientos llevarán un código correlativo expresado en el formato PCSO-XXXX para los procesos y PNT0-XXXX para el caso de los procedimientos, partiendo del 0001 en adelante.

Para el caso de aquellos documentos que describan la estructura de un registro, se utilizará la nomenclatura FRM-XXX, partiendo del 001 en adelante en forma correlativa.

Actividad 4: Modificación.

Una vez que se ha concretado la modificación, entendiéndose esto como ya completado el procedimiento de verificación (**PNT0-0002**), la Unidad de Gestión de Procesos hará la publicación correspondiente para que todos se enteren del cambio, verificando que queden registradas todas las modificaciones en la sección Control de Modificaciones.

Actividad 5: Actualización y comunicación.

Una vez actualizado el documento, la Unidad de Gestión de Procesos comunicará vía e-mail a los involucrados en el proceso/procedimiento que el documento se ha actualizado **PNT0-0022**.

Observación: Una vez comunicada la actualización del documento en particular, todos los documentos quedarán automáticamente en condición de OBSOLETOS. Las versiones antiguas de los documentos debieran ser destruidas para evitar utilización de versiones obsoletas. La única fuente oficial serán los canales que determine la Unidad de Gestión de Procesos.

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL



[Handwritten signature]

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Lista Maestra Procesos (UGP-01)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procesos (UGP-06)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Procedimientos (UGP-02)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procedimientos (UGP-07)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica

DOCUMENTOS REFERENCIALES

Proceso PCSO-0001.

Procedimiento PNT0-0002 y PNT0-0022.

FLUJOGRAMA

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Eduardo Díaz S.	15/04/2010	Creación primera versión 1.0
Alvaro Jeria M	19/04/2010	Se agregó modo de codificar ficha de trabajo. Versión 2.0
Eduardo Díaz S.	22/04/2010	Incorpora codificación de fichas que hace mención. Versión 2.1

FISCALIA
J.R.I.B.
GENERAL

FISCALIA
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

BO
FISCALIA

Handwritten signature

4.4 PNT0-0017 Control de Registros

ANTECEDENTES GENERALES

El procedimiento de Control de Registros es la forma en que se realiza el tratamiento de los distintos registros de la Unidad de Gestión de Procesos.

OBJETIVOS

Explicar cómo se establecen y mantienen los registros generados por el Sistema de Gestión de Procesos de la Universidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del Sistema de Procesos.

ALCANCE

Aplicable a todos los registros generados por el Sistema de Procesos y que estén relacionados con el Sistema.

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

Responsables: Levantador de Proceso/Procedimiento, Unidad de Gestión de Procesos.

Autoridades: Director General de Planificación y Desarrollo.

DEFINICIONES

Base de datos: colección ordenada de registros.

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

No aplica.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad 1: Creación, mantención y llenado.

Cada base de datos es confeccionada y/o generada por los usuarios del Sistema de Gestión y de acuerdo a los procedimientos establecidos del sistema, tanto los administrativos como los de control. La mantención y llenado de tales bases de datos será realizado por cada responsable de las mismas de acuerdo a lo que estipulen los procedimientos administrativos y de control que le sean aplicables.

Se dispondrá de un registro Lista de Base de Datos del Sistema de Gestión UGP-08, el cual deberá estar actualizado conteniendo: identificación de la base de datos, nombre de la base de datos, tiempo de permanencia, ubicación, responsable, procedimiento que la origina y medio de soporte.

Actividad 2: Identificación.

Para su identificación, las bases de datos del Sistema de Gestión de Procesos controlados directamente por la Unidad de Gestión de Procesos se les asignará el código UGP seguido con el número que lo identifica, empezando por el 01, consecutivamente según su construcción y separados con un guión.

Actividad 3: Almacenamiento.

El almacenamiento de cada registro de cada base de dato quedará almacenado en carpeta física o en formato digital bajo control de la Unidad de Gestión de Procesos.

FISCALIA
J.P.R.E.
GENERAL

FISCALIA
J.P.R.E.
GENERAL

DIRECTOR
VºBº
PLANIFICACION

Actividad 4: Recuperación.

La Unidad de Gestión de Procesos será responsable de la custodia de las bases de datos y deberá tener accesible e identificable los registros históricos y actuales que conforman las bases de datos, tanto aquellos que estén en formato de papel (en carpetas físicas) como aquellos que se encuentren en formato digital.

Actividad 5: Protección.

Las bases de datos están disponibles para cualquier persona de la Universidad previa autorización del encargado del registro, pudiendo tener acceso a estos ya sea electrónicamente o como sea solicitado.

Actividad 6: Disposición.

En la Lista de Base de Datos del Sistema de Gestión se indica el tiempo de permanencia de cada registro, el cual deberá ser guardado por dicho período por la persona responsable de dicha base de datos.

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Lista de Base de Datos del Sistema de Gestión (UGP-08)	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico y papel	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica

DOCUMENTOS REFERENCIALES

Proceso PCSO-0001.

FLUJOGRAMA

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Eduardo Díaz S.	16/04/2010	Creación primera versión 1.0
Eduardo Díaz S.	22/04/2010	Incorpora codificación de fichas que hace mención. Versión 1.1

4.5 PNT0-0022 Publicación y Difusión de Documentos de Procesos/Procedimientos

ANTECEDENTES GENERALES

El procedimiento de Publicación y Difusión forma parte de la última etapa del Proceso PCSO-0001 que persigue poder socializar a las distintas unidades de la Universidad los procesos/procedimientos actualizados o creados.



[Handwritten signature]

OBJETIVOS

Establecer mecanismos que permitan a las distintas unidades de la Universidad contar con la documentación relacionada con procesos y procedimientos al alcance de sus profesionales y personal en general, de modo que cada uno de ellos esté en pleno conocimiento de las actuales prácticas en los distintos ámbitos del quehacer universitario.

ALCANCE

Es aplicable a todos los elementos, aspectos y componentes del Sistema de Gestión de Procesos de la Universidad.

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

Responsables: Unidad de Gestión de Procesos.

Autoridades: Director General de Planificación y Desarrollo.

DEFINICIONES

No aplica.

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

No aplica.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad 1: Publicación.

Al momento de que el proceso/procedimiento haya sido corregido y verificado **PNT0-0002**, la Unidad de Gestión de Procesos deberá hacer la correspondiente publicación del documento en el sitio <http://procesos.uv.cl> para que de este modo todas las personas que se desempeñan en las distintas Unidades de la Universidad puedan tener acceso al documento en cuestión.

Esta actividad deberá ser realizada cada vez que el proceso/procedimiento sufra alguna modificación de cualquier índole, de manera de asegurar que la versión que se encuentra en el sitio web sea la última versión actualizada y deberá ser registrada en la Lista Maestra de Procesos UGP-01 e Histórica UGP-06 o Lista Maestra de Procedimientos UGP-02 e Histórica UGP-07, según corresponda.

a) De los Documentos a Publicar:

La Unidad de Gestión de Procesos deberá publicar los siguientes documentos:

- Procesos.
- Procedimientos.
- Políticas.
- Plan Estratégico.
- Registros mantenidos por esta Unidad.

b) De la Periodicidad de Publicación.

Cada documento tendrá la siguiente periodicidad para su publicación:



- Procesos: cada vez que culmine su se levantamiento o modificación.
- Procedimientos: cada vez que culmine su se levantamiento o modificación.
- Políticas: cada vez que culmine su se redacción o modificación.
- Plan Estratégico: cada vez que culmine su se redacción o modificación.
- Registros mantenidos por esta Unidad: en forma semanal los días Viernes.

c) De los Sitios de Publicación.

Todos estos documentos quedarán alojados en los servidores del sitio <http://procesos.uv.cl/> en las secciones correspondientes.

Actividad 2: Difusión.

Sin perjuicio de la actividad de publicación, la Unidad de Gestión de Procesos podrá, en forma simultánea, remitir vía e-mail a las distintas Unidades, el documento del proceso/procedimiento con la finalidad que éstas tomen conocimiento del mismo para futuras acciones relacionadas con la materia que tratan.

Además, cada vez que algún proceso/procedimiento sufra modificaciones de cualquier naturaleza, deberá ser enviado a las distintas Unidades para conocimiento de ellas.

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Lista Maestra Procesos (UGP-01)	Unidad de Gestión de Procesos	Hasta su modificación	Electrónico	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procesos (UGP-06)	Unidad de Gestión de Procesos	Hasta su modificación	Electrónico	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Procedimientos (UPG-02)	Unidad de Gestión de Procesos	Hasta su modificación	Electrónico	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Lista Maestra Histórica de Procedimientos (UPG-07)	Unidad de Gestión de Procesos	Hasta su modificación	Electrónico	Sitio oficial de Procesos http://procesos.uv.cl [UGP]	No aplica
Correos electrónicos	Unidad de Gestión de Procesos	Indefinido	Electrónico	No aplica	No aplica

FISCALIA
J.R.P.
GENERAL

FISCALIA
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

DIRECTOR
PLANIFICACION

DOCUMENTOS REFERENCIALES

Proceso **PCSO-0001**.

Procedimiento **PNT0-0002**.

FLUJOGRAMA

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Eduardo Díaz S.	19/04/2010	Creación primera versión 1.0
Alvaro Jeria M.	19/04/2010	Modificación de registro incorporando Registro de Publicación en Sitio Web. Versión 2.0
Eduardo Díaz S.	23/04/2010	Incorpora codificación de fichas que hace mención. Versión 2.1
Eduardo Díaz S.	26/05/2011	Modificaciones menores de redacción.
Eduardo Díaz S.	13/06/2011	Incorpora detalle de documentos a publicar, periodicidad y sitio a alojar.

FISCALIA
J.F.B.
FEB 2011


FISCALIA
V.B.
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

INSPECTOR GENERAL
V.B.

INSPECTOR GENERAL
V.B.

5 Formatos Estándares

5.1 FRM-001 Plantilla Ficha Proceso

 Universidad de Valparaíso CHILE Entidad	PROCESO	Código: XXXX
	Nombre Proceso	Versión: X.X Versión Ficha: 2 Pág. 1 de 1

OBJETIVO

RESPONSABLE

CLIENTES Y PROVEEDORES

ENTRADAS Y SALIDAS

DESCRIPCIÓN DEL FLUJO (Diagrama)

OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES

SISTEMAS COMPUTACIONALES DE APOYO Y OTRAS TECNOLOGÍAS

NORMAS DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS DE APOYO

INDICADORES PRINCIPALES

PUNTOS DE CONTROL

REGISTROS

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
-------	-------	--------------

Elabora	Revisa	Aproba
Fecha	Fecha	Fecha


FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

DIR. GENERAL
J.R.B.

[Handwritten signature]

5.2 FRM-006 Plantilla Ficha Procedimiento

 <p>Universidad de Valparaíso CHILE</p> <p>Entidad</p>	PROCEDIMIENTO	Código: XXXX
	Nombre Procedimiento	Versión: XX Versión Ficha: 2 Pág. 1 de 1

ANTECEDENTES GENERALES

OBJETIVOS

ALCANCE

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

DEFINICIONES

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	

DOCUMENTOS REFERENCIALES

FLUJOGRAMA

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
-------	-------	--------------

Elabora	Revisa	Aproba
Fecha	Fecha	Fecha

FISCAL
J.R.E.
REVISTO

FISCAL
VºBº
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

DIRECTOR
A
Z

3 Procesos

3.1 PCSO-0001 Gestión de Ciclo de Vida de Procesos/Procedimientos

OBJETIVO

Permitir levantar y/o modificar Procesos/Procedimientos a utilizar por las Unidades Administrativas y Académicas de la Universidad.

RESPONSABLE

La Unidad de Gestión de Procesos perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo.

CLIENTES Y PROVEEDORES

El cliente es denominado "el levantador", puede pertenecer a cualquier Unidad involucrada en las tareas, y es quien recibe como producto el proceso o procedimiento levantado o modificado. Tiene la condición especial de cliente y proveedor dado que participa activamente en la producción.

Los proveedores son las Unidades que aportan con sus servicios de corrección y verificación, la publicación y difusión.

ENTRADAS Y SALIDAS

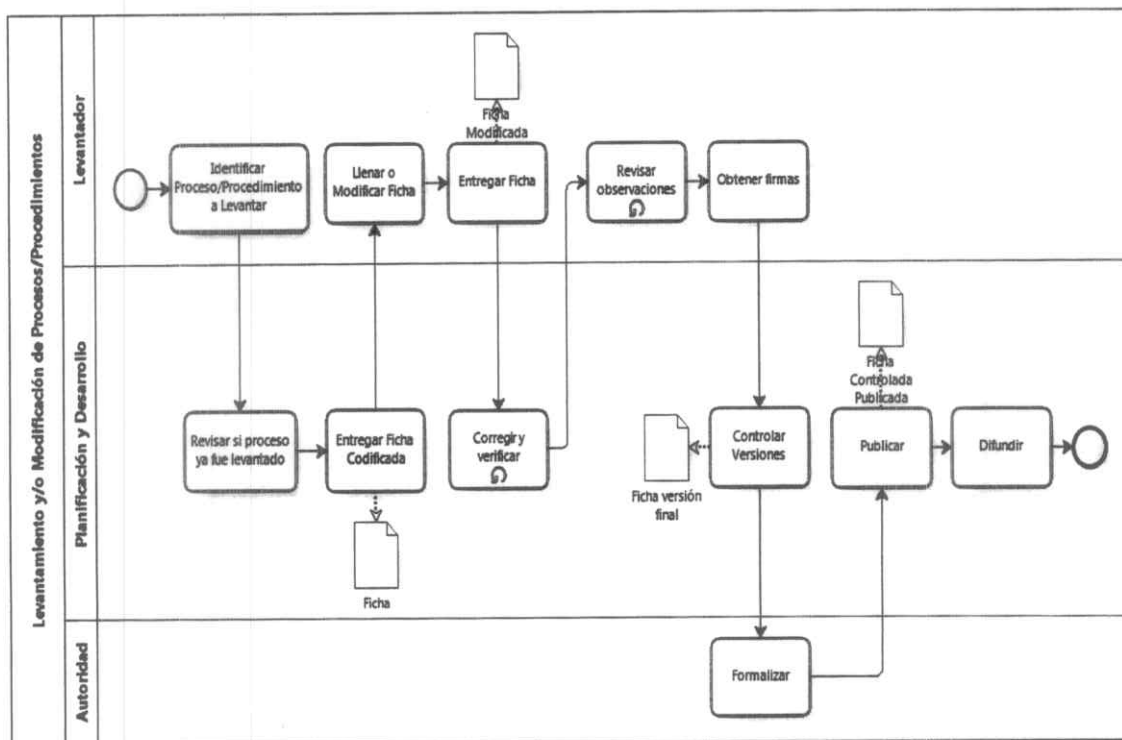
Entradas:

El proceso se inicia con la solicitud de ficha para Levantar y/o Modificar Procesos/Procedimientos, solicitud que debe ser generada a través de correo electrónico quedando registro de dicha solicitud.

Salida:

Generación del proceso creado y/o modificado, su publicación y difusión.

DESCRIPCIÓN DEL FLUJO (Diagrama)



FISCAL
J.H.E.
V.F.B.
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
DIRECTOR
V.F.B.
Z



2.- Todas las reparticiones universitarias deberán dar cumplimiento desde ya a lo dispuesto en el citado Manual, en todo caso, a contar de del 01 de diciembre del 2011 sólo podrá utilizarse material que cumpla con los formatos establecidos en el instrumento aprobado en el presente Decreto.

3.- Corresponderá a la Dirección General de Planificación y Desarrollo adoptar las medidas necesarias para la oportuna información y difusión de este documento en las reparticiones universitarias.

4.- Los Decanos y Directivos adoptarán las medidas necesarias para obtener el permanente cumplimiento de lo establecido en el Manual que se aprueba, sin perjuicio que la Contraloría Interna fiscalice su ejecución.

ANOTESE, TÓMESE RAZÓN POR CONTRALORIA INTERNA, Y COMUNIQUESE.

AVA.AJM

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
ALDO VALLE ACEVEDO
RÉCTOR



DISTRIBUCIÓN:

RECTORÍA – PRORRECTORÍA – SECRETARÍA GENERAL – CONTRALORÍA INTERNA – FISCALÍA GENERAL – DIRECCION DE PLANIFICACION - DIRCAL- RECURSOS HUMANOS- OFICINA DE PARTES- DECANOS - DIRECTORES DE CAMPUS.



[Handwritten signature]



**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

OFICIO ORD. N° 063/2011

MAT.: Propuesta de Manual de Gestión de Procesos

VALPARAISO, 12 de octubre de 2011

**A: SR. ALDO VALLE ACEVEDO
RECTOR**


DE: DIRECTOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Estimado Rector:

Por medio del presente le hago entrega de la propuesta de un "**Manual de Gestión de Procesos para la Universidad de Valparaíso**", que responde a la necesidad de estandarizar la manera en que se gestionará el levantamiento y las mejoras de los procesos y procedimientos críticos de la Corporación.

Este manual será el primer paso que nos facilitará la certificación de la calidad de los procesos fundamentales para la gestión institucional, y es un hito que forma parte de lo requerido para el logro de los objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2010-2014.

Sin otro particular, lo saluda atentamente,


JUAN SANDOVAL MOYA
DIRECTOR GENERAL
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

