

Guía de lectura de Documento de Proceso

Objetivo de la Guía

Establecer los puntos principales para la lectura de un Documento de Proceso.

Consideraciones Generales

- **Todos los Documentos de Procesos cuentan con la misma estructura de contenidos.**
- La codificación de los procedimientos operativos inicia con la sigla OPE, seguido de pares de números de acuerdo a la rama de proceso a la que pertenecen. Por ejemplo:
 - 10. Material Rodante;
 - 20. Infraestructura;
 - 30. Transporte;
 - 40. Áreas Complementarias.

¿Es lo
que
busco?

Identificación rápida del proceso

Se aconseja hacer foco en los siguientes apartados:

- **2.1. Objetivo del Proceso Nivel 5** → Describe el para qué del proceso
- **2.2. Alcance del Proceso Nivel 5** → Describe “desde” qué actividad “hasta” qué actividad se desarrolla el proceso
- **6.1. Resumen del Proceso** → Principales actividades y puntos a destacar para una visión preliminar

Identificar quienes intervienen en el Proceso

Los puntos prioritarios para identificar los roles intervinientes en el proceso y sus responsabilidades son:

- **6.2. Roles Intervinientes**
- **8. Matriz de Responsabilidades**

La **Matriz de Responsabilidades (RACI)** es un cuadro de doble entrada en donde se pueden visualizar todos los roles intervinientes y su implicancia en cada actividad. Las responsabilidades se describen con una letra:

- **R:** Ejecutor
- **A:** Aprobador
- **C:** Consultado
- **I:** Informado

Lectura inicial del Documento de Proceso

Se sugiere ver el Flujograma que se encuentra en el apartado **6.3. Modelo de Procesos (Flujograma)**, donde se muestra la secuencia de actividades (con los roles que las realizan) y la relación entre ellas.

Para complementar lo observado en el Flujograma, se recomienda ir al apartado **6.5. Actividades del Proceso**, allí se encuentran (ver a continuación):

Lectura del Proceso

Componentes del apartado

6.5. Actividades del Proceso

- (1) El **título** de la actividad y su **numeración**, que coincide con la caja verde del Flujograma;
- (2) El **rol ejecutor** de la actividad → coincide con el **R** de la Matriz de Responsabilidades (RACI);
- (3) La **descripción** detallada de la actividad;

Si corresponde:

- (4) El **personal involucrado** que interactúa en la actividad → agregado dentro de la descripción del punto (3)
- (5) Los **documentos necesarios** para realizar la actividad (**entrantes**);
- (6) Los **documentos que se generan** en la actividad (**salientes**);
- (7) Los **controles asociados** a la actividad → si el riesgo asociado a la actividad requiere una gestión;
- (8) Los **sistemas de aplicación** involucrados (*no está en el ejemplo*).

Descripción de una actividad | Ejemplo

6.5.2. Informar y coordinar personal (1)

Encargado de Limpieza (2)

(3)

Pone a disposición, con documento impreso o medio disponible, la programación diagramada de limpieza al personal que realiza la misma (4). El día anterior les confirma o informa (4) cualquier modificación del lugar de trabajo, lo cual queda asentado en un registro (*) de novedades de limpieza.

Los Documentos Entrantes son: (5)

Diagrama de limpieza integral

Los Documentos Salientes son: (6)

Diagrama de limpieza integral disponible para consulta

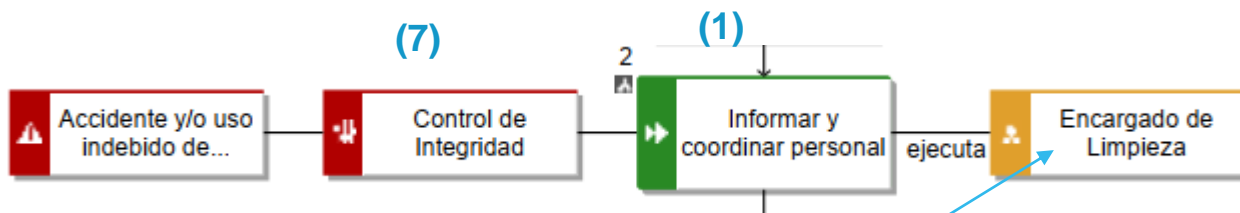
Registro de novedades de limpieza ()*

Los Controles asociados a esta actividad son: (7)

OPE.40.20.30.10 C02 Control de Integridad

Ejemplo

Ejemplo flujo y matriz



8. Matriz de Responsabilidades

Actividad	Encargado de Limpieza (2)	Personal de Limpieza	Responsable de Limpieza
Programar limpieza de estaciones	I		I
(1) Informar y coordinar personal	R	I (4)	

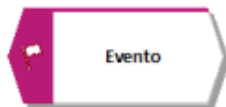
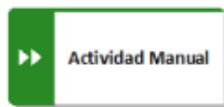
NOTA: podemos observar que falta información complementaria, que se encuentra en la descripción de la actividad. Por eso recomendamos leer el documento en su conjunto.

Para ampliar la información del punto (7), se debe ir al apartado **7. Riesgos y Controles del Documento de Procesos.**

Lectura e interpretación del Flujograma

Apartado **10.2. Iconografía utilizada en el modelo EPC**

- Cajas de colores, conectadas en el flujo por flechas;
- Círculos de conexión/decisión → muestran si existe una bifurcación en el proceso, tareas en paralelo, o retroceso en el proceso por tareas incompletas/no validadas.



Regla Y



Regla O Exclusivo



Regla O

Datos adicionales

- **1.1 Cadena de Valor** → Relación entre el proceso actual y otros procesos de mayor rango.
- **1.2 Objetivo del Proceso Nivel 4** → Objetivo general asociado a la cadena de valor.
- **3. Marco Normativo** → Leyes/Reglamentación de entes reguladores.
- **4. Documentación de Referencia** → Documentos de soporte.
- **5. Glosario y Acrónimos** → Definiciones, siglas, abreviaciones, aclaraciones.
- **9. Indicadores del Proceso** → Medición de desvíos/resultados/cumplimientos.
- **6.4 Dependencias y Puntos de Contacto con otros procesos** → Eventos de inicio y finalización del proceso y, de corresponder, si viene de otro proceso o continúa en otro proceso.