

PROCEDIMIENTO DE COMO REALIZAR UN LEVANTAMIENTO DE PROCESO

GERENCIA DE CONTROL INTERNO

Fecha de liberación: 2024

Código: PRO002-DGRAL.CI-01

Procedimiento de Como Realizar un Levantamiento de Proceso



Fecha de liberación: 24/04/2024

Código: PRO001-DGRAL.CI-VA

Fecha de elaboración: 23/04/2024

Pág. 2 de 7

Índice

ÍNDICE.....	1
I. HOJA DE FIRMANTES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
II. CONTROL DE CAMBIOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
IV. SÍMBOLO DE UN PROCEDIMIENTO / FLUJOGRAMA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

BORRADOR

Procedimiento de Como Realizar un Levantamiento de Proceso



Fecha de liberación: 24/04/2024

Código: PRO001-DGRAL.CI-VA

Fecha de elaboración: 23/04/2024

Pág. 3 de 7

I.Hoja de Firmantes

Con fecha **DD de MMMM del 2024** los abajo involucrados establecemos nuestra conformidad con el **Procedimiento de Como Realizar un Levantamiento de Proceso**, con clave de documento **PRO001-DGRAL.CI-VA**, y aprobamos su liberación para la aplicación en la operación a partir del día **DD de MMMM del 2024**.

Aprobó	Autorizó	Revisó	Elaboró
Javier Mitrani	Abraham Berriel	Andrea Molina	Tania Molina
Gerente de Control Interno	Gerente de Control Interno	Ejecutivo de Control Interno	Ejecutivo de Control Interno

Procedimiento de Como Realizar un Levantamiento de Proceso



Fecha de liberación: 24/04/2024

Código: PRO001-DGRAL.CI-VA

Fecha de elaboración: 23/04/2024

Pág. 4 de 7

II. Control de Cambios

Se llevará el control de versiones de acuerdo con lo siguiente:

Fecha Ultima Revisión	Versión	Descripción
DD/MM/2024	01	Creación de procedimiento
DD/MM/2024	02	Actualización de formato

BORRADOR



III. Procedimiento

1. Descripción de Procedimiento

A continuación, se describen los pasos a seguir para el **Levantamiento** de un **Proceso**.

1. Agendar una entrevista con el **responsable** o **responsables** del **proceso**, ya que serán ellos los que podrán describir la forma en la cual se lleva a cabo cada **actividad** y **tarea** actualmente, qué **recursos** demanda y qué se espera como **resultado**.
2. Tener **claridad total** del **objetivo** y/o **resultado** que busca tener el **proceso** y nunca perderlo de vista; así al analizarlo nos daremos cuenta de las **actividades** o **tareas** que se **repiten**, de aquellas que toman **más tiempo** o **demandan mayores recursos**, de los pasos que son **innecesarios** o **redundantes**, de los trayectos o pasos que resultan **confusos**, **prescindibles** o **imprescindibles**, etc.
3. Programar **reuniones** con el **responsable** o **responsables** para comenzar el **levantamiento** del **proceso** en cuestión.
4. Utiliza la **técnica** de las **Cinco W** cada vez que vayas a analizar una **actividad** del **proceso**: **Que**, **Quien**, **Como**, **Cuando**, **Donde** y **Por qué**. Esto te ayudará a identificar las **mejoras** de un proceso para **rediseñarlo**.
 - **Que**: Son las actividades o tareas que constituyen un proceso. **Por ejemplo**: Descargar reporte de Tareas Pendientes.
 - **Quien**: Son los responsables de llevar a cabo las actividades o tareas. **Por ejemplo**: Ejecutivo de Atención.
 - **Cuando**: Sitúa la acción en un tiempo concreto. Se debe indicar su inicio, duración y fin. **Por ejemplo**: De lunes a viernes antes de las 9 am.
 - **Donde**: Es el espacio o lugar dónde se lleva a cabo la actividad o tarea. **Por ejemplo**: Descargar de SICAS.
 - **Por qué**: Son las razones por las que se lleva a cabo la actividad o tarea. **Por ejemplo**: Para llevar el seguimiento de las Tareas.
 - **Como**: Circunstancias en las que se desarrollan los hechos. **Por ejemplo**: Actualizar el archivo de Excel con el reporte que se descargó.

Procedimiento de Como Realizar un Levantamiento de Proceso

Fecha de liberación: 24/04/2024

Código: PRO001-DGRAL.CI-VA

Fecha de elaboración: 23/04/2024

Pág. 6 de 7



2. Símbolo de un Procedimiento / Flujograma

Símbolo	Denominación	Definición
	Inicio o Final	Señala el inicio de un procedimiento o el final de este
	Actividad	Representa la actividad o tarea a realizarse
	Decisión	Representa la toma de una decisión
	Subproceso	Hacer referencia a otro proceso que esté relacionado
	Referencia de página	Te manda a una ubicación en la misma página
	Referencia en otra Página Saliente	Te manda a una ubicación en otra página
	Referencia en otra Página Entrante	Te manda a una ubicación en otra página
	Documento	Representa documentos físicos o digitales
	E-mail	Representa el envío o entradas de un e-mail
	Base de datos	Representa el uso de bases de datos o plataformas externas
	Referencia	Representa una referencia externa al flujograma
	Número de Actividad	Representa el número de actividad correspondiente
	Punto de Control	Se sobrepone en una actividad de ALTO valor que debe vigilarse

Procedimiento de Como Realizar un Levantamiento de Proceso



Fecha de liberación: 24/04/2024

Código: PRO001-DGRAL.CI-VA

Fecha de elaboración: 23/04/2024

Pág. 7 de 7

	Nota/Observación	Representa una nota u observación que se necesite
	Responsable	Se utiliza para señalar en un canal que otro responsable realizará esa actividad

BORRADOR