

# Sistema de Excelencia: documentos más organizados y siempre actualizados

El Sistema de Excelencia es una versión más organizada de lo que conocíamos como Centro Documental en la intranet, site donde se ubican los documentos corporativos necesarios para la gestión diaria (Políticas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros).

Esta iniciativa surgió con el objetivo de **llevar un mejor control de la documentación, asignando responsabilidades por áreas** y que asegurara que la **información estuviera siempre actualizada**.

Para llevarla a cabo, el equipo de Operaciones, encargado de liderarla, realizó un inventario de documentación, así como una matriz de responsabilidades que permitiera validar la vigencia y contenido de cada uno de estos. Luego de ello, los documentos fueron reorganizados en un esquema según el Mapa de Procesos de la empresa.

## Y ¿Qué es el Mapa de Procesos?

Es un diagrama que representa de manera gráfica, los procesos de la organización en forma interrelacionada. En nuestro Mapa, todos los procesos han sido organizados en tres grandes niveles:

- **Procesos Estratégicos:** Vinculan el eje del negocio con sus principales procesos. Están orientados a seguir la visión y misión de la compañía.
- **Procesos Principales:** Ligados a la realización del producto o servicio. Están orientado a conseguir los objetivos estratégicos de la empresa.
- **Procesos de Soporte:** Aquellos que dan soporte a los

procesos principales y hacen posible su funcionamiento.

Cada nivel agrupa una serie de procesos que son gestionados por cada área.

## ¿Cómo se vincula el Sistema de Excelencia con el Mapa de Procesos?

Los documentos que forman parte del Sistema de Excelencia (Políticas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros) han sido organizados siguiendo el mismo esquema de nuestro Mapa de Procesos. Además a cada uno de los procesos se han asignado códigos que permitirán ubicar los documentos correspondiente al mismo de manera más fácil, es decir, si por ejemplo quieres ubicar una política de recursos humanos, podrás encontrarla en el nivel “Procesos de Soporte”, con el código P0800.



En las próximas semanas te explicaremos con más detalle cómo funciona este nuevo site y cómo ubicar los documentos. Si tienes alguna consulta sobre el mismo, puedes contactarte con Marcos Mallqui (anexo 4601).