

## GUÍA DE APOYO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La presente Guía ha sido realizada con el objetivo de relevar aspectos fundamentales en el proceso de elaboración y difusión de los manuales de procedimientos en el Servicio. Integra diferentes elementos claves e incluye la información básica que el desarrollo del proceso de manual requiere.

Debido a lo anterior, al elaborar un manual de procedimientos se solicita tener en consideración lo siguiente:

1. **Formato Manuales:** Todos los manuales de procedimientos deberán ser elaborados de acuerdo al formato tipo aprobado por resolución de la Jefatura del Servicio y que se encuentra a disposición del personal en la Intranet del Servicio y/o en el Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión. Su elaboración debe realizarse en conjunto y con el apoyo metodológico de profesional del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión. El Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión deberá realizar la aprobación metodológica final y con ella se podrán iniciar los trámites para la elaboración de la Resolución que lo aprueba por parte de la Jefatura del Servicio.
2. **Clasificación de Proceso Clave:** El alcance de las etapas, subprocesos y procesos que se abordarán en los manuales deberá realizarse de acuerdo a la nominación que la Matriz de Riesgos o Mapa de Procesos le ha designado.
3. **Folio Correlativo Manuales:** Las páginas del manual de procedimientos incluidos anexos deberán estar foliadas correlativamente.
4. **Instrucciones de Aprobación:** La validación final se realizará a través de la visación de la respectiva Resolución que lo aprueba por parte de la Administración Regional y/o Jefatura de División, Jefatura del Departamento y/o Unidad, de la Jefatura del Departamento Jurídico sólo en los casos que corresponda, y del/la profesional del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión que lo aprobó metodológicamente.
5. **Aprobación Manuales:** Todos los manuales de procedimientos de la Institución deberán ser aprobados formalmente a través de Resolución Exenta de la Jefatura del Servicio.
6. **Actualización de Manuales:** Los manuales de procedimientos deberán estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades y/o nuevos requerimientos de éste. Debido a lo anterior, **cada 4 (cuatro) años** el Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión solicitará a través de memo o correo electrónico la revisión de cada manual vigente para determinar si procede su actualización. El centro de responsabilidad deberá comunicar al Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión, a través de memo o correo electrónico si procede mantener su vigencia, su actualización o su eliminación, en caso de solicitar su eliminación deberá dar los fundamentos respectivos. Cabe precisar que en la revisión y/o actualización de los manuales de procedimientos deberán participar las Áreas, Divisiones, Departamentos y/o Unidades que sean parte de los procesos señalados en el respectivo manual.

7. **Modificación y Derogación de Manuales:** Todos los manuales de procedimientos de la Institución deberán ser modificados o derogados formalmente a través de Resolución Exenta de la Jefatura del Servicio.
8. **Difusión de los Manuales:** Todos los manuales elaborados deberán ser difundidos en la Institución a través de correo electrónico. Si lo requiere y la importancia del procedimiento elaborado lo amerita, se podrá organizar reunión con todos los interesados en dicho proceso con el objetivo de explicar los alcances del Manual.
9. **Publicación Intranet:** Una vez aprobado el manual de procedimiento en la Institución, el Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión coordinará su publicación en la Intranet del Servicio.
10. **Obligatoriedad:** Los procedimientos que en el manual se describen son de uso obligatorio para todo el personal del Servicio, debiendo por tanto aplicarlos en la forma en que se estipulan.