

**APRUEBA FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,  
FORMATO DE MEMORANDO DE VIGENCIA DE MANUALES  
DE PROCEDIMIENTOS, FORMATO DE RESOLUCIÓN  
EXENTA PARA LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y  
GUÍA DE APOYO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES  
DE PROCEDIMIENTOS DEL GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE SANTIAGO**

RESOLUCION EXENTA Nº 289

SANTIAGO, 28 FEB 2020

VISTOS:

El Decreto N° 558 (29.10.2019) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; las facultades que me concede el artículo 24 letra ñ) de la Ley N° 19.175 (08.11.2005) Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; Ley N° 18.575 (05.12.1986) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 19.880 (29.05.2003) que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Resoluciones Nos. 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República; Resolución Exenta N° 606 (20.04.2012) de este Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, que aprobó el "Formato Manual de Procedimientos, Formato de Memorando de Difusión de Manuales de Procedimientos, Formato de Resolución Exenta para los Manuales de Procedimientos y Guía de Apoyo para la Elaboración de Manuales de Procedimientos del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago" y,

**CONSIDERANDO:**

1° Que los manuales de procedimientos son instrumentos y documentos que apoyan el quehacer cotidiano de las diferentes áreas del Servicio, debido a que contienen un conjunto de instrucciones y normas que explican el desarrollo de los procesos del Servicio.

2° Que, tales documentos permiten conocer el funcionamiento interno de un proceso en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación en la estructura orgánica, requerimientos y puestos responsables de su ejecución.

3° Que, en ese sentido los citados manuales facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación que requieren los funcionarios en cada una de las unidades administrativas que conforman el Servicio, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que orienta y mejora los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

4° Que, de esta forma, un procedimiento normado simplifica la inducción en el puesto de trabajo y la capacitación de los nuevos funcionarios incorporados al Servicio, ya que describen en forma detallada las actividades de cada cargo. Aumentan la eficiencia del personal, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

5° Que, es necesario normar y regular los procedimientos, con el fin de resguardar el buen uso de los activos de información y la administración de los valores que maneja el Gobierno Regional Metropolitano.

6° Que, los manuales de procedimientos permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria ya que determinan en forma simple las responsabilidades. Aportan en la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

7° Que, los manuales de procedimientos facilitan las labores de auditoría, de control interno, de evaluación y de mejora continua de los procesos del Servicio.

8° Que, 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 Planificación y Control Institucional solicitará la revisión de cada manual vigente para determinar si procede su actualización.

9° Que, es necesario establecer y difundir los procedimientos asociados a la gestión del Servicio, lo que permite potenciar los controles y seguimiento, ya que sirven para analizar y revisar los procesos.

#### RESUELVO:

1.- DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 606 de 20 de abril 2012, que aprueba "Formato Manual de Procedimientos, Formato de Memorando de Difusión de Manuales de Procedimientos, Formato de Resolución Exenta para los Manuales de Procedimientos y Guía de Apoyo para la Elaboración de Manuales de Procedimientos del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago".

2.- APRUÉBENSE el Formato Manual de Procedimientos, Formato de Memorando de Vigencia de Manuales de Procedimientos, Formato de Resolución Exenta para los Manuales de Procedimientos y Guía de Apoyo para la Elaboración de Manuales de Procedimientos del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, en los términos allí expuestos.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.



FELIPE GUEVARA STEPHENS  
INTENDENTE  
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

MCM/PKK/MDG/CHM/JCO

#### Distribución:

- Administración Regional
- División de Administración y Finanzas
- División de Análisis y Control de Gestión
- División de Planificación y Desarrollo
- División de Infraestructura y Transportes
- Departamento Jurídico
- Departamento Planificación y Control Institucional
- Departamento de Autoría Interna
- Funcionarios Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
- Honorarios Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
- Oficina de Partes

# **FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<p><b>Elaboró:</b> Aquí escriba los nombres completos y cargos del o las personas que elaboraron el procedimiento, señalar claramente la jefatura de departamento y/o unidad que lo elabora.</p>	<p><b>Aprobó:</b> Aquí se escribe el nombre completo y cargo de la (s) jefatura (s) superior del área (Administrador Regional y/o Jefaturas de División) donde tiene alcance o aplicación el procedimiento</p>	<p><b>Autorizó Metodológicamente:</b> Aquí se escribe el nombre completo y cargo del profesional del Departamento de Planificación y Control Institucional que autoriza metodológicamente</p>
--	--	---

Todo el procedimiento se debe escribir en letra Tahoma, no cambiando el tamaño de letras: Títulos Tahoma 16, Subtítulos Tahoma 14, desarrollo del título o subtítulo y/o texto Tahoma 12.

## 1.- Objetivo

(Indicar el Objetivo central o principal de procedimiento, definido en el proceso clave, ejemplo: Estandarizar la ejecución presupuestaria del programa 01 Gastos de Funcionamiento, del programa 02 Gastos de Inversión Regional, del programa Administración de Fondos y gestionar los recursos de manera oportuna, transparente y eficiente).

## 2.- Alcance

(Indicar el lugar o alcance de aplicación de este procedimiento; ejemplos: Departamento de Finanzas perteneciente a la División de Administración y Finanzas; Departamento de Pre inversión y Proyectos, dependiente de la División de Planificación y Desarrollo y Departamento de Transferencias de Capital, dependiente de la División de Análisis y Control de Gestión).



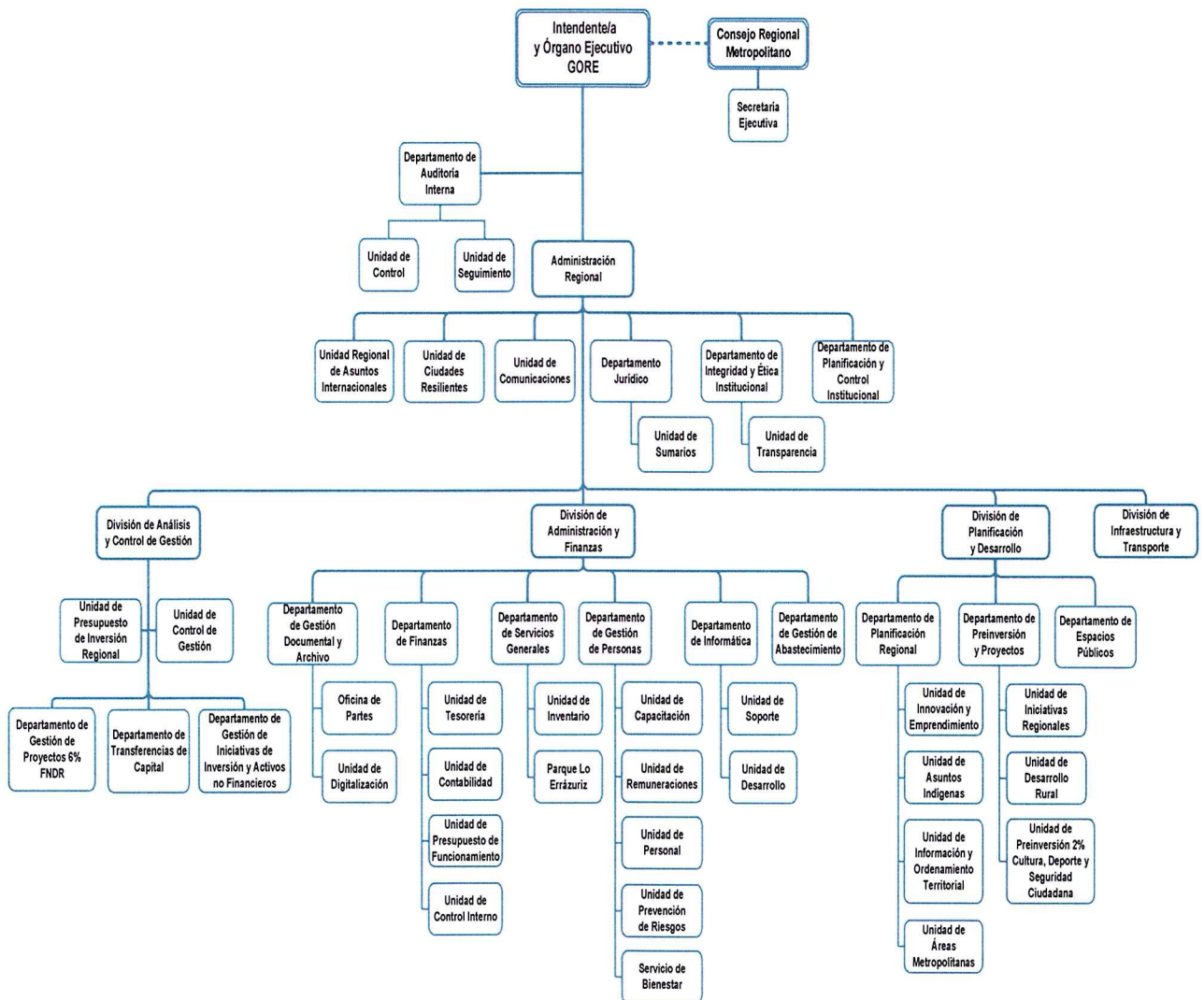
[FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS]: Indique el nombre del proceso clave que desarrollará

Fecha Autorización: Fecha en que el Depto. De Planificación y Control Institucional lo autoriza metodológicamente para posterior Resolución de aprobación

### 3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable del procedimiento: (Responsabilidades)

3.1.- Definición de cargos responsables:

(Se debe marcar en el organigrama claramente las áreas: Administración Regional, Divisiones, Departamentos y/o Unidades dónde se va a aplicar el procedimiento).



3.2.- Definición de cargos responsables:

(Señalar en cada cargo indicado en el organigrama anterior, las responsabilidades y funciones en relación al procedimiento definido en este Manual).

## 4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

(Definir todas aquellas, siglas y abreviaturas que aparezcan en el procedimiento para claridad en el entendimiento de cualquier persona, asimismo aquellas definiciones de conceptos muy específicos del área que no son de conocimiento común, así como también en las referencias las leyes u otros documentos normativos que se mencionan en este procedimiento o tienen relación con él para la aclaración del lector).

4.1.- Siglas (señalar las que son externas al Servicio, se indican ejemplos).

**CGR:** Contraloría General de la República

**DIPRES:** Dirección de Presupuestos (Ministerio de Hacienda)

**SIGFE:** Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado

**SII:** Servicio de Impuestos Internos

**SUBDERE:** Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

4.2.- Abreviaturas (señalar las que son de uso interno en el Servicio, se indican ejemplos).

**DAF:** División de Administración y Finanzas

**DIVAC:** División de Análisis y Control de Gestión

**GORE:** Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

**HSA:** Honorarios a Suma Alzada

**SAGIR:** Sistema de Administración y Gestión de la Inversión Regional

**SGA:** Sistema Gestión de Abastecimiento

**SP:** Solicitud de Pago.

4.3.- Definiciones (Ejemplos)

**SAGIR:** Sistema de Administración y Gestión de la Inversión Regional, es un programa informático interno que permite conocer y ordenar adecuadamente el flujo de datos de las diferentes iniciativas de inversión.

**Unidad Técnica:** Son los Organismos Técnicos del Estado, a los cuales el Gobierno Regional le encomienda acciones de supervisión técnica y administrativa, para la licitación, adjudicación y celebración de los contratos que procedan para la ejecución de

un proyecto de inversión, de acuerdo a los procedimientos y normas técnicas que rigen sus propias actividades.

#### 4.4.- Referencias (Ejemplos)

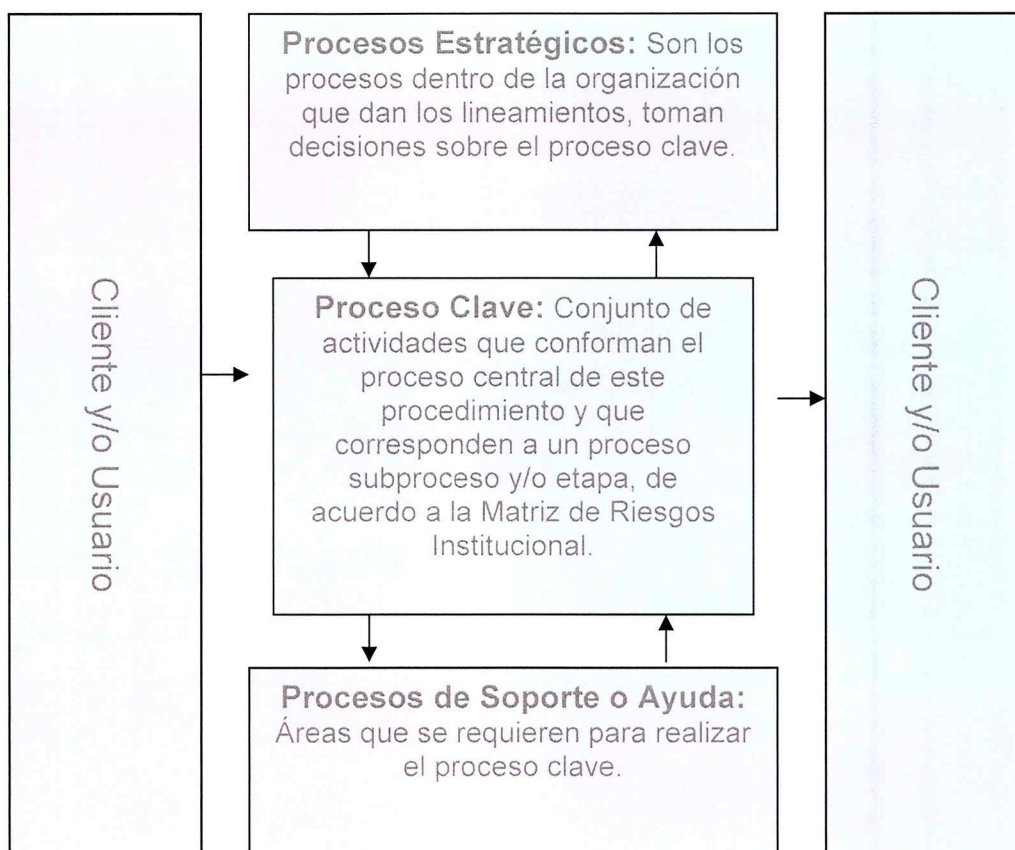
- Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Circular N° 3 de la Dirección de Compras y Contratación Pública de junio de 2006, sobre directivas en los procesos de compra y contratación.
- Circular N° 23 del Ministerio de Hacienda, de abril de 2006, relativa al plazo de pago a proveedores.
- Ley Orgánica Constitucional N° 19.175, sobre Gobierno y Administración Regional.
- Ley N° 20.948 sobre bonificación adicional y otros beneficios de incentivo al retiro para los funcionarios y funcionarias de los servicios públicos.
- Ley N° 10.336 sobre organización y atribuciones de la Contraloría General de la República.
- Decreto Ley 1263, sobre la Administración Financiera del Estado
- Resolución N° 16/2015 de la Contraloría General de República sobre la normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación.



## 5.- Mapa de Procesos

### 5.1.- Mapa de Proceso (Explicativo)

<b>Requerimientos de entrada del proceso</b>	Recursos de información que entran al sistema y que son necesarios para realizar el proceso. Asimismo, se requiere señalar y precisar de quiénes provienen estos recursos de información: administración regional, divisiones, departamentos, unidades (internos) o de organismos externos al Servicio.
<b>Salidas de servicios o productos</b>	Productos y/o servicios que se obtienen al finalizar el proceso.
<b>Clientes externos</b>	Personas y/o instituciones fuera del GORE que realizan requerimientos y que en el proceso clave le entreguen el producto o servicio final.
<b>Usuarios</b>	Se deben señalar los usuarios en coherencia a lo señalado en los "Requerimientos de entrada del proceso".
<b>Descripción o definición del proceso clave</b>	Señalar el nombre del proceso clave en relación a la Matriz de Riesgos del Servicio.
<b>Unidad y/o Departamento</b>	Centro de responsabilidad a cargo de la ejecución y coordinación del proceso.
<b>División</b>	Señalar la División responsable de la ejecución y coordinación del proceso.





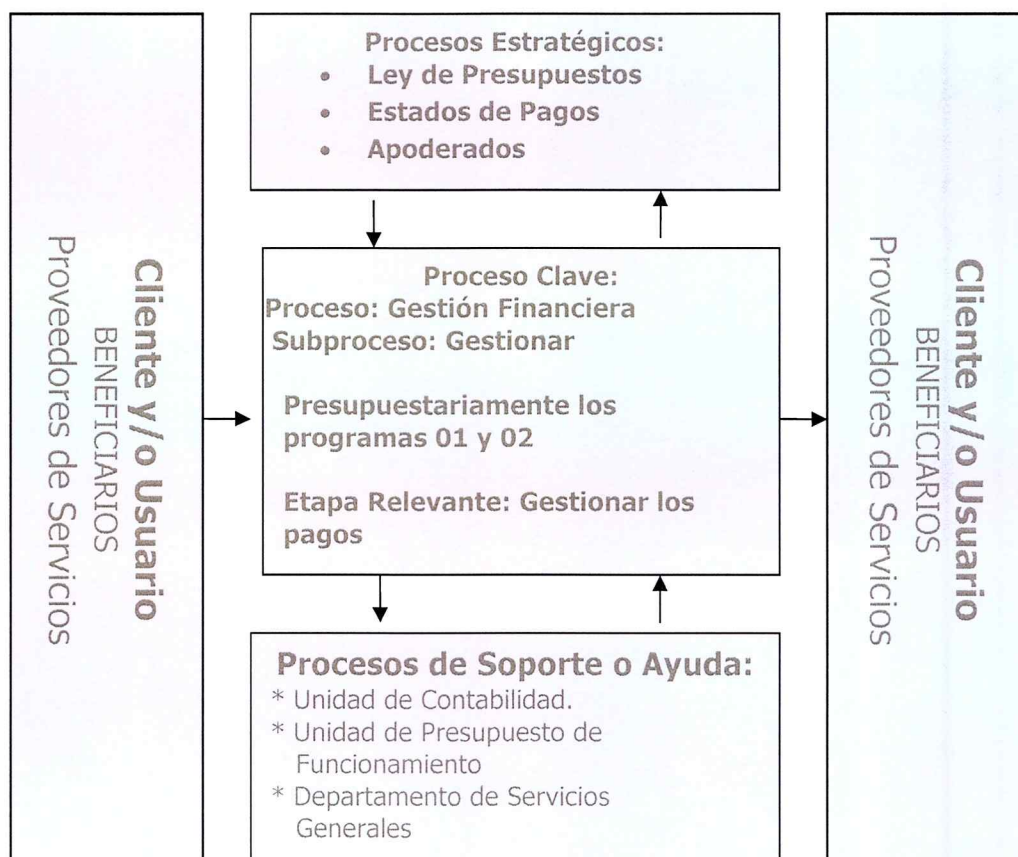
**[FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS]:**  
**Indique el nombre del proceso clave que desarrollará**

**XXX\_0000**  
 Código Interno asignado por Depto. De Planificación y Control Institucional, de acuerdo al proceso o subproceso en relación a la Matriz de Riesgos

Fecha Autorización: Fecha en que el Depto. De Planificación y Control Institucional lo autoriza metodológicamente para posterior Resolución de aprobación

5.2.- Mapa de Proceso (Ejemplo de Aplicación)

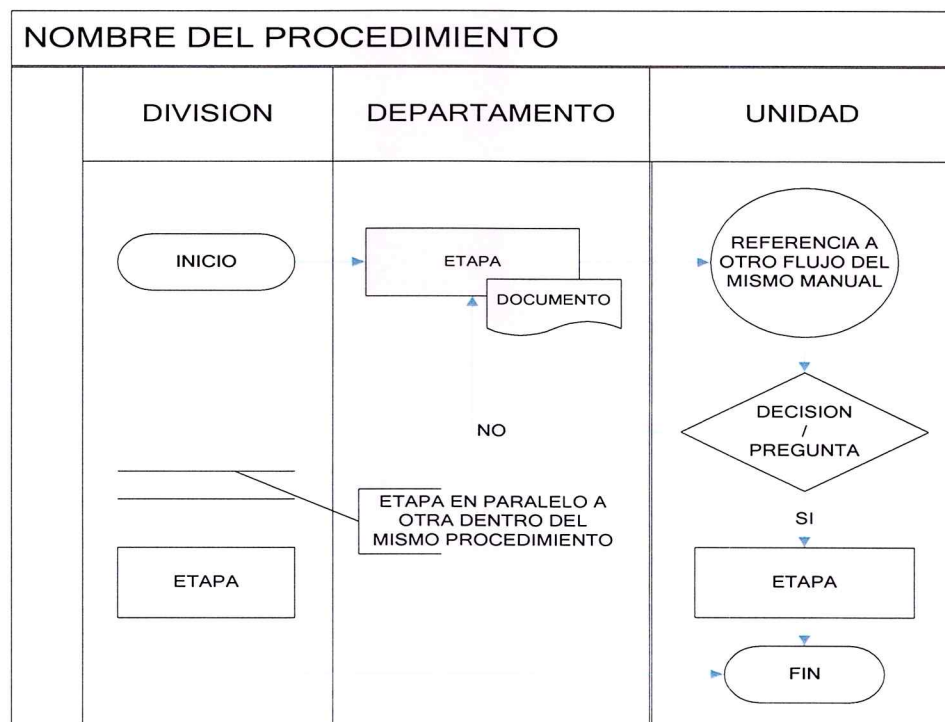
<b>Requerimientos de entrada del proceso</b>	Facturas Boletas de Servicios Básicos y/o Insumos Planilla de Remuneraciones del Personal Boletas de Honorarios
<b>Salidas de servicios o productos</b>	Pagos a Clientes Internos y Externos
<b>Clientes externos</b>	Proveedores de Bienes y/o Servicios
<b>Usuarios</b>	Beneficiarios
<b>Descripción o definición del proceso clave</b>	Proceso: Gestión Financiera Subproceso: Gestionar Presupuestariamente los Programas 01 y 02 Etapa: Gestionar los Pagos
<b>Unidad y/o Departamento</b>	Unidad de Tesorería y Departamento de Finanzas
<b>División</b>	División de Administración y Finanzas



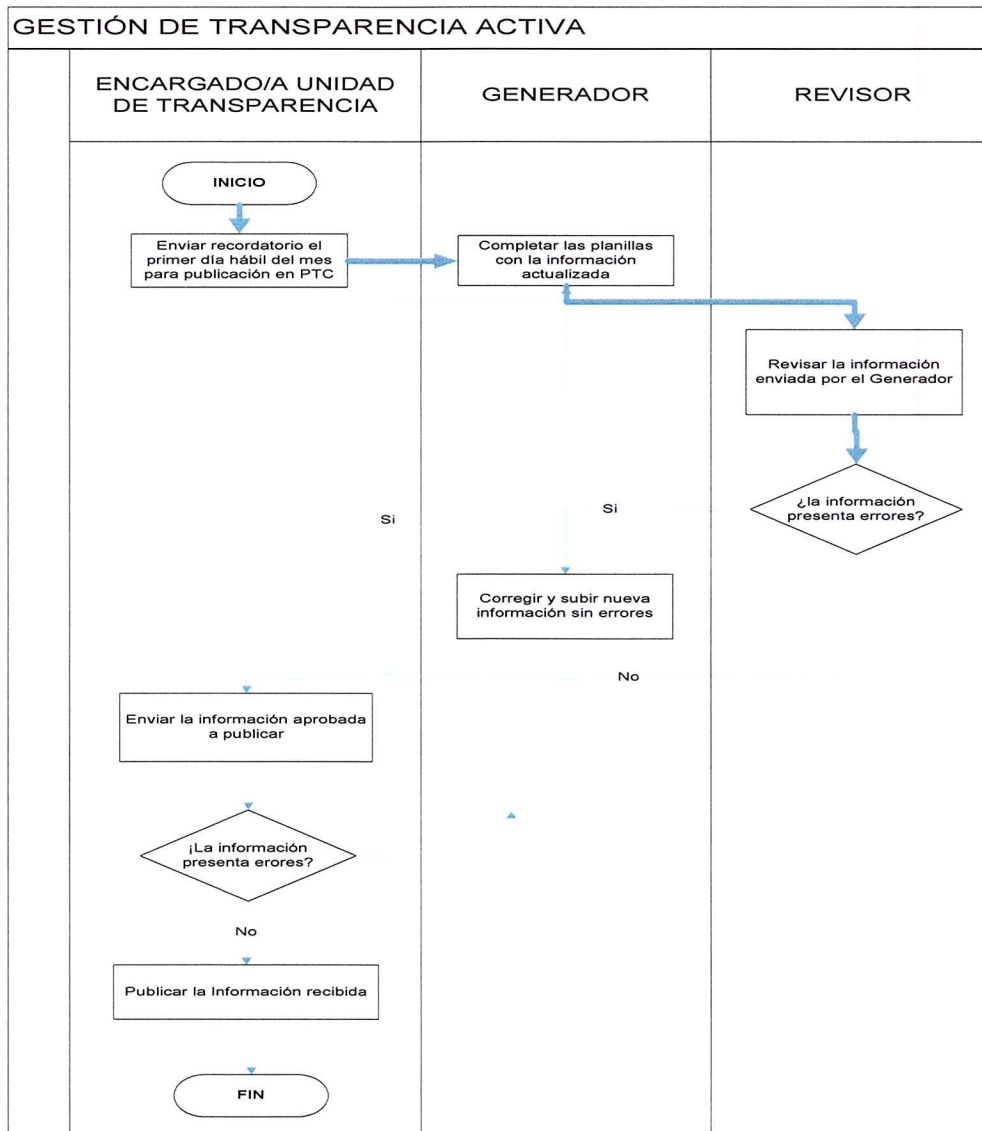
## 6.- Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos

6.1.- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso (Explicativo):



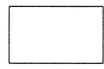
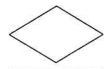
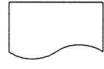



(Este diagrama debe indicar los actores (clientes y/o usuarios) en coherencia con el Mapa de Procesos y las actividades que se desarrollan en el proceso clave.



6.2.- Diagrama de Flujo Matricial del Proceso (Ejemplo de Aplicación)



## 6.2.- Definición Iconos Diagrama de Flujo Matricial del Proceso

-  Líneas de Flujo: Conexiones de Pasos, muestra el flujo del proceso.
-  Ovalo: Indica acciones del Inicio o Final del Proceso.
-  Cuadrado: Indica operación, acción, paso, tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso.
-  Diamante: Indica decisión, genera siempre una bifurcación.
-  Cuadrado cortado: Indica información o documento impreso.
-  Líneas Paralelas: Indica la sincronización de dos o más actividades paralelas.
-  Circulo: Indica conexión con otros procesos.
-  Círculo Rojo: Indica en que parte el proceso será medido a través de un indicador.

### 6.2.- Desarrollo Procedimiento Clave:

(Las aclaraciones de actividades del Diagrama de Flujo Matricial, no tiene la intención de escribir en tabla lo que ya indica el diagrama, sino aclaraciones, que en éste quedan poco detalladas, descritas o claras. En la columna de Actividades transcribirla textual de acuerdo al Diagrama de Flujo Matricial. En la columna Responsables se debe señalar el cargo de la persona responsable de ejecutarla)

Actividades	Observaciones o Aclaraciones	Responsables

### 6.3.- Controles de las Actividades:

(En la columna de Actividades nombrar la actividad de acuerdo al Diagrama de Flujo Matricial. En la columna Descripción explicar el control brevemente. En la columna de Responsable Control señalar el cargo de la persona que realiza el control de la actividad)

Actividades	Descripción	Responsable Control




#### 6.4- Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento

(Este punto tiene por finalidad que se indique si existen documentos que nacen de este procedimiento, se aplican o que se desarrollan por necesidad de éste, por ejemplo algún formulario que se indique y se aplica en el proceso clave. Se codifican por parte del Departamento de Planificación y Control Institucional los registros que se adjunten en forma correlativa. Debe indicar el nombre del formulario/documento/registro, indicar de quién es la responsabilidad de llenarlo y el tiempo de retención o almacenamiento)

Código	Nombre formulario/documento/registro	Responsable	Tiempo de retención

## 7.- Resumen de Indicadores de Gestión:

(Este punto tiene por finalidad detallar los indicadores de gestión que se señalaron en el Diagrama de Flujo Matricial del Proceso, si corresponde, con el símbolo )

Los indicadores para determinarlos deben tener las siguientes características:

1. Disponibilidad: los datos básicos para la construcción del indicador, deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo
2. Simplicidad: el indicador debe ser de fácil elaboración
3. Validez: se refiere a que los indicadores deben tener la capacidad de medir realmente el proceso que se quiere medir y no otros
4. Especificidad: si un indicador no mide realmente lo que se desea medir su valor es limitado, no permite la verdadera evaluación de la situación al reflejar características que pertenecen a otro proceso paralelo
5. Confiabilidad: los datos utilizados para la construcción del indicador deben ser fidedignos (fuentes de información satisfactorias)
6. Sensibilidad: el indicador debe ser capaz de poder identificar las distintas situaciones aún en áreas con distintas particularidades, independientemente de la magnitud que ellas tengan
7. Alcance: el indicador debe sintetizar el mayor número posible de condiciones o de distintos factores que afectan la situación descrita por éste. En lo posible, el indicador debe ser globalizador

Nº	Actividades	Indicadores definidos ubicados en la Actividad	Unidad de Medida	Meta	Tiempo medición	Responsable del Indicador
	Nombre de la actividad del diagrama de flujo matricial	Nombre del indicador que medirá la actividad	Señalar en que se está midiendo, por ejemplo porcentual, dicotómico	Valor comprometido al término del año	La frecuencia en que se medirá el indicador, por ejemplo mensual, bimestral, trimestral, semestral	Señalar el cargo responsable de cumplir con el indicador



[FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS]:  
Indique el nombre del proceso clave que desarrollará

Fecha Autorización: Fecha en que el Depto. De Planificación y Control Institucional lo autoriza metodológicamente para posterior Resolución de aprobación

**8.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:**

(El Departamento de Planificación y Control Institucional debe indicar la fecha de autorización del procedimiento, con el número de revisión o actualización que corresponda y la descripción de las modificaciones y en las páginas que se hicieron. Lo anterior, para iniciar el proceso de elaboración de la respectiva Resolución que lo aprueba. Las modificaciones o la creación del Manual nace de la necesidad o requerimiento del mismo Departamento y/o Unidad que ejecuta el proceso clave, o del Departamento de la Auditoría Interna que genera lineamientos para la mejora de los procesos o a través de una revisión donde se identifique la necesidad de un cambio.

Fecha Autorización/Validación	Identificación (nuevo y/o modificación)	Páginas

**FORMATO DE MEMORANDO DE VIGENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

**MEMO N°**

**MAT.:** ACTUALIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**SANTIAGO,**

**DE: NOMBRE DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO  
JEFE/A DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL**

**A: NOMBRE DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO  
JEFE/A DEPARTAMENTO DUEÑO DEL PROCESO MANUAL RESPECTIVO**

De mi especial consideración,

En virtud de la Resolución Exenta N° **XXX** de fecha **XX/XX/2020**, la cual señala que los Manuales de Procedimiento tendrán una vigencia de cuatro años a contar de la fecha de su aprobación, se solicita tomar las medidas necesarias para la revisión del Manual vigente de su responsabilidad y determinar si procede o no su actualización. Éste se encuentra publicado en la Intranet Institucional y se detalla a continuación:

<b>Manual y/o Procedimiento</b>	<b>Resolución</b>	<b>Fecha</b>
Manual de Procedimientos <b>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b>	N° <b>XXX</b>	<b>XX-XX-XXXX</b>

La respuesta al presente documento debe realizarse por esta vía o por mail, dentro de cinco días hábiles desde la fecha de recepción de éste, precisando claramente si se requiere actualización el Manual anteriormente señalado, indicando quién actuará como contraparte para apoyarlo metodológicamente por parte de este Departamento.

En caso contrario, se solicita dar los fundamentos respectivos para mantenerlo vigente y/o eliminarlo según corresponda.

Sin otro particular saluda atentamente,

**NOMBRE DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO  
JEFE/A DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL  
INSTITUCIONAL**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Administrador Regional (opcional)
- Jefes de División (opcional)
- Destinatario (obligatorio)
- Jefe Departamento (obligatorio)
- Encargado de Unidad (opcional)
- Jefe Departamento Auditoría Interna (opcional)
- Archivo Departamento de Planificación y Control Institucional (obligatorio)

## FORMATO DE RESOLUCIÓN EXENTA PARA LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

RESOLUCION EXENTA N°

SANTIAGO,

VISTOS:

El Decreto N° 73 (24.01.2020) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; las facultades que me concede el artículo 24 letra ñ) de la Ley N° 19.175 (08.11.2005) Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; Ley N° 18.575 (05.12.1986) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 19.880 (29.05.2003) que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Resoluciones Nos. 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República y,

### CONSIDERANDO:

(Los considerandos dicen relación con la importancia, el impacto y los beneficios que significan tener un Manual para el procedimiento levantado).

Algunos ejemplos de "Considerando" que dicen relación con el procedimiento específico del Manual de Procedimientos de que se trate, son los siguientes:

1° Que, frente a la complejidad de las funciones y actividades asociadas al proceso de gestión de XXXXXXXXXXXXXXXX, resulta necesario orientar, estandarizar y apoyar los procedimientos en la ejecución administrativa y/o financiera del presente manual de procedimientos, con observación de las normas legales vigentes.

2° Que, los manuales de procedimientos permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las tareas en el trabajo y evitar su alteración arbitraria, ya que determinan en forma simple las responsabilidades de quienes ejecutan los procesos.

3° Que, los manuales de procedimientos son instrumentos y documentos que apoyan el quehacer cotidiano de las diferentes áreas del Servicio, debido a que contienen un conjunto de instrucciones y normas que explican el desarrollo de los procesos del Servicio.

4° Que, los manuales de procedimientos facilitan y aportan en las labores de auditoría, de control interno, de evaluación y de mejora continua de los procesos del Servicio.

### RESUELVO:

Tener en consideración al momento de redactar el Resuelvo:

- Si es por primera vez que se realiza el Manual de Procedimientos corresponde señalar APRUEBESE y especificar el nombre exacto de éste.
- Si se realizan modificaciones menores (menos de un 30%) corresponde señalar MODIFIQUESE o AGREGUESE y precisar lo que se está "modificando" o "agregando".
- Si se realizan modificaciones mayores (más de un 30%) corresponde señalar como punto N° 1.- DEJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° XXX, de fecha XXX, nombre del Manual de Procedimientos que se deja sin vigencia.

Posteriormente, se debe señalar como punto N° 2.- APRUEBESE y precisar el nombre del manual que está reemplazando al anterior.

Ejemplo de RESUELVO que dicen relación con el Manual en referencia y que señala que por primera vez se levantó el procedimiento, por tanto APRUEBESE.

1.- APRUEBESE el "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**", del Gobierno Regional Metropolitano, en los términos allí referidos y que son parte constitutiva de la presente Resolución Exenta, la que entrará en vigencia a partir de la fecha de su total tramitación.

2.- PUBLÍQUESE un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.

NOMBRE DE LA AUTORIDAD REGIONAL  
INTENDENTE/A  
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

#### Distribución:

- Administración Regional (obligatorio)
- Jefes de División (obligatorio, según corresponda)
- Jefes de Departamento (obligatorio, según corresponda)
- Departamento de Planificación y Control Institucional (obligatorio)
- Jefe Departamento Jurídico (obligatorio)
- Encargados de Unidad (opcional)
- Oficina de Partes (obligatorio)

## 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 Planificación y Control Institucional. Su elaboración debe realizarse en conjunto y con el apoyo metodológico de algún profesional del Departamento de Planificación y Control Institucional
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 le ha designado, la cual se encuentra publicada en la Intranet del Servicio.
3. **Folio Correlativo Manuales:** Las páginas del manual de procedimientos incluidos anexos deberán estar foliadas correlativamente.
4. **Instrucciones de Visación:** La visación del contenido del Manual de Procedimientos deberá realizarse en instancias previas a su aprobación final por la Jefatura del Departamento y/o Unidad a cargo de éste. La validación final se realizará a través de la visación de la Administración Regional y/o Jefatura de División respectiva, Jefatura del Departamento y/o Unidad respectiva y la Jefatura del Departamento Jurídico sólo en los casos que corresponda. El Departamento de Planificación y Control institucional 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.
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. Las visaciones de la Resolución deberán ser de la Jefatura del Departamento y/o Unidad a cargo del manual, de la Administración Regional y/o Jefatura de División respectiva y del profesional del Departamento de Planificación y Control institucional que apoyó metodológicamente su elaboración.

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 Planificación y Control institucional 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 Planificación y Control institucional, 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 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 la publicación en la Intranet del Servicio, y/o banner según corresponda. Si lo requiere y la importancia del procedimiento elaborado lo amerita, el Departamento de Planificación y Control Institucional – a solicitud de la jefatura responsable - 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 Planificación y Control Institucional coordinará su publicación en la Intranet del Servicio. Dicha publicación será efectuada por el Departamento de Informática y/o Departamento de Planificación y Control institucional, según corresponda.
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.