IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
www.ips.gob.cl

APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL PROCEDIMIENTO DENOMINADO "ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICA DEL IPS"

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 80

SANTIAGO, 06 FEB 2017

V I S T O S:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones y su Reglamento contenido en el D.S. N° 23, de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. Nº 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me concede el artículo 57º, de la Ley Nº 20.255.

C O N S I D E R A N D O:

1.- Que, resulta necesario establecer una metodología para la elaboración, actualización y determinación de vigencia de las políticas y procedimientos que describan procesos institucionales y dar a conocer los lineamientos que los rigen.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado procedimiento, el Jefe Subdepartamento de Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo dependiente del Departamento Gestión Estratégica y Estudios de la División Planificación y Desarrollo de este Instituto, ha elaborado el proyecto de Procedimiento "Elaboración y Actualización de Procedimientos y Política del IPS", cuyo texto fue revisado por el Jefe Departamento Gestión Estratégica y Estudios de la citada División.

3.- Que, por Oficio Ordinario Nº 35249/146-17, de 24 de enero de 2017, la División Jurídica de este Instituto, emite informe sobre la aprobación legal del citado instructivo, estableciendo la procedencia de emitir a través del Departamento de Transparencia y Documentación, la correspondiente resolución aprobatoria.

R E S U E L V O:

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el Procedimiento denominado "Elaboración y Actualización de Procedimientos y Política del IPS", que consta de veintinueve (29) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, visado por la División Jurídica con fecha 24 de enero de 2017, cuyo objetivo es establecer una metodología para la elaboración, actualización y determinación de vigencia de las políticas y procedimientos que describan procesos institucionales, los que se aplican a todas las áreas que conforman la estructura orgánica del Instituto de Previsión Social y a todos los procesos de la institución contenidos en las políticas y procedimientos, establecidos en el Mapa de Procesos Institucional que se incluye en el Anexo Nº 2 del documento de la referencia.

2.- Publíquese el procedimiento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente "Instructivos Institucionales", de la Intranet del IPS.

3.- Comuníquese el presente acto administrativo a la Superintendencia de Pensiones, de conformidad con la Circular N° 1508, de 01 de enero de 2008, de dicha entidad Fiscalizadora.

4.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley N°19.880, citada en Vistos N°3 Y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N°008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N°3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Canales de Atención a Clientes
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Comunicaciones
- Departamento de Transparencia y Documentación
- Departamento de Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento de Personas
- Departamento Cobranza Institucional
- A los Directores Regionales IPS, quienes deberán comunicar el presente instrumento a los Centros de Atención Previsional Integral y Centros de Atención de su dependencia
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica

YGF/MVEW/NCR/RPY/rpy
Instructivo "Elaboración y Actualización de Procedimientos y Política del IPS".
I- (Folio DTD 3575-121-2)

80

PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DEL IPS

Elaborado por:	Autorizado por:	Aprobado Legalmente por:
Jefe Subdepartamento de Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo	Jefe Departamento Gestión Estratégica y Estudios, División Planificación y Desarrollo	Jefatura División Jurídica

80

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado/Nombre del Responsable
	7	Todas	Todas	– Se incluyen los requisitos de la norma NCh-ISO 27001:2013. – Se modifica el nombre del procedimiento. Nombre anterior "Elaboración y Actualización de Procedimientos Institucionales" ***Isabel González***
20/05/2015	6	Todas	Todas	– A partir de esta versión, el procedimiento es aprobado por Resolución Exenta Nº 224 del 29/05/2015. – Fusión del Procedimiento "Normativa para Procedimientos Institucionales" con el Procedimiento "Elaboración, Actualización y Control de Documentos" del SGC del IPS. – Incorporación de nuevos lineamientos sobre los procedimientos institucionales. ***Isabel González***
22/04/2014	5	5, 6, 7, 8	Todas 4 – 6 6 6 4	– Se incluyen observaciones en el texto provenientes de las áreas del Instituto. – Se incluye proceso para procedimientos que no contengan aspectos legales. – Se modifica flujo para indicar la diferenciación entre los que contengan o no aspectos legales. – Se incluye entre los solicitantes de elaboración o actualización a otras Unidades de la División Planificación y Desarrollo. – Se incluyen las definiciones de Procedimiento, Cartilla, Manual de Usuario, Publicación y Difusión de los documentos. – Se incorpora la realización de la capacitación en la descripción del procedimiento. – Se modifica el Indicador de Gestión. ***Isabel González***
10/04/2013	4	4	4	– Se modifica la definición de los Procedimientos Institucionales e IT. – Modifica responsabilidades. **Ruth Martinez**

NOTA DE ENFOQUE DE GÉNERO

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español la fórmula o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombre y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social (IPS) y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social(IPS).

80

ÍNDICE

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4
4. DEFINICIONES 5
5. RESPONSABILIDADES 7
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 10
   - 6.1 Descripción de las Actividades 10
   - 6.2 Flujo del Proceso 12
   - 6.3 Plazos 15
   - 6.4 Identificación de las Políticas y Procedimientos 15
   - 6.5 Documentos Obsoletos 15
7. INDICADORES DE GESTIÓN 16
8. CONTROL DE REGISTROS 16
9. ANEXOS 17
   - ANEXO 1: Estructura de las Políticas y Procedimientos del IPS 18
   - ANEXO 2: Mapa de Procesos IPS 26
   - ANEXO 3: Macroprocesos y Procesos del IPS 27

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para la elaboración, actualización y determinación de vigencia de las políticas y procedimientos que describan procesos institucionales y dar a conocer los lineamientos que los rigen.

2. ALCANCE

El contenido de este documento se aplica a todas las áreas que conforman la estructura orgánica del Instituto de Previsión Social y a todos los procesos de la institución contenidos en políticas y procedimientos, establecidos en el Mapa de Procesos Institucional (Anexo N° 2).

De acuerdo a Instrucciones de la Contraloría General de la República, todos los documentos que sean Procedimientos deben estar aprobados por la Dirección Nacional, por medio de una Resolución Exenta.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo artículo 31° establece que a los jefes de servicio les corresponderá dirigir, organizar y administrar el correspondiente Servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne.

3.2.- La Ley Nº 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones, y que en su artículo 57°, dispone que la dirección superior y la administración del Instituto de Previsión Social corresponde al Director Nacional, quien es el jefe superior del servicio con las atribuciones y deberes inherentes a esa calidad.

3.3.- Resolución Exenta N° 320, de 19.07.2012, de la Dirección Nacional del IPS, que en el punto 3.1.- letra d), establece la facultad del Director Nacional de "Dictar reglamentos y procedimientos administrativos internos necesarios para el cumplimiento de los fines institucionales".

3.4.- Política General de la Seguridad de la Información, contenida en la Resolución Exenta N° 591, de 28.12.2009 y Resolución Exenta N° 657, de 03.12.2015, ambas de la Dirección Nacional del Instituto.

3.5.- Resolución Exenta N° 757, de 31.12.2013, del Director Nacional, que define las funciones de la División Planificación y Desarrollo.

3.6.- Circular N°2 - 2006 Métodos y Procedimientos.

4. DEFINICIONES

Procedimientos: Documento que describe un proceso, contiene un conjunto de acciones u operaciones que deben realizarse de manera uniforme, para obtener un determinado resultado, bajo determinadas circunstancias, de aplicación general y obligatoria para los funcionarios del IPS. Los Procedimientos requieren aprobación de la Jefatura de la División o Departamento correspondiente, de la División Jurídica y de la Dirección Nacional, a través de la emisión de la Resolución Exenta respectiva. Para efectos de su vigencia, requieren revisiones y actualizaciones periódicas.

Relacionado con los procedimientos, se definen los siguientes conceptos:

- **Registros**: Información que proporciona una evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos; están asociados a procedimientos, como salida o resultado que demuestra que se ha cumplido lo indicado en los mismos.

- **Formularios:** Documento que establece un formato, pautas y criterios para el llenado de algunos datos necesarios para la realización de cada proceso. Se incorporan como anexo al Procedimiento.

- **Cartillas:** Documentos destinados a los beneficiarios del IPS, con la finalidad de entregar información relevante respecto de beneficios u otros tópicos de interés, formulados en lenguaje simple. Se basan en un procedimiento ya existente.

- **Manuales:** Conjunto de procedimientos referidos a un tema en particular o asociado a un sistema de gestión institucional.

Políticas: Documentos que contienen instrucciones, orientaciones y/o directivas de aplicación general y obligatoria para los funcionarios del IPS, elaborados o actualizados por las distintas áreas de la Institución, de acuerdo a las normas legales vigentes y que requieren aprobación de la Jefatura de la División o Departamento correspondiente, de la División Jurídica y de la Dirección Nacional, a

través de la emisión de la resolución exenta respectiva. Para efectos de su vigencia, requiere de revisiones y actualizaciones periódicas.

Proceso: Secuencia de actividades interrelacionadas, desarrolladas para lograr un objetivo común de manera eficiente y efectiva. Se agrupan en macroprocesos, procesos, subprocesos y etapas.

Documento: Instrumento que puede tomar la forma de procedimiento, política u otros, que proporciona información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente y legible. Dicha información, así como el medio en el que es contenida, requiere ser controlada y mantenida por la organización identificando su nombre y la fecha, con el objeto de asegurar la utilización de la versión actualizada de la misma.

Área Responsable: División, Departamento o Subdepartamento responsable de elaborar, actualizar y revisar la vigencia de un documento de su competencia.

Biblioteca Virtual: Sitio oficial donde se publican las políticas y procedimientos emanados por la Institución, que se encuentra a cargo del Subdepartamento Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo, en el link "Procedimientos Institucionales" en Intranet. Su objetivo es disponibilizar los documentos de manera permanente para uso y conocimiento de las áreas de negocio.

Confidencialidad: Exigencia de permitir el acceso al activo sólo a las personas debidamente autorizadas, de acuerdo a lo definido por la institución:

Información Pública: En virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece la ley N° 20.285 en su artículo 21° y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Información de Uso Interno: Aquella información cuyo conocimiento está circunscrito a todos los funcionarios de la organización, sean de planta o a contrata.

Información Reservada: Aquella información confidencial que está circunscrita únicamente a los funcionarios que la deben de conocer en razón de sus funciones en el ámbito del departamento, sección, oficina u área que corresponda.

Documento Institucional Obsoleto: Versión no vigente de un documento institucional, debidamente identificado y mantenido con fines históricos. No se encuentra a disposición de los usuarios.

80

Difusión del documento: Acción de poner en conocimiento a través de diferentes medios, por ejemplo, como noticia en Intranet, por capacitación presencial o e-learning, en reunión de trabajo, o por correo electrónico, entre otros; los contenidos e instrucciones contenidos en las Políticas o Procedimientos.

Información documentada: Información requerida para que sea controlada y mantenida por una organización y que se encuentra contenida en un determinado medio.

Mapa de Procesos Institucional: Representación gráfica de los Macroprocesos del IPS, clasificados según correspondan a Macroprocesos de Gestión Estratégica, Macroprocesos de Provisión de Bienes y Servicios y Macroprocesos de Soporte Institucional (Anexo N° 3).

Estas definiciones se basan en la norma NCh-ISO 9001:2000 y NCh-ISO 27001:2013.

5. RESPONSABILIDADES

Jefatura División / Departamento del Área Responsable del proceso

- Elaborar o actualizar las Políticas y Procedimientos referidas a algún proceso institucional, cuando se produzcan cambios significativos en el IPS o por lo menos cada tres (3) años.
- Solicitar la revisión y aprobación de otras áreas involucradas en el proceso institucional descrito, si las hubiere.
- Autorizar la versión final del documento y obtener la aprobación (por oficio o por correo electrónico) de los Jefes de Departamento/ División/Subdirección correspondiente y de la Unidad de Apoyo Legal de su área, cuando esta última exista.
- Velar por la difusión de las Políticas y Procedimientos publicados.
- Asignar a un Coordinador de Procedimientos por División / Departamento.
- Asignar a una persona (Encargado/Jefe de Unidad u otro) por cada procedimiento.

Coordinador de Procedimientos del Área Responsable del proceso

- Gestionar la elaboración y actualización de los documentos del área.
- Realizar el seguimiento del plan de elaboración y actualización de los documentos del área.

80

Encargado del Procedimiento del Área Responsable

- Gestionar la elaboración, actualización, publicación, difusión, protección y obsolescencia del documento asignado.
- Elaborar la versión final del documento.
- Difundir las Políticas y Procedimientos publicados a quienes corresponda, a través de capacitaciones, noticias en Intranet, reuniones, correos electrónicos, entre otros.

Jefatura Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo, División Planificación y Desarrollo

- Actuar como unidad de control y seguimiento del proceso de elaboración o actualización de las políticas y procedimientos institucionales, velando por el cumplimiento de éste, y manteniendo un registro actualizado de tiempos y responsables, conforme al flujo que está indicado en el mismo.
- Mantener el listado oficial de Políticas y Procedimientos de la Institución.
- Proponer la elaboración de procedimientos a las áreas responsables, buscando cubrir todos los procesos definidos en el Mapa de Procesos Institucional.
- Velar por la actualización de las Políticas y Procedimientos publicados.
- Revisar las Políticas y Procedimientos propuestos, velando por la estricta aplicación del presente Procedimiento y la estructura de los documentos institucionales, que consta en el Anexo N° 1 del presente instrumento.
- Enviar las observaciones al documento al coordinador del área responsable, para su corrección y aprobación final de la jefatura del área.
- Enviar el documento, revisado y autorizado por la jefatura del área, a la División Jurídica para su aprobación legal.
- Velar porque las observaciones emanadas desde la División Jurídica sean incorporadas al documento.
- Realizar seguimiento para la emisión de la resolución exenta que apruebe las Políticas y Procedimientos.
- Publicar en Intranet las Políticas y Procedimientos aprobados.
- Resguardar y registrar los documentos obsoletos, según la normativa vigente.

80

Jefatura División Jurídica

- Verificar que las normas contenidas en las Políticas y Procedimientos se ajusten al marco jurídico vigente.
- Formular observaciones a los documentos, que serán enviadas al área responsable.
- Aprobar legalmente los Procedimientos o Políticas elaborados o actualizados.
- Solicitar al Departamento de Transparencia y Documentación, la emisión de la resolución exenta sobre políticas y procedimientos institucionales, con copia digital al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo y al área responsable.
- Enviar el documento aprobado, en formato Word por correo electrónico, al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo.

Jefatura Departamento de Transparencia y Documentación

- Emitir la resolución exenta referida a las Políticas y Procedimientos.
- Enviar copia de la resolución exenta a las áreas involucradas, a la División Planificación y Desarrollo y al Subdepartamento Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo.

Director Nacional

- Aprobar el documento, mediante la firma de la resolución exenta correspondiente.

Jefe Departamento Comunicaciones

- Publicar en el banner "Procedimientos Institucionales", las Políticas y Procedimientos elaborados y actualizados, según solicitud del Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo.
- Publicar en Intranet las noticias enviadas por el Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo o las áreas responsables, para la difusión de las Políticas y Procedimientos, ya sean nuevos o actualizados, si corresponde.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Descripción de las Actividades

El requerimiento de elaboración o actualización de un documento puede originarse desde el área responsable, como resultado de una auditoría y/o a solicitud del Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo.

El Jefe del Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo elabora una propuesta de plan de trabajo para las áreas responsables, en base a la antigüedad de los procedimientos publicados, consultando por las prioridades y las fechas estimadas de finalización. Asimismo, se consulta por requerimientos nuevos o mejoras de carácter interno.

Cada jefe de área se debe reunir con el coordinador designado, analizando sus necesidades y verificando eventuales informes de auditoría (internas o externas), planes de tratamiento de riesgos y/o riesgos materializados, o mejoras propias de cada área, para efectos de consignarlo en el plan de trabajo, el que debe ser enviado formalmente a la División Planificación y Desarrollo.

En caso de ser necesario, el jefe de área podrá solicitar reuniones de coordinación al Jefe del Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo, o quien éste designe para estos efectos. Efectuada dicha reunión, se deberá levantar un acta o suscribirse correo electrónico de evidencia, en el que deberán constar los temas tratados y los principales acuerdos.

Una vez validados los planes de trabajo de cada área, los analistas del Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo realizarán el seguimiento de su ejecución a través del Informe de Gestión de Procedimientos, que se emite mensualmente.

El encargado del área responsable deberá elaborar o actualizar la Política o Procedimiento institucional, cada vez que se produzcan cambios u obsolescencia en los procesos organizacionales, tecnológicos u otros, con el objeto de mantener actualizados dichos documentos.

Para elaborar el procedimiento, éste se debe describir en forma secuencial a través de texto o a través de un diagrama de flujo, el proceso que da origen al procedimiento, tomando en cuenta entre otros aspectos, los participantes, sus funciones y forma de ejecutarlas, así como su momento y lugar, qué controles existen y la forma en que se registra la información, si corresponde. Esta descripción debe realizarse siguiendo el formato establecido para ello, detallado en el Anexo N° 1. En caso de ser necesario, el encargado podrá solicitar una reunión con el Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo, para clarificar dicho formato.

80

Las áreas responsables envían la primera versión del Procedimiento o Política actualizada al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo para la revisión del contenido, formato y la estandarización de su estructura. El documento enviado debe contar con la aprobación conforme de la jefatura de Departamento o División correspondiente.

Si se detectan observaciones, se solicitan al área responsable las respectivas correcciones.

Si no se formulan observaciones al documento, el Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo remite el documento institucional a la División Jurídica para su aprobación legal, junto con la copia del correo electrónico con la aprobación del Jefe de División o Departamento.

Si existen observaciones de carácter legal al texto, la División Jurídica deberá devolver el documento con las sugerencias vía correo electrónico al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo, para su corrección por el área responsable. Modificado el documento por el área responsable, deberá devolverlo al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo quien lo revisa y reenvía, para la aprobación legal final de la División Jurídica.

Una vez aprobado legalmente el documento por la División Jurídica, ésta elabora un oficio con la aprobación legal y solicitud de emisión de la resolución exenta aprobatoria, dirigido al Departamento de Transparencia y Documentación, enviando copia digital del oficio por correo electrónico al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo y al área responsable. En dicha comunicación electrónica, deberá enviar el documento aprobado en formato word, al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo.

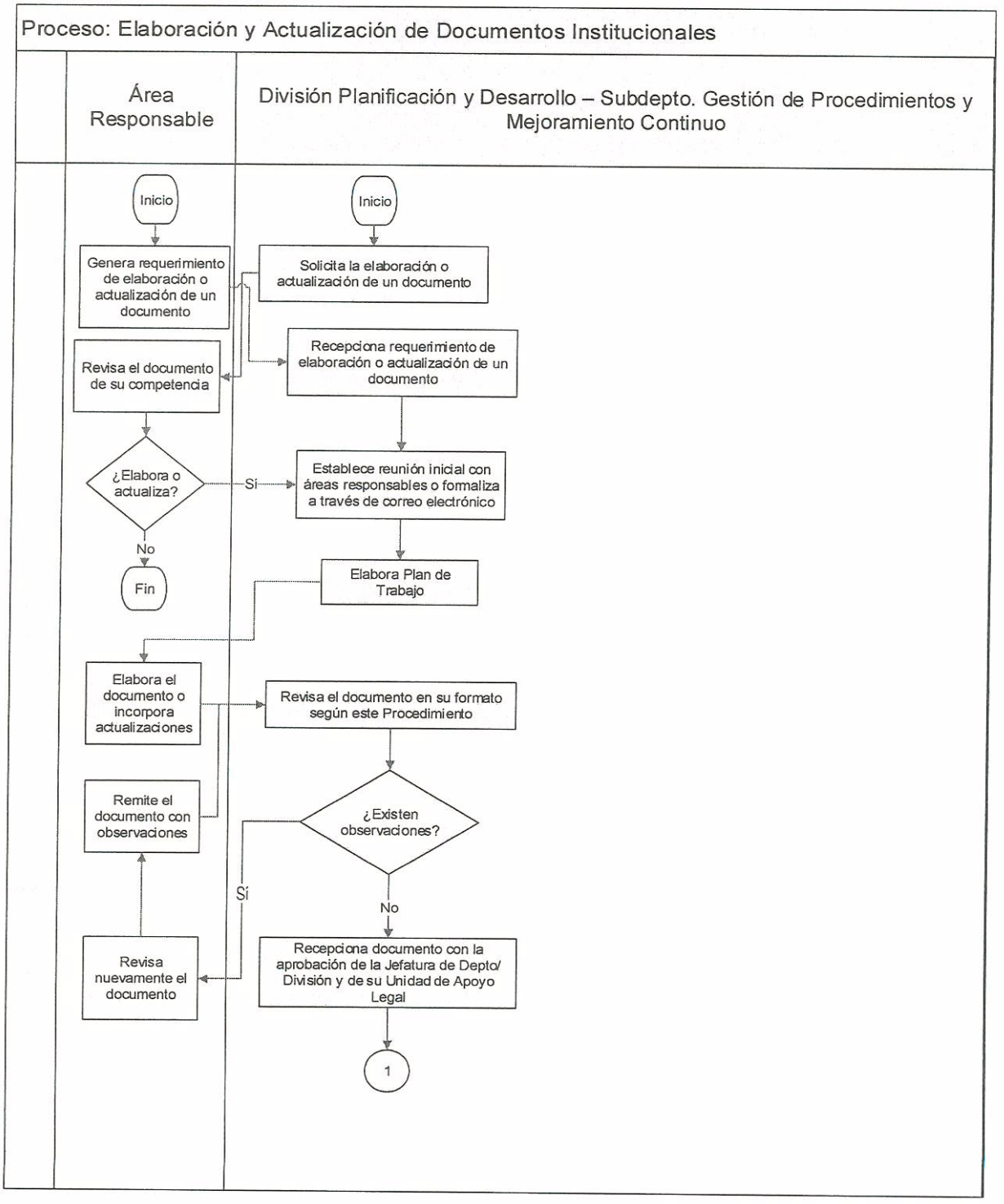
Una vez que el Departamento de Transparencia y Documentación, recepciona el oficio de la División Jurídica, debe confeccionar el proyecto de resolución exenta, solicitando la aprobación de las Jefaturas correspondientes de la Institución y del Director Nacional; para luego remitir dicha resolución exenta al área responsable con copia, vía correo electrónico, al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo.

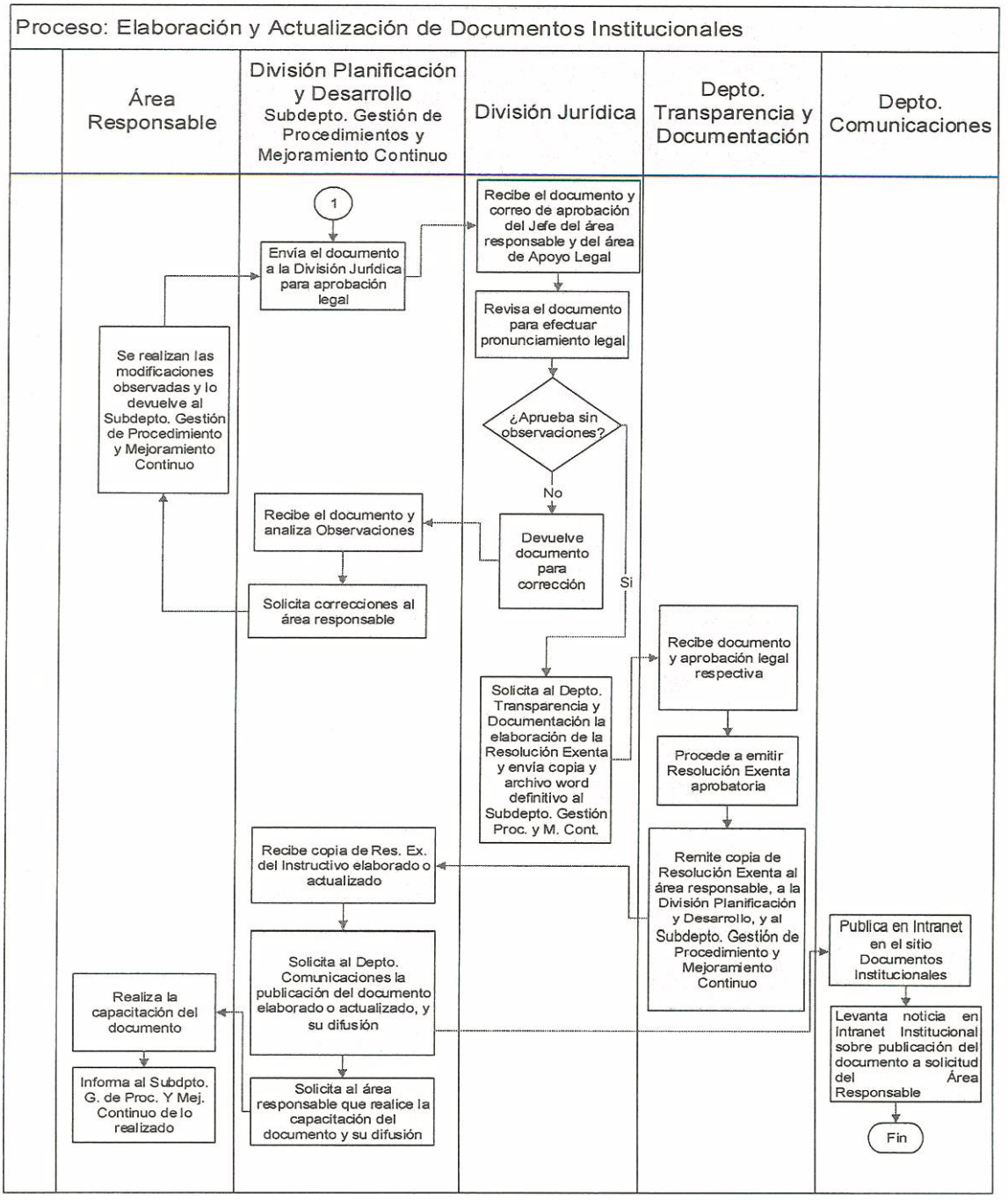
El Departamento de Transparencia y Documentación incluye la fecha de la aprobación legal en el encabezado del documento y en el Control de Cambios (ver Anexo N° 1), la que constituye la fecha oficial de vigencia del documento.

Una vez recibida la resolución exenta, el Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo solicita al Departamento de Comunicaciones la publicación del documento institucional en Intranet, en el sitio "Procedimientos Institucionales", y emite correo comunicando la publicación al área de negocio correspondiente. La versión final y vigente de las Políticas y Procedimientos es la que se encuentra publicada en Intranet, en el sitio "Procedimientos Institucionales".

El Jefe del área responsable, según el alcance y ámbito del Procedimiento, debe velar por la difusión del documento institucional a través de la redacción de una noticia en la Intranet sobre la publicación de éste. También puede difundir a través de capacitaciones, reuniones de trabajo, correos electrónicos, entre otros.

6.2 Flujo del Proceso


Proceso: Elaboración y Actualización de Documentos Institucionales
Área Responsable
División Planificación y Desarrollo – Subdepto. Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo
Inicio
Genera requerimiento de elaboración o actualización de un documento
Revisa el documento de su competencia
¿Elabora o actualiza?
Sí
No
Fin
Elabora el documento o incorpora actualizaciones
Remite el documento con observaciones
Revisa nuevamente el documento
Inicio
Solicita la elaboración o actualización de un documento
Recepciona requerimiento de elaboración o actualización de un documento
Establece reunión inicial con áreas responsables o formaliza a través de correo electrónico
Elabora Plan de Trabajo
Revisa el documento en su formato según este Procedimiento
¿Existen observaciones?
Sí
No
Recepciona documento con la aprobación de la Jefatura de Depto/ División y de su Unidad de Apoyo Legal
1


Proceso: Elaboración y Actualización de Documentos Institucionales
Área Responsable
División Planificación y Desarrollo
Subdepto. Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo
División Jurídica
Depto. Transparencia y Documentación
Depto. Comunicaciones
1
Envía el documento a la División Jurídica para aprobación legal
Recibe el documento y correo de aprobación del Jefe del área responsable y del área de Apoyo Legal
Revisa el documento para efectuar pronunciamiento legal
¿Aprueba sin observaciones?
No
Devuelve documento para corrección
Si
Recibe el documento y analiza Observaciones
Solicita correcciones al área responsable
Se realizan las modificaciones observadas y lo devuelve al Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo
Solicita al Depto. Transparencia y Documentación la elaboración de la Resolución Exenta y envía copia y archivo word definitivo al Subdepto. Gestión Proc. y M. Cont.
Recibe documento y aprobación legal respectiva
Procede a emitir Resolución Exenta aprobatoria
Remite copia de Resolución Exenta al área responsable, a la División Planificación y Desarrollo, y al Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo
Recibe copia de Res. Ex. del Instructivo elaborado o actualizado
Solicita al Depto. Comunicaciones la publicación del documento elaborado o actualizado, y su difusión
Solicita al área responsable que realice la capacitación del documento y su difusión
Realiza la capacitación del documento
Informa al Subdpto. G. de Proc. Y Mej. Continuo de lo realizado
Publica en Intranet en el sitio Documentos Institucionales
Levanta noticia en Intranet Institucional sobre publicación del documento a solicitud del Área Responsable
Fin

6.3 Plazos

El Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo informa mensualmente, mediante la publicación en Intranet (sitio de la División Planificación y Desarrollo, Departamento de Gestión Estratégica y Estudios) del Informe de Gestión de Procedimientos y del estado de avance de cada documento. Los plazos para cada etapa del proceso de elaboración o actualización, definidos en días hábiles, son los siguientes:

- **Preparación**: Área Responsable según calendarización del Plan de Trabajo.
- **Revisión**: Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo: 3 días.
- **Revisión legal**: División Jurídica 15 días.
- **Corrección**: Área Responsable 5 días.
- **2°Revisión**: Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo: 3 días.
- **2°Revisión legal**: División Jurídica 5 días.
- **Emisión de resolución exenta**: Departamento de Transparencia y Documentación (incluye firma Director Nacional): 10 días.

Cada área involucrada en la tramitación de la elaboración y/o actualización de un documento institucional, debe actuar en forma expedita, a fin de no crear atrasos, de manera que se realice en el menor tiempo posible.

Para casos excepcionales, se dispondrá de plazos más extensos, si ello está debidamente justificado.

6.4 Identificación de las Políticas y Procedimientos

Se establece que la identificación de las políticas y procedimientos es a través de su ***nombre***, la cual se indica en el encabezado del documento respectivo.

6.5 Documentos Obsoletos

Al momento de actualizar un documento institucional, la versión anterior, en cualquier medio que se encuentre, debe ser eliminada para evitar su mal uso no intencionado.

Si un documento institucional publicado queda obsoleto, y no va a ser actualizado, el área responsable debe solicitar al Subdepartamento Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo, que se elimine de la publicación en Intranet, enviando un correo electrónico de la jefatura correspondiente.

El Subdepartamento Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo debe resguardar, en una carpeta de documentos obsoletos, las versiones obsoletas de los documentos institucionales.

7. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO o CRITERIO DE ACEPTACIÓN			Seguimiento	Cumplimiento	Medios de Verificación
Nombre	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio			
Eficacia/Proceso: Porcentaje de informes de Gestión de Procedimientos emitidos y publicados mensualmente en intranet en el año t. (Sumatoria de informes de Gestión de Procedimientos emitidos y publicados mensualmente en intranet en el año t / Número total de informes de Gestión de Procedimientos definidos en el año t) * 100	80% < IG ≤ 100%	IG = 80%	IG < 80%	Mensual	Anual	Reportes/Informes - Informe de Gestión de Procedimientos del IPS. Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG.

8. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Tipo de Registro	Responsable o Propietario	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
Plan de Trabajo	Documento	Jefe del Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo	Carpeta digital	Digital	Carpeta digital	2 años	No aplica
Acta de Reunión	Documento	Analistas del Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo	Carpeta digital	Digital	Carpeta digital	2 años	No aplica
Correos electrónicos del proceso	Documento	Analistas del Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo	Correo electrónico Outlook de cada Analista	Digital	Correo electrónico	2 años	No aplica
Correos electrónicos de aprobación del documento	Documento	Jefe del Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo	Servidor Aconcagua	Digital	Servidor Aconcagua	Permanente	No aplica
Oficios División Jurídica con	Documento	Jefe del Subdepto. Gestión de	Servidor Aconcagua	Digita/Papel	Servidor Aconcagua	Permanente	No aplica

Nombre del Registro	Tipo de Registro	Responsable o Propietario	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
aprobación legal		Procedimiento y Mejoramiento Continuo					
Copias Resolución Exenta del Depto. Transparencia y Documentación	Documento	Jefe del Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo	Servidor Aconcagua	Digital	Servidor Aconcagua	Permanente	No aplica
Informes de Gestión de Procedimientos	Documento	Jefe del Subdepto. Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo	Servidor Aconcagua	Digital	Servidor Aconcagua	Permanente	No aplica

9. ANEXOS

Anexo N° 1: Estructura de las Políticas y Procedimientos del IPS

Anexo N° 2: Mapa de Procesos IPS

Anexo N° 3: Macroprocesos y Procesos del IPS

80

ANEXO 1: Estructura de las Políticas y Procedimientos del IPS

a) ENCABEZADO:

	<TITULO DEL DOCUMENTO>			<ÁREA RESPONSABLE>
	Nivel de Confidencialidad	<nivel de confidencialidad>	Versión	<versión>
			Fecha de Aprobación Legal	<fecha de versión>
			Página	<página del documento>

Los atributos son:

Área Responsable	Se debe indicar el la División o Departamento Responsable de la elaboración del documento (en mayúscula).
Título del Documento	Nombre el documento institucional (en mayúscula).
Nivel de Confidencialidad	Nivel de confidencialidad del documento: "**Uso Interno**", "**Público**", "**Reservado**".
Versión	Versión del documento.
Fecha de Aprobación Legal	Fecha en que la División Jurídica dio conformidad al documento, con formato: dd-mm-aaaa.
Página	Número de página y número total de páginas (con formato automático x de y).

b) PÁGINA N° 1: PORTADA:

Se anota el nombre del Documento Institucional en el centro de la hoja, dentro de un recuadro negro.

<NOMBRE DEL DOCUMENTO>

c) PÁGINA N° 1: TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Elaborado por:	Autorizado por:	Aprobado Legalmente por:

Con el objeto de identificar y corregir rápidamente eventuales errores de texto o solicitud de mejoras que se detecten en las políticas y procedimientos institucionales, se ha dispuesto una grilla que identifica los cargos y áreas de negocio que han participado en la elaboración y revisión de los documentos.

Esta grilla es variable según la estructura organizacional de la unidad que elabora la Política o Procedimiento, señalando como mínimo lo siguiente:

- Elaborado por: El cargo y área responsable a la que corresponde redactar el documento en su última versión.
- Autorizado por: El Jefe del área responsable, encargada de revisar el contenido del procedimiento, que también participa del propósito u objetivo que lo origina.
  Tratándose de procesos en los cuales participe más de un área de negocio, el procedimiento deberá contar con la revisión de los Jefes de cada una de esas áreas, lo que se debe agregar en esta celda, indicando que ha revisado y aprobado el procedimiento. Específicamente, para los procesos que digan relación con la concesión o pago de beneficios, originados en la Subdirección de Servicios al Cliente, se debe agregar en esta celda, la autorización del Jefe del área de negocio de la División Beneficios, que ha revisado el procedimiento.
- Aprobado Legalmente por: Corresponde a la Jefatura de la División Jurídica, que ha revisado y aprobado el contenido del documento.

A modo de ejemplo, en este procedimiento se ha dispuesto lo siguiente:

Elaborado por:	Autorizado por:	Aprobado Legalmente por:
Jefe Subdepartamento de Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo	Jefe Departamento Gestión Estratégica y Estudios, División Planificación y Desarrollo	Jefatura División Jurídica

d) PIE DE PÁGINA:

Se debe indicar la leyenda: "Este documento impreso es una copia no controlada, sólo la versión publicada en Intranet es la vigente".

e) PÁGINA N° 2: CONTROL DE CAMBIOS Y NOTAS:

CONTROL DE CAMBIOS

El presente cuadro se identifica para las políticas y procedimientos institucionales: En este cuadro se presentan los ajustes o modificaciones que ha sufrido el documento, indicando de manera resumida los motivos de las mismas. Se debe reflejar los últimos 4 cambios sufridos por el documento.

Fecha de Elaboración Versión	Versión	Páginas	Numeración del Contenido	Nombre Funcionario y cambio efectuado
< fecha de la versión>	*<versión>*	*<número de páginas afectadas>*	*<numeración del contenido afectado>*	*< nombre del funcionario que modifica, cambio efectuado* y motivos del mismo>

Los atributos son:

Fecha de Elaboración Versión	Se indica la fecha en que se concluyó la preparación del documento por parte del (de los) responsable (s) del proceso, con el siguiente formato **dd-mm-aaaa**.
Versión	Se indica el número correlativo de la versión del documento.
Páginas	Se indica las páginas de este documento, que sufrieron cambios o fueron eliminadas.
Numeración del Contenido	Se indica el número de los contenidos (sección), que sufrieron cambios o fueron eliminados.
Nombre, Cambio Efectuado y causa	Se debe indicar el nombre del funcionario que realiza el cambio, seguido de una explicación breve de los cambios más relevantes y su origen.

NOTAS

Se deben colocar las siguientes notas:

NOTA DE ENFOQUE DE GÉNERO

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español la fórmula o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombre y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social (IPS) y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social (IPS).

f) PÁGINA N° 3: ÍNDICE:

Indica los contendidos principales del documento y los números de páginas correspondientes.

g) ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO:

1 OBJETIVO / PROPÓSITO:

Se debe indicar el objetivo o propósito del documento institucional.

2 ALCANCE:

Se debe indicar los límites y aplicabilidad del documento Institucional, en relación a elementos tales como: procesos, áreas organizacionales, personas (usuarios), tecnologías, entre otras.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Se debe nombrar otras políticas y procedimientos que se requieran para orientar o dar soporte de información al documento institucional o aspectos del mismo. Se puede incluir él o las políticas y procedimientos que regulan los procesos relacionados, por ejemplo: el proceso anterior y/o posterior. Así como también hacer mención cuando corresponda a las leyes relacionadas o reglamentos que regulen el ámbito del documento.

4 DEFINICIONES:

Se deben indicar aquellos conceptos utilizados en el documento Institucional que deban ser precisados para su mayor claridad e interpretación. Para conceptos que ya existen descritos en otras políticas y procedimientos, se debe tender a usar las mismas definiciones.

5 RESPONSABILIDADES:

Se debe nombrar y establecer los cargos responsables que deben operacionalizar lo instruido en este documento, enumerando las funciones específicas asociadas al documento.

6 DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (*el cual depende del tipo de documento*):

6.1 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

Se debe describir las directrices, reglas o instrucciones respecto del ámbito de normativa establecida por la Dirección en esta política. Las directrices, reglas o instrucciones deben ir numeradas en la Política, de modo que puedan ser referencias específicamente cuando se requiera, por ejemplo, de una auditoria interna de para verificar su cumplimiento.

6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se debe describir en forma secuencial a través de texto, matriz y/o diagrama de flujo, el proceso que da origen al procedimiento, tomando en cuenta los participantes, sus funciones y forma de ejecutarlas, así como su momento y lugar, qué controles existen y la forma en que se registran, si corresponde.

La descripción debe contener a lo menos:

- Diagrama de flujo del proceso

  En esta sección se entrega la representación gráfica del proceso. La representación utiliza elementos gráficos. Estos elementos permiten, a partir de la disposición de figuras distinguibles entre sí, el desarrollo de diagramas simples que destacan por su claridad y fácil comprensión.

- Matriz del proceso

N°	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	TIEMPO (Cuándo / Cuánto)	SALIDA (Registros)	Ir a

80

Los atributos de la matriz son:

N°	Número de actividad
ACTIVIDAD (Qué):	Nombre de la actividad
RESPONSABLE (Quién)	Rol o cargo organizacional que ejecuta la actividad
DESCRIPCIÓN (Cómo)	Describir cómo se desarrolla la actividad dentro del proceso
TIEMPO (Cuándo / Cuánto)	Cuándo y/o cuánto se realiza la actividad
SALIDA (Registros)	Describir el documento, antecedente, información o evidencia que genera la actividad descrita.
Ir a	Número de actividad siguiente

7 INDICADORES DE GESTIÓN:

Los Indicadores de Gestión se aplican para los Documentos de tipo Procedimientos. Los indicadores no aplican a: *Políticas, Manuales, Cartillas.* El formato a aplicar es el siguiente:

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO o CRITERIO DE ACEPTACIÓN			Seguimiento	Cumplimiento	Medios de Verificación
Nombre	**Muy satisfactorio**	**Satisfactorio**	**Insatisfactorio**			
<Nombre del indicador y fórmula>	y < IG ≤ x	z < IG ≤ y	IG ≤ z	*<período>*	*<fecha>*	*<descripción>*

Los atributos son:

Nombre Indicador:	Se describe el nombre del indicador y la fórmula de cálculo que lo representa
Clasificación del Resultado o Criterio de Aceptación	Rango con considerado *Muy satisfactorio*. Ejemplo: 80 < IG ≤ 100
	Rango con considerado *Satisfactorio*. Ejemplo: 40 < IG ≤ 80
	Rango con considerado *Insatisfactorio*. Ejemplo: IG ≤ 40
Seguimiento:	Cada cuánto se debe controlar el indicador (mensual, semestral o anual)
Cumplimiento:	Cada cuánto tiempo se evalúa el indicador. Generalmente es anual.
Medios de Verificación:	La evidencia que permite dar cuenta del cumplimiento del indicador (numerador/denominador).

8 CONTROL DE REGISTROS

La ***Sección de Control de Registros*** se aplica para los Documentos de tipo Procedimiento. Los indicadores no aplican a: *Política, Cartilla y Manual.*

Se deben describir todos los registros de un proceso en el Control de Registros

Nombre del Registro	Tipo	Responsable	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
<Nombre del registro>	<"Documento", "Base de Datos", "Formulario", "Expediente">	<Rol o Cargo, del Propietario y Jefatura>	*<Descripción de la ubicación>*	<"Digital", "Papel">	*<Descripción del medio de almacenamiento>*	*<años>*	*<Descripción del destino final>*

Los atributos son:

Nombre del Registro:	Corresponde al nombre del activo de información.
Tipo de Registro:	Corresponde a la clasificación del registro (activo), estos pueden ser: • **Documento**: Corresponde a un escrito que refleja el resultado de una acción. determinada y sustenta la toma de decisiones por parte de quien la administra y accede a ella. • **Base de Datos**: Es la información sistematizada y organizada. • **Formulario**: Corresponde a documentos utilizados para recoger información. • **Expediente**: Conjunto de documentos y formularios dispuestos en estricto orden de ocurrencia, de ingreso o egreso. Este puede ser físico o electrónico, en cuyo caso la definición está dada por el DS 81: *"Documento electrónico compuesto por una serie ordenada de actos y documentos representados en formato electrónico, dispuestos en estricto orden de ocurrencia, de ingreso o egreso en aquél, y que corresponde a un procedimiento administrativo o asunto determinado".*
Responsable:	Corresponde al rol o cargo de la persona autorizada para tomar decisiones para gestionar la protección del registro (activo), es decir, responsable de controlar todo el ciclo de vida del registro (activo).
Ubicación:	Corresponde al lugar físico o lógico donde se encuentra el registro (activo) mientras es utilizado en el proceso.
Soporte:	Corresponde al medio en el cual se encuentra almacenado el registro (activo), este puede ser en "**Digital**" o "**Papel**".
Medio de Almacenamiento (Recuperación):	Se indica la forma de guardar el registro (activo) durante el tiempo de retención.
Tiempo de Retención:	Corresponde al tiempo en el cual el registro (activo) de información debe ser mantenido por el IPS en el medio de almacenamiento. Se debe dictaminar de acuerdo a lo indicado por Contraloría, SUSESO u otro organismo que dicte su resguardo.

80

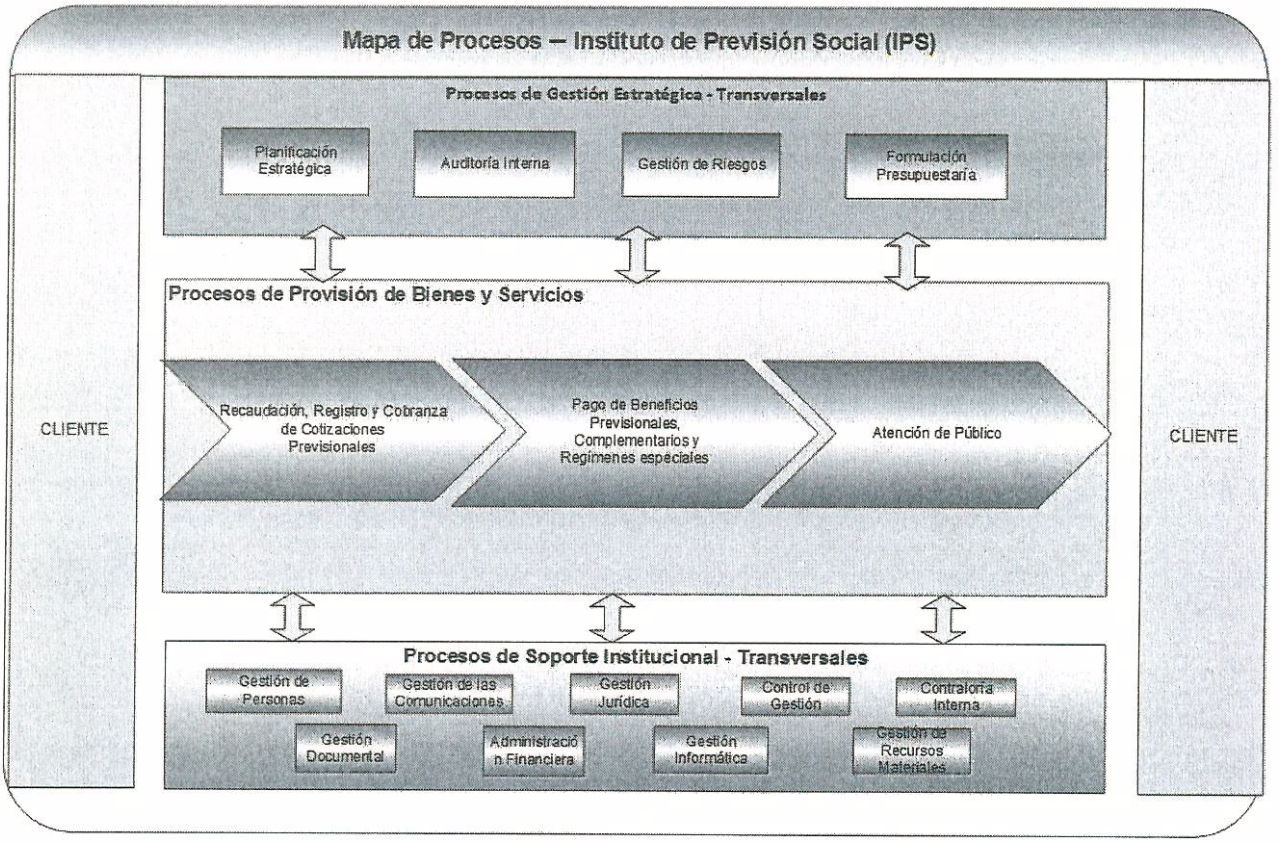
Disposición:	Corresponde al destino que se le da al registro (activo) de información una vez transcurrido el tiempo de retención. Indicar que se hará con el registro.

Nota: La forma de almacenamiento no obliga a tener formato físico y digital, puede ser sólo una de las dos formas.

9 ANEXOS

Pueden incluir información complementaria para su entendimiento y aplicación. Ejemplos: formularios, planos o cualquier otra información necesaria, que sirva para mostrar o aclarar una actividad, a criterio del experto del proceso.

ANEXO 2: Mapa de Procesos IPS



ANEXO 3: Macroprocesos y Procesos del IPS

MACROPROCESOS	PROCESOS
PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	
➢ PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Elaboración de la Planificación estratégica
	Formulación de Indicadores y metas.
	Gestión de Proyectos del Plan Director
➢ AUDITORIA INTERNA	Planificación de auditoría
	Ejecución de la auditoría
	Seguimiento de la auditoría
	Control ex post de procesos
➢ GESTIÓN DE RIESGOS	Establecimiento de contexto
	Identificación de Riesgos
	Análisis de Riesgo
	Evaluación de los Riesgos
	Tratamiento de los Riesgos
	Monitoreo y Revisión
	Comunicación y Consulta
➢ FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA	Confección del anteproyecto de Presupuesto
PROCESOS DE PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
❖ ATENCIÓN DE PÚBLICO:	
➢ INCORPORACIÓN DE NUEVOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA	Incorporación de nuevos convenios
	Elaboración de contenidos para la publicación en Biblioteca
➢ OPERACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN	Atención en terreno
	Atención presencial en Centro de Atención Previsional Integral - CAPRI
	Atención remota
	Atención on line/Depto. Canal Digital
	Atención on line proactiva/Depto. Canal Digital
❖ PAGO DE BENEFICIOS PREVISIONALES, COMPLEMENTARIOS Y REGÍMENES ESPECIALES:	
➢ BENEFICIOS POR CUENTA DE TERCEROS	Concesión Beneficios Asignación familiar
	Traspaso información de Asignación familiar a Sistema Legado
	Apoyo a la Concesión de Beneficios de IEF
	Concesión y Pago Bono Bodas de Oro
	Apoyo en la Concesión de Subsidio Discapacidad Mental

80

MACROPROCESOS	PROCESOS
	Apoyo en la Concesión de Subsidios Único Familiar
➢ CONCESIÓN Y MANTENCIÓN BENEFICIOS PREVISIONALES	Apoyo en la concesión de Subsidio Trabajador Joven
	Bono por Hijo
	Concesión Beneficios Pilar Solidario
	Concesión de Beneficios Sistema de Reparto
	Concesión y Pago de Beneficios de Leyes Reparatorias
	Desafiliaciones
	Determinación del Derecho a Beneficios por convenio Internacional
	Determinación y Pago de Beneficios a Exonerados Políticos
	Emisión y Liquidación Bonos de Reconocimiento
	Pagos con subrogación (Autorización)
	Proceso de Tramitación y Pago de Solicitudes de Subrogación
	Revisión de Pagos con subrogación
	Suspensión Beneficios SPS por no cobro
➢ PAGO DE BENEFICIOS	Autorización de Transferencias Bancarias
	Pago de Beneficios
	Pago Beneficios Ley 19.980 y 19.992
❖ RECAUDACIÓN, REGISTRO Y COBRANZA DE COTIZACIONES PREVISIONALES:	
➢ GESTIONAR LA RECAUDACIÓN	Certificación de Recaudaciones
	Control de Cheques Protestados
	Control de Recaudación de Cotizaciones Previsionales, Control Ventas Bonos Fonasa y Certificados Registro Civil y Recaudación Pago Deudas Previsionales
➢ REGISTRAR Y DISTRIBUIR LAS COTIZACIONES PREVISIONALES	Carga de planillas de cotizaciones en Sistema Recaudación
	Control y custodia de cupones de Deudas Previsionales
	Deudas Previsionales
	Distribución de cotizaciones previsionales
	Mantener el Historial Previsional
➢ GESTIONAR LA COBRANZA	Cobranza Pre-Judicial Deuda de Flujo
	Cobranza Pre-Judicial Deuda de Stock (histórica)
	Condonaciones
	Gestión de Cobranza Previsional (Deuda Histórica e Institucionales)
	Gestión de Cobranza Previsional empleadores en quiebra
	Mora presunta- Declaración y No Pago Automática (DNPA) Circular de la Superintendencia de Pensiones IPS-SA Nº 1 de 11 de mayo de 2011
	Publicación en portales electrónicos externos de información de deuda previsional (Boletín Laboral)

80

MACROPROCESOS	PROCESOS
PROCESOS DE SOPORTE INSTITUCIONAL	
➢ GESTIÓN DE PERSONAS	Ambiente de Trabajo
	Desarrollo de las personas
	Incorporación de personas
➢ GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Comunicaciones externas
	Comunicaciones internas
	Posicionamiento de Imagen y difusión de servicios
➢ GESTIÓN JURÍDICA	Asesoría jurídica a unidades operativas
	Proceso disciplinario, sumarios o investigaciones sumarias
	Representación judicial
➢ CONTROL DE GESTIÓN	Asesoría y monitoreo de Estudios Institucionales
	Gestión de ejecución Convenios colaboración
	Seguimiento y monitoreo de Instrumentos de Gestión Institucional
	Formulación y monitoreo Compromisos fiscalizaciones externas
➢ CONTRALORÍA INTERNA	
➢ GESTIÓN DOCUMENTAL	Gestión de archivos
	Gestión de Correspondencia
	Gestión Ley Transparencia
	Actuación de Ministro de Fe
	Elaboración y formalización de actos administrativos de la Dirección Nacional
➢ ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Análisis y Registro Contable
	Conciliación
	Control Presupuestario
	Gestión de Ingresos
	Gestión de pagos
➢ GESTIÓN INFORMÁTICA	Análisis Requerimiento
	Desarrollo
	Paso producción
	Soporte
➢ GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	Inventario
	Administración de Contratos
	Administración Vehículos Institucionales
	Administración y Mantención de Inmuebles
	Gestión de Compras de Bienes e Insumos