



SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL “PROCEDIMIENTO PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS DE APLICACIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE”.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 39

SANTIAGO, 26 ENE 2018

VISTOS:

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 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. N° 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 N° 20.255.

5.- La Resolución Exenta N° 80 de 06 de febrero del año 2017 del Instituto de Previsión Social, que establece Procedimiento de Elaboración y Actualización de Procedimientos y Políticas del Instituto de Previsión Social, complementada por Resolución Exenta N° 138 de 13 de marzo de 2017.

CONSIDERANDO:

1.- Que, resulta necesario establecer un procedimiento que contemple una metodología para la elaboración, actualización y determinación de vigencia de los procedimientos, cartillas, fichas y otros documentos que describan procesos de los distintos Canales de Atención del Instituto de Previsión Social, dependiente de la Subdirección Servicios al Cliente.

2.- Que, en el contexto indicado, el Subdepartamento Generación del Conocimiento, perteneciente a la Subdirección Servicios al Cliente del Instituto de Previsión Social, ha propuesto el “Procedimiento Proceso Elaboración y Actualización Documentos de Aplicación en los Canales de Atención de la Subdirección Servicios al Cliente”.



3.- Que, por Oficio Ordinario N° 47368/3139-17, de 29 de diciembre de 2017, la División Jurídica del Instituto, emite informe de aprobación legal del documento de la especie, necesario para su aplicación respecto de toda la estructura orgánica interna de la Subdirección de Servicios al Cliente.

RESUELVO:

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el “Procedimiento Proceso Elaboración y Actualización Documentos de Aplicación en los Canales de Atención de la Subdirección Servicios al Cliente”, que consta de treinta (13) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de la División Jurídica de 29 de diciembre de 2017, cuyo objetivo es establecer una metodología para la elaboración, actualización y determinación de vigencia de los procedimientos, cartillas, fichas y otros documentos que describan procesos de los distintos Canales de Atención del IPS, dependiente de la Subdirección Servicios al Cliente.

2.- Publíquese el documento que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente “Procedimientos Institucionales”, de la Intranet del IPS.

3.- 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 Secretaría General y Transparencia, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.




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
- División Beneficios
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- 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 CAPRI de su dependencia
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica

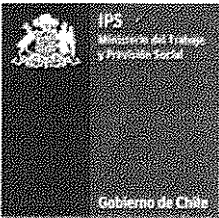
YGF/JJCH/M/NEW/MEGA/RFS/GIC/gtc

“Procedimiento Proceso Elaboración y Actualización Documentos de Aplicación en los Canales de Atención de la Subdirección Servicios al Cliente”.
I- (FOLIO DTD 3575-192).

	PROCEDIMIENTO PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS DE APLICACIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
			Página	1 de 13

<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS DE APLICACIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE</p>

Elaborado por: Jefatura Subdepartamento Generación del Conocimiento	Autorizado por: Jefatura Departamento de Desarrollo y Control. Subdirector Servicios al Cliente	Aprobado Legalmente por: Jefatura División Jurídica
---	--	--

	PROCEDIMIENTO PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
		Página	2 de 13	

CONTROL DE CAMBIOS


Fecha de Elaboración	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
19/10/2017	Inicial			BMP/JAV: Versión original

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 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, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

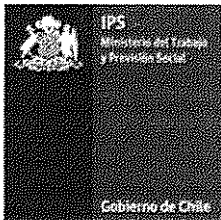
NOTA DE CONFIDENCIALIDAD:

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).

	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		SERVICIOS AL CLIENTE
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento
		Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
		Página	3 de 13

INDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
4.	DEFINICIONES	5
5.	RESPONSABILIDADES	
5.1	DEPARTAMENTO DESARROLLO Y CONTROL	
	SUBDEPARTAMENTO GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO	8
	SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN DE INSTITUCIONES EN CONVENIO	8
5.2	DIVISIÓN CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES	9
5.3	DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	9
	SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
5.4	DIVISIÓN JURÍDICA	9
5.5	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	9
5.6	DIRECTOR NACIONAL	10
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	10
6.1	FLUJO PROCESO	12
7.	INDICADORES DE GESTIÓN	13
8.	CONTROL REGISTROS	13
9.	ANEXOS	13

	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		SERVICIOS AL CLIENTE
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		1
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	08 ENE. 2018
		Versión del Procedimiento/Documento	4 de 13
		Fecha de Aprobación Legal	
		Página	

1. OBJETIVO

Establecer, una metodología para la elaboración, actualización y determinación de vigencia de los procedimientos, cartillas, fichas y otros documentos que describan procesos de los distintos Canales de Atención del IPS, dependiente de la Subdirección Servicios al Cliente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a toda la estructura orgánica interna de la Subdirección de Servicios al cliente.

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 (Informe final N° 72/2013, de fecha 25 de junio de 2014 de la C.G.R.)


3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 PROCEDIMIENTOS

Elaboración y actualización de procedimientos y políticas del IPS, aprobado por Resolución Exenta N° 80 del 06/02/2017.

3.2 FUENTES LEGALES

- a) 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.
- b) 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".
- c) Resolución Exenta N° 430, de 12.08.2015, de la Dirección Nacional del IPS, que aprueba estructura orgánica y funciones de la Subdirección de Servicios al Cliente y en el punto 2.1.2.4 las del Subdepartamento Generación del Conocimiento.

	PROCEDIMIENTO PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE			SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
			Página	5 de 13

4 DEFINICIONES

a) Biblioteca Red de Canales de Atención

Sitio oficial donde se publican los documentos y procedimientos emanados por la Subdirección de Servicios al Cliente que se encuentra a cargo del Subdepartamento Gestión del Conocimiento, en el link "Biblioteca Red de Canales de Atención" en Intranet. Su objetivo es disponibilizar los documentos de manera permanente para uso y conocimiento de las distintas unidades de la Subdirección de Servicios al Cliente.

b) Ficha Atención

Documento que no requiere de aprobación legal y resolución de la Dirección Nacional, destinado 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

c) Cartilla Atención

Documento que no requiere de aprobación legal y resolución de la Dirección Nacional, destinado a los ejecutivos de los distintos Canales de Atención del IPS, cuyo contenido tiene la finalidad de entregar información relevante respecto de beneficios u otros tópicos de interés, formulados en lenguaje simple y formato abreviado. Se basa en un procedimiento ya existente y se encuentra publicada en la "Biblioteca Red de canales de atención" ubicada en Intranet del Instituto.


d) Aprende Sobre

Documento que no requiere de aprobación legal y resolución de la Dirección Nacional, destinado a presentar los contenidos en el portal ChileAtiende, cuya elaboración corresponde exclusivamente al equipo de contenidos, en el cual se explica a los clientes ciudadanos como proceder ante una materia determinada.

e) Instrucción o Guía de Trabajo

Documento que no requiere de aprobación legal y resolución de la Dirección Nacional, destinado a comunicar la forma de proceder en la ejecución de una actividad determinada, con el objetivo de ordenar y sistematizar información relevante para realizar la actividad.



	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		1
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento
		Fecha de Aprobación Legal	08 ENE 2018
		Página	6 de 13

De acuerdo al procedimiento "elaboración y actualización de procedimientos y políticas del IPS", aprobado por Resolución Exenta N° 80 del 06/02&/2017, se entenderá por:

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:

a) 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.

b) 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.

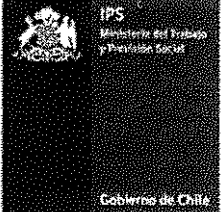
c) Cartillas

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.

d) Manuales

Conjunto de procedimientos referidos a un tema en particular o asociado a un sistema de gestión institucional.

VºBº
DEPTO. CONTROL
JURÍDICO
IPS

	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		SERVICIOS AL CLIENTE
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		
Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento	1
		Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
		Página	7 de 13

e) **Proceso**

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

f) **Documento**

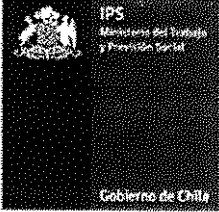
Instrumento que puede tomar la forma de procedimiento, política u otros, que proporciona información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente y legible. Dicha información, así como el medio en el que es contenida, requiere ser controlada y mantenida por la organización identificando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

5 RESPONSABILIDADES

5.1 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y CONTROL

SUBDEPARTAMENTO GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO

- a) Proveer y mantener todos los contenidos necesarios para la información sobre los trámites y servicios del Estado para los ciudadanos, así como también de los documentos de uso interno para la atención de usuarios, en los distintos canales de atención.
- b) Generar y administrar los contenidos asociados a los trámites y servicios de la red de atención
- c) Mantener un registro actualizado de los trámites del IPS y del estado en su totalidad.
- d) Elaborar y actualizar las periódicamente las fichas ciudadana y de atención, tanto en el Portal ChileAtiende como en la Biblioteca Red de canales de atención, informando a los actores involucrados de cada actualización.
- e) Elaborar y mantener actualizados los contenidos para publicar en los sistemas de autoatención existentes.
- f) Velar por la actualización de los documentos y procedimientos publicados en la "Biblioteca Red canales atención", ubicada en la Intranet Institucional.


	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		SERVICIOS AL CLIENTE
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento
		Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
		Página	8 de 13

- g) Elaborar o actualizar Procedimientos referidos a algún proceso institucional, cuando se produzcan cambios significativos en el IPS o por lo menos cada tres (3) años.
- h) Solicitar la revisión y aprobación de otras áreas involucradas en el proceso institucional descrito, si las hubiere.
- i) Autorizar la versión final del documento y obtener la aprobación (por oficio o por correo electrónico) de los Jefes de Departamento/ División/Subdirección correspondiente.
- j) Velar por la publicación de los procedimientos, cartillas, fichas y otros documentos en la Biblioteca Red de canales de atención.
- k) Gestionar la elaboración, actualización, publicación, difusión, protección y obsolescencia de los documentos.
- l) Realizar el seguimiento del plan de elaboración y actualización de los documentos de la Subdirección de Servicios al Cliente.
- m) Revisar y aprobar los documentos elaborados por el analista y someter a la aprobación de la Jefatura del Subdepartamento.
- n) Revisar y corregir las observaciones efectuadas por Fiscalía
- o) Mantener coordinación con Fiscalía, División Planificación y Desarrollo, División Canales de Atención a Clientes, Unidades dueñas de los procesos y cualquier otra Unidad del Instituto para el desempeño de la función.

SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN DE INSTITUCIONES EN CONVENIO

- a) Informar al Subdepartamento Generación del Conocimiento de las modificaciones que tengan los Convenios para la actualización de los procedimientos y documentos pertinentes.
- b) Invitar al Subdepartamento Generación del Conocimiento a las mesas de trabajo.



	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		SERVICIOS AL CLIENTE
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		
Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento	1
		Fecha de Aprobación Legal	08 ENE 2018
		Página	9 de 13

5.2 DIVISIÓN CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

- a) Proponer al Subdepartamento Generación del conocimiento mejoras y actualizaciones a los procedimientos.
- b) Supervisar el cumplimiento de los procedimientos y procesos internos a fin de proponer mejoras.
- c) Implementar, operar y controlar los procedimientos de continuidad operativa de los distintos canales de atención del instituto.
- d) Revisar y Aprobar los distintos procedimientos que sean remitidos por el Subdepartamento Generación del Conocimiento.
- e) Informar al Subdepartamento Generación del Conocimiento de cualquier cambio o modificación que se instruya y que afecte los procesos de operación de los distintos Canales de Atención.


5.3 DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO Y MEJORAMIENTO CONTINUO

- a) Enviar las observaciones al documento al Subdepartamento Generación del Conocimiento, para su corrección y aprobación final.
- b) Enviar el documento, revisado y autorizado por el Subdepartamento Generación del Conocimiento, a la División Jurídica para su aprobación legal.

5.4 DIVISIÓN JURÍDICA

- a) Verificar que las normas contenidas en los Procedimientos se ajusten al marco jurídico vigente.
- b) Formular observaciones a los documentos, que serán enviadas al Subdepartamento Generación del Conocimiento.
- c) Aprobar legalmente los Procedimientos elaborados o actualizados.



	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		SERVICIOS AL CLIENTE
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento
		Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
		Página	10 de 13

d) Solicitar al Departamento de Transparencia y Documentación, la emisión de la resolución exenta correspondiente, con copia digital al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo y Subdepartamento Generación del Conocimiento.

5.5 DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

- a) Emitir la resolución exenta referida a los Procedimientos.
- b) 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.

5.6 DIRECTOR NACIONAL

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

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


El requerimiento de elaboración o actualización de un documento puede originarse desde el Subdepartamento Generación del Conocimiento, Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio y/o a solicitud de la División Canales de Atención a Clientes u otra Unidad del Instituto.

La Jefatura del Subdepartamento Generación del Conocimiento elaborará un plan de trabajo, en base a la antigüedad de los procedimientos publicados e incluirá los nuevos requerimientos de elaboración o actualización de documentos y/o procedimientos y los asignará a los distintos analistas del Subdepartamento.

El control de dicho plan se llevará en una Carta Gantt y su estado de avance deberá ser revisado a lo menos una vez al mes.

En caso de ser necesario, la jefatura del Subdepartamento Generación del Conocimiento podrá solicitar reuniones de coordinación a la Jefatura de la División Canales de Atención a Clientes, 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.



	PROCEDIMIENTO		SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE
	PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS		
	SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		1
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento
		Página	11 de 13
			08 ENE. 2018

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, los controles existentes y la forma en que se registra la información, si corresponde.

Los analistas del Subdepartamento Generación del Conocimiento responsables de la elaboración o mantención de un procedimiento o documento interactuarán directamente con la División Canales de Atención a Clientes, Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio y/o con los dueños de los procesos, quienes dentro de 20 días hábiles deberán enviar por correo electrónico a la Jefatura del Subdepartamento Generación del Conocimiento el documento aprobado o con las observaciones del caso. Vencido el plazo de no existir respuesta se entenderá por aprobado el documento y el Subdepartamento Generación del Conocimiento procederá a dar continuidad al flujo de trabajo establecido, según corresponda.

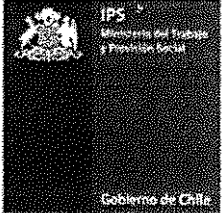
De existir observaciones, estas deberán ser subsanadas por el analista y confeccionar el documento final para la aprobación de la Jefatura del Subdepartamento Generación del Conocimiento, quien deberá revisar el contenido, formato y estandarización de su estructura.

Si de la revisión efectuada no surgen observaciones y el documento no requiere de aprobación legal y resolución de la Dirección Nacional, se publicará en la "Biblioteca Red de canales de atención", ubicada en la Intranet Institucional. Por el contrario, si se trata de documentos que requieren aprobación legal y resolución de la Dirección Nacional, se enviará por correo electrónico al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo de la División Planificación y Desarrollo, para que sea remitido a la División Jurídica para su revisión y aprobación legal.

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 de la División Planificación y Desarrollo, para que sea corregido por el Subdepartamento Generación del Conocimiento.

Si las observaciones de Fiscalía requieren la intervención de la División Canales de Atención al Cliente o dueño del proceso, según sea el caso, el analista a cargo deberá reunirse con el funcionario designado al efecto con la finalidad de efectuar las correcciones del caso. Si las observaciones no requieren la participación de otras Unidades, procederá a su corrección lo remitirá por correo electrónico a la Jefatura del Subdepartamento Generación del Conocimiento, quien procederá a su revisión, aprobación y envío al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo quien lo revisará y reenviará, para la aprobación legal final de la División Jurídica.



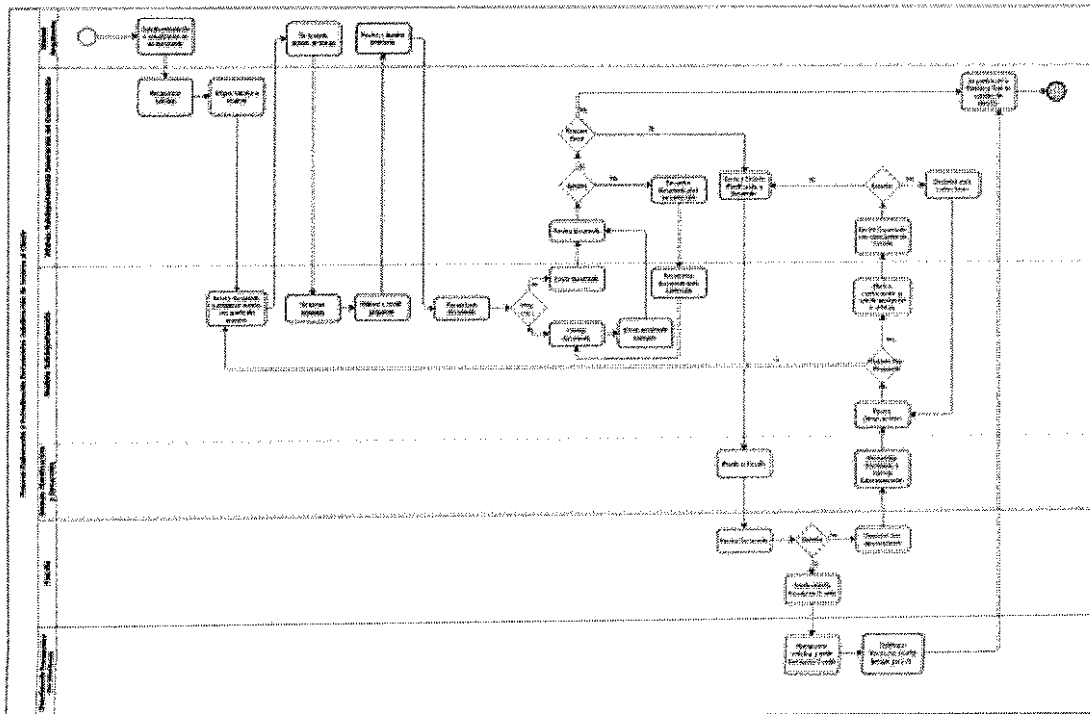
	PROCEDIMIENTO PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento
			Fecha de Aprobación Legal
			1 08 ENE. 2018 12 de 13

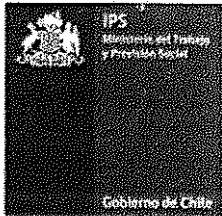
Una vez aprobado legalmente el documento por la División Jurídica, ésta elabora un oficio con la aprobación legal y solicitud de emisión de la resolución exenta aprobatoria, dirigido al Departamento de Transparencia y Documentación, enviando copia digital del oficio por correo electrónico al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo y al Subdepartamento Generación del Conocimiento.

Una vez que el Departamento de Transparencia y Documentación, recepciona el oficio de la División Jurídica, deberá 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 Subdepartamento Generación del Conocimiento, vía correo electrónico y al Subdepartamento Gestión de Procedimiento y Mejoramiento Continuo.

Una vez recibida la resolución exenta, el Subdepartamento Generación del Conocimiento procederá a su publicación en la intranet institucional en el sitio **"Biblioteca Red de canales de atención"**, y emitirá correo comunicando la publicación a la Jefatura de la División Canales de Atención a Clientes con copia a los diferentes departamentos de dicha división y Directores Regionales.

6.1 FLUJO PROCESO



	PROCEDIMIENTO PROCESO ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE		SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Procedimiento/Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	08 ENE. 2018
			Página	13 de 13

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica

9. ANEXOS

No aplica

