

MODIFICA RESOLUCION EXENTA N° 228 QUE APRUEBA PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y REGISTROS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS/

RESOLUCIÓN EXENTA N° 277

VALDIVIA, 20 DE MARZO DE 2024.

VISTOS:

Lo dispuesto en la L.O.C N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por D.F.L N°1 (19.653) de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley 19.880 Que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración Del Estado. la L.O.C. N°19.175 sobre Gobierno y Administración Regional; las Resoluciones N°7, del año 2019, de la Contraloría General de la República, y la Sentencia de 9 de julio de 2021, ROL N°1148-2021 del Tribunal Calificador de Elecciones, que proclama a don Luis Alfonso Cuvertino Gómez como Gobernador Regional de la Región de Los Ríos.

CONSIDERANDO:

1. La Resolución Exenta 228 del 24 de mayo de 2021, que aprueba y ordena cumplimiento del procedimiento para la formulación y construcción de Manuales, Procedimientos, Instructivos y registros Internos del Gobierno Regional de Los Ríos, con el propósito de estandarizar la construcción y formalización de cada uno de los procesos Institucionales.
2. Que mediante Resolución Exenta N° 446 del 29 de junio de 2021, y sus modificaciones, se aprueba la estructura orgánica y funcionamiento de la Comisión de Trabajo para la actualización y revisión de procedimientos e instrucciones administrativas del Gobierno Regional de los Ríos.
3. Que la Unidad de Gestión Estratégica Institucional del Gobierno Regional de Los Ríos actualizó el procedimiento para la formulación y construcción de Manuales, Procedimientos, Instructivos y Registros Internos del Gobierno Regional de Los Ríos durante el año 2023, con la finalidad de integrar el trabajo de la Comisión mencionada en el numeral anterior, de aumentar la eficiencia en los procesos internos y proporcionar la claridad suficiente para el desarrollo en la actualización formulación, construcción y formalización de cada uno de los procesos Institucionales.

RESUELVO:

- 1° **APRÚEBASE LA MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y REGISTROS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS** que se adjunta y se entiende parte integrante de esta resolución.

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y REGISTROS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS

ÍNDICE

I. GENERALIDADES.....	2
1. Introducción.....	2
2. Objetivo	3
3. Marco Legal y Normativo	3
4. Definición de Conceptos	3



II. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	4
1. Definición de Responsables y Equipo de trabajo.	4
2. Determinación del alcance o ámbito de aplicación.....	5
3. Recolección de la Información relevante.....	5
4. Análisis de la Información.	6
5. Análisis del Instrumento.....	7
6. Elaboración del documento diagnóstico.....	7
7. Elaboración de la propuesta documental.....	8
8. Revisiones de Propuesta documental (Manual, Procedimiento o Instructivo).....	8
9. Formalización del documento validado.....	8
10. Difusión del documento aprobado por la jefatura de Servicio.	8
III. CONSTRUCCIÓN DE PROPUESTA O ACTUALIZACION DE MANUAL, PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO Y REGISTRO.....	9
1. Formato General.....	9
2. Contenido del documento:.....	10

I. GENERALIDADES

1. Introducción

En la continua búsqueda del mejoramiento de la función pública, y en específico, de la gestión interna del Gobierno Regional de Los Ríos, es que se hace necesario la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo desarrollados por esta Institución. Con ello, cobra relevancia también el fortalecimiento del sistema de control interno toda vez que éste debe proporcionar un grado razonable de seguridad en cuanto al logro de los objetivos fijados por la Institución, a saber: que las operaciones se realicen con eficacia y eficiencia; que los informes financieros, presupuestarios y de evaluación de programas, sean pertinentes y confiables, y que los funcionarios y funcionarias observen las leyes y disposiciones reglamentarias pertinentes para cada operación.

Una de las acciones y herramientas que aporta valiosamente al sistema de control es la documentación de los procesos internos y el mantenimiento de los mismos ya que fortalece el intercambio de conocimiento, genera la oportunidad de optimización de funciones y permite una consistencia operativa dentro de la estructura orgánica vigente.

Es así como la diversidad de documentos que contiene procesos, tales como: los manuales, procedimientos, instructivos o registros, son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Por otro lado, la presentación de un procedimiento aislado, sin un claro contenido ni armonización con otros procedimientos de continuidad, y con poca participación de funcionarios y funcionarias en su construcción no permite conocer la operación de una dependencia o unidad administrativa, por lo que surge la necesidad que todos los procedimientos se amparen en forma ordenada, en un solo documento mayor, como por ejemplo un "Manual de Procedimientos".

Entonces, la elaboración del presente documento instructivo tiene por objeto brindar la orientación necesaria a funcionarios y funcionarias para documentar los procesos que se llevan a cabo al interior del Servicio, a propósito de funciones y actividades nuevas o simplemente derivada de la mantención actualizada de la documentación que existe actualmente, generando las bases para su construcción, actualización y formalización de los mismos, unificando criterios de contenido que permita la realización de las funciones de dirección, coordinación, evaluación y control administrativo a través de la sistematización de las actividades, la identificación de los procesos y la definición del método para efectuarlas.



El contenido de este documento comprende el objetivo, la base legal y las políticas para elaboración de estos documentos, así como la metodología para desarrollar cada uno de sus apartados y los lineamientos para su actualización, presentación, aprobación y difusión.

2. Objetivo

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que guíe y norme la construcción de documentos tales como manuales, procedimientos, instructivos y registros, con uniformidad de contenido y formato que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones de la organización y el funcionamiento de las unidades administrativas del Servicio.

Con la adopción y manejo de los conceptos y elementos vertidos en este documento, se facilitará la elaboración de dichos instrumentos, contribuyendo con ello, a contar con herramientas técnicas que permitan, a las funcionarias y funcionarios del Servicio, el conocimiento a mayor profundidad del funcionamiento de las unidades administrativas del Gobierno Regional.

3. Marco Legal y Normativo

- Constitución Política de la República de Chile.
- Ley N° 19.880, de 29 de mayo de 2003 y sus modificaciones, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.175, de 8 de agosto de 2005 y sus modificaciones, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
- Ley N° 19.653, de 14 de diciembre de 1999, De Probidad Administrativa de los Organismos de la Administración del Estado. Ley 20.174, Crea la Región de Los Ríos.
- Resolución N° 1.485 de fecha 02.09.1996 de la CGR, que aprueba normas de control interno.

4. Definición de Conceptos

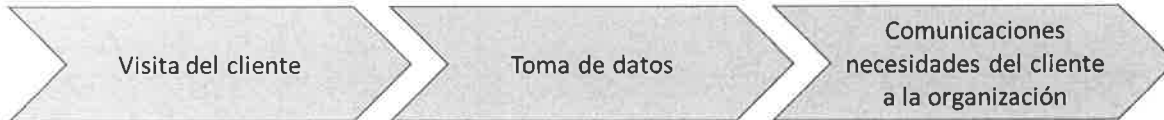
Los manuales, procedimientos, instructivos y registros administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por:

- a. **Diagnóstico:** Documento que contiene la evaluación de la gestión de un determinado proceso u operación, contrastándolo con los requisitos que figuren en una norma o en los requisitos de la propia Institución. La finalidad de un diagnóstico no es definir procesos ni especificar procedimientos, sino que obtener una imagen de la situación actual, del grado de cumplimiento de los requisitos legales y una serie de orientaciones para la mejora de la temática en evaluación.
- b. **Manual:** Es un documento componente del sistema de control interno, el cual se construye para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones, procesos o actividades que se realizan en el Servicio.
- c. **Procedimiento:** Es una descripción detallada de cómo se debe llevar a cabo un proceso. Según la definición que proporciona la norma ISO 9001:2015, un Procedimiento es "la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso". Es decir, cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, se tiene un procedimiento. El procedimiento es de obligado cumplimiento. Se debe tener en cuenta que no todos los procesos necesitan contar con un procedimiento, y que un mismo proceso puede tener asociado uno o varios procedimientos.
- d. **Instructivo:** Es un documento que describe de manera clara y precisa la manera correcta de realizar determinadas tareas que pueden generar inconvenientes o daños de no realizarse de la manera establecida. Es decir, describen, dictan o estipulan los pasos que se deben seguir para realizar correctamente alguna actividad o trabajo específico. Está sobre todo enfocado a explicar cómo se va a realizar una actividad concreta, y son de obligado cumplimiento. Las instrucciones de trabajo se utilizan para describir una operación concreta, normalmente asociada a un puesto de trabajo.
- e. **Registro:** Documentos o sistema documental que proveen evidencia objetiva de acciones realizadas o de resultados logrados.
- f. **Proceso:** Es una descripción de forma general de una secuencia de pasos que se realizan para llevar a cabo una actividad. La norma ISO 9001:2015 define el concepto de "proceso de negocio" como un "conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". Se puede matizar algo más diciendo que un proceso es una secuencia de actividades con un orden de realización en el tiempo, que convierte unas entradas dadas en una salida (resultado, un producto). Cualquier actividad, o conjunto de

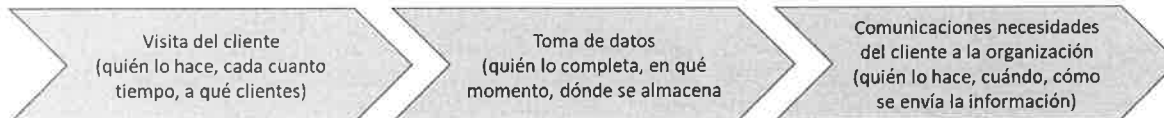
actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

- g. Diseño / Modelamiento de Proceso:** Representación de la secuencia de las actividades en un proceso, de manera gráfica.

*Ejemplo para no confundir proceso con procedimiento. En un proceso comercial en una empresa consta de estos pasos:



El mismo proceso comercial puede ser descrito mediante un procedimiento en el que se detalla qué se hace, cómo se hace, quién lo hace, cuándo se hace, etc.:



II. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El método de trabajo que establece este documento es relativamente simple y de secuencia lógica, requiriendo de manera previa un levantamiento diagnóstico de los procesos y/o actividades que se pretenden mejorar y formalizar, para posteriormente construir una propuesta, someterla a conocimiento y retroalimentación de actores claves, y finalmente poder formalizarse mediante el acto administrativo que corresponda.

Comprende un trabajo en equipo, participativo y de integración de diversas unidades y dependencias administrativas; siendo un proceso apoyado por la Unidad de Gestión Estratégica y que incluye etapas de conocimiento y revisión transversal por parte de la Comisión de Trabajo para la actualización y revisión de procedimientos e instrucciones del Gobierno Regional de Los Ríos.

Cabe precisar que esta Comisión de Trabajo, en adelante la "CT", tiene como principal objetivo gestionar la actualización y revisión de procedimientos internos e instrucciones administrativas, relativas a procesos y flujos de todas las Divisiones y/o Unidades del Gobierno Regional de Los Ríos. Así mismo, el trabajo de subcomisiones o equipos de trabajo, deberán presentar sus avances a la Comisión para su discusión y aprobación, siendo esta etapa obligatoria para todas las propuestas de procedimientos e instructivos internos.

Con el objetivo de realizar un trabajo planificado, ordenado y sistematizado, es que los equipos de trabajo que se conformen deberán generar un Plan de Trabajo que evidencie de manera precisa las actividades a desarrollar, la participación de todas las unidades que les compete el procedimiento en cuestión, medios de verificación eficientes y la ejecución de las distintas etapas en plazos razonables.

1. Definición de Responsables y Equipo de trabajo.

Para iniciar los trabajos que llevarán a la integración o construcción documental de procesos, es indispensable prever que no quede diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe definirse por la jefatura de División al "Encargado de Equipo" para ello, con la capacidad de generar y gestionar un grupo o equipo de trabajo específico y de calidad, que busque soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral o para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo.

Con lo anterior, el Encargado de Equipo deberá fomentar la formación continua a través del intercambio de conocimiento que se genera en las reuniones de trabajo desarrolladas y la motivación extrínseca de los funcionarios/as, ya que los equipos son partícipes del proceso de gestión al observar que sus propuestas son recogidas, analizadas y posteriormente implantadas.

Ahora bien, teniendo presente que para el funcionamiento de la Comisión de Procedimientos se cuenta con representantes de cada una de las Divisiones y Unidades que conforman la estructura de la Institución, específicamente un responsable y un co-responsable, idealmente se define que serán éstos los funcionarios y funcionarias que asuman aquella responsabilidad con el grupo de trabajo que se defina para realizar la documentación de procesos. De lo contrario, igualmente deberán tener una comunicación estrecha y fluida sobre la labor, de tal manera de comunicar los avances en la Comisión de Procedimientos.



En lo que respecta a las características del equipo de trabajo, es conveniente que sean funcionarios y funcionarias que conozcan a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura y funciones, es decir, con un conocimiento transversal de la estructura orgánica del servicio y su funcionamiento, de tal manera de propender a la participación, tanto de quienes participan de manera directa o indirecta de los procesos a documentar.

Labor de apoyo y supervisión será asignada mediante correo electrónico a un representante de la Unidad de Gestión Estratégica Institucional, la que previo análisis, solicitará si corresponde y de acuerdo al proceso a desarrollar, la presencia de representantes de otras divisiones, departamentos o unidades que se encuentren involucrados en el proceso.

2. Determinación del alcance o ámbito de aplicación.

Reunido el Equipo de Trabajo, sesionará y tendrá como primer objetivo de determinar el alcance y contenido a abordar para la documentación de los procesos, para lo cual deberán contestar las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde termina?

Una vez se hayan contestado las interrogantes anteriores, se podrá fijar los límites del proyecto; éste servirá de para la orientación de la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento a mejorar o implementar; quedando registrado en acta de reunión y anexos que de ella se desprendan.

Con lo anterior, el equipo de trabajo deberá elaborar el plan de trabajo con plazos preestablecidos y contener a lo menos: la identificación de los integrantes de equipo con sus respectivos roles (fijos, invitados, asesores, líder, etc.); y las instancias en que el equipo de trabajo asistirá a la Comisión Trabajo (CT) para la actualización y revisión de procedimientos e instrucciones del Gobierno Regional de Los Ríos (idealmente dos veces: una instancia o más para informar del avance y análisis, y otra instancia para la presentación final y visación de la CP.

3. Recolección de la Información relevante.

Consiste en recabar los datos y documentos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procedimientos tal y como operan actualmente, esto se utilizará posteriormente para proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y las actividades; los funcionarios quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, los medios y el personal que opera en los procedimientos.

Se hará necesario la utilización de las siguientes técnicas para recabar la información:

- a. Investigación Documental:** Consiste en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como resoluciones y/o procedimientos existentes, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio. Es importante, además, recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, así como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o determina su disposición final.
- b. Entrevista Directa:** Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, orientando las entrevistas para obtener información. Este medio, permite adquirir información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes. Para que la entrevista se desarrolle con éxito es conveniente observar los siguientes lineamientos:

- ✓ Tener claro el objetivo de la misma.
- ✓ Concertar previamente la cita.
- ✓ Verificar la información a través de otras fuentes.

- ✓ Aclarar todas las dudas que existan.
- ✓ Desarrollar la entrevista con predisposición a escuchar al entrevistado, evitando criticar, sugerir cambios o aconsejar durante ella.

- c. Encuestas:** Corresponde a la aplicación de un cuestionario previamente diseñado. Existen diferentes tipos de encuestas que se pueden realizar, sin embargo, se debe seleccionar el mejor instrumento, el cual proporcione la información que se busca y se acomode a las necesidades del equipo, ya que de esta elección dependerá obtener el resultado correcto, así como la calidad de los datos.
- d. Observación de Campo:** Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas. La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

Independientemente de la técnica utilizada para la recolección de la información, es necesario seguir todo el procedimiento; desde el principio, hasta el final, a través de todas las áreas, unidades o personas que en él intervienen, para lo cual se le asignaran tareas a cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

4. Análisis de la Información.

Constituye una de las partes más importantes de los proyectos de procedimientos y consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

¿Qué trabajo se hace?

Se discute el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

¿Quién lo hace?

Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de la labor, del procedimiento o del instructivo; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier serie de procesos deberá realizarse en detalle, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función. La respuesta a estas preguntas, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.
- El tipo de registros empleados (electrónicos, digitales o soporte físico).
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional; formalizados o no).



- Las probables causas de demora.
- Los formatos o formularios que se utilizan, su contenido, así como que parte o partes de las mismas se llenan y en qué área lo hacen.
- Las claves de los formatos, formularios u otros.
- Las firmas o autorizaciones necesarias como evidencia del control jerárquico.
- La coherencia con la normativa vigente.

5. Análisis del Instrumento

Realizado el análisis de la información recabada y el diagnóstico de la realidad operativa, el equipo debe determinar el tipo de intervención documental que se requerirá adoptar mejorar o rediseñar la existente, es decir, se debe decidir por ejemplo por: eliminar formalmente la documentación existente ya sea por incongruencias con la normativa vigente, por obsolescencia, no uso y otro, y paralelamente determinar la construcción del documento necesario, la integración con otros, el mejoramiento del existente, etc. Para ello, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos¹ que se presenta a continuación:

a. Eliminar

La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

b. Combinar

Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etc.

c. Cambiar

En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

d. Mejorar

Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor.

e. Mantener

Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

6. Elaboración del documento diagnóstico

Corresponde en esta etapa plasmar en un documento el diagnóstico de la realidad operativa actual de los procesos y/o procedimientos estudiados, las ideas del equipo de trabajo que se formaron tras la evaluación y análisis realizado y explicitar las brechas que se pudiesen haber detectado. Éstas últimas deben ser de principal atención cuando se relaciona con la coherencia con la normativa vigente, y con mayor razón cuando se detecte algún incumplimiento normativo.

A la vez, este Informe debe contener las conclusiones y recomendaciones para la eficiencia de los procesos y procedimientos que requiera la materia aludida y la intervención documental propuesta como por ejemplo eliminar, mejorar, mantener, entre otros, e incluso la construcción de un documento nuevo, ya sea un manual, un instructivo, etc.

¹ Corresponde a la utilización parcial del método SCAMPER, consistente en una técnica de creatividad que se utiliza para encontrar una solución creativa a un problema o para renovar un producto que corre el riesgo de quedar obsoleto.

Este Informe deberá ser remitido a la Jefatura de División correspondiente, firmado por los miembros del equipo de trabajo designado para el proceso en particular.

7. Elaboración de la propuesta documental.

Para dar comienzo al desarrollo de la propuesta documental se deberá contar con el diagnóstico aprobado por la jefatura de División correspondiente y por la UGEI, determinándose así el tipo de intervención o mejora que se realizará (creación de un proceso, actualización de un procedimiento, elaboración de un instructivo complementario, entre otros).

Posteriormente el Equipo de Trabajo deberá dar cumplimiento a su programación de actividades establecida en su plan de trabajo, procurando integrar a todas las unidades que participan del proceso en cuestión.

Una vez obtenido la propuesta o un avance de ésta según se haya planificado, deberá ser presentada para revisión a la jefatura de División, y así, atender alcances y/o observaciones si los hubiere, hasta obtener la visación correspondiente.

8. Revisiones de Propuesta documental (Manual, Procedimiento o Instructivo)

Una vez que la propuesta ha quedado debidamente estructurada, con el contenido acordado por el Equipo de Trabajo y teniendo una primera visación por parte de la jefatura correspondiente, el Encargado de Equipo deberá gestionar las siguientes instancias de revisión y visación del documento, convocando al grupo de trabajo para la preparación de la presentación de la propuesta desarrollada, para su revisión y análisis ante:

- Unidad de Gestión Estratégica Institucional.
- Comisión de trabajo para la actualización y revisión de procedimientos e instrucciones.
- Unidad de Control y Auditoría Interna.

Primeramente, la presentación deberá ser entregada por escrito en formato digital y editable, a la UGEI y corresponderá su análisis y discusión entre los involucrados, propiciando el intercambio de opiniones que permitan la generación de un instrumento de calidad. Esta actividad se generará principalmente a través de correos electrónicos o reuniones, si el caso lo amerita.

Posteriormente, luego de posibles ajustes u observaciones emitidas en la instancia anterior, corresponderá que el Equipo realice una exposición del documento en reunión ordinaria de la Comisión de Trabajo para la actualización y revisión de procedimientos e instrucciones, dejándose establecido en acta la revisión del documento.

Habiendo el documento superado comentarios y observaciones de las instancias anteriores, corresponde su derivación a la Unidad de Control y Auditoría UCAI para obtener su visación.

9. Formalización del documento validado.

El Encargado del Equipo, procederá en esta instancia a gestionar ante la Unidad de Control y Auditoría Interna el control de legalidad del documento, generando y presentando la propuesta de la Resolución Exenta que aprueba la versión final del documento para la revisión y visación de UCAI, para posteriormente gestionar la firma de la jefatura del Servicio.

Cabe indicar que esta versión deberá presentarse visada por cada uno de los integrantes del Equipo que elaboró la propuesta y por la Jefatura de División que corresponda.

10. Difusión del documento aprobado por la jefatura de Servicio.

Corresponderá la difusión del documento aprobado, actividad que en lo posible deberá ser dirigida a la totalidad de los funcionarios del Gobierno Regional, para efectos de propiciar una cultura del conocimiento, en la cual exista un discernimiento transversal de aquellos procesos más relevantes de la institución, que permitan una comunicación más efectiva entre divisiones y unidades.

Una vez que la Unidad de Control y Auditoría Interna tome conocimiento de esta difusión, procederá a publicar el documento y su resolución aprobatoria en el Repositorio Digital Documental de Intranet del Servicio, para su resguardo y libre disposición de los usuarios.

Así también, le corresponderá al Encargado del Equipo, coordinar la inducción o capacitación específica a los funcionarios que corresponda.



III. CONSTRUCCIÓN DE PROPUESTA O ACTUALIZACION DE MANUAL, PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO Y REGISTRO.

1. Formato General.

El formato general a utilizar será la presentada en esta sección y como se indica:

- a. Todas las hojas para manuales, procedimientos, instructivos y registros son tamaño oficio chileno con márgenes superiores e inferiores de 2,5 centímetros y lado derecho e izquierdo de 3 centímetros. El pie de página para firmar solo lo lleva la primera página de cada documento (Manuales, procedimientos o instructivos).
- b. La letra a utilizar es Arial de tamaño 10 y el texto del documento debe estar estructurado en párrafos justificados, que se inician al lado izquierdo, con espaciado anterior de 0, el posterior de 6 y con interlineado sencillo.
- c. Para su elaboración, se deberán considerar las normas generales de redacción, ser clara, precisa sin utilizar frases largas, ambiguas ni tiempos verbales condicionales.
- d. Cuando alguna sección de la estructura no sea aplicable, se escribe "No aplicable" en la sección correspondiente.
- e. El documento contendrá un encabezado en todas sus hojas, compuesto por un recuadro dividido en tres sectores:
 - Lado izquierdo con el logotipo del Gobierno Regional de Los Ríos.
 - El segundo recuadro se escritura la identificación del tipo de documento (Manual, procedimiento, instructivo o registro) y en la línea inferior el título del documento
 - En el tercer recuadro se indica el código, fecha de edición, página en formato "Página X de Y", donde Y es el número total de ellas páginas incluyendo anexos, por último, el número de revisión del documento.

 Región de Los Ríos GOBIERNO REGIONAL	MANUAL-PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO-REGISTRO TITULO DE DOCUMENTO	GOREP- GEN-001 XX/XX/20XX Página XX de XX Revisión XX
--	---	--

- f. La parte inferior lleva un pie de página (Solo la 1ra página) dividido en dos sectores, en el que se indica:
 - Lado izquierdo, Elaborado por, cargo, nombre, fecha y firma.
 - Lado derecho, Revisado por y Visado por, cargo, nombre, fecha y firma.
 - Los documentos impresos llevan firmada solo la primera página.

Elaborado por: nombre, cargo, y firma (xx/xx/20xx)	Revisado por: nombre, cargo, y firma (xx/xx/20xx) Visado por: nombre, cargo, y firma (xx/xx/20xx)
---	--

g. Identificación:

- **Título:** Indicar el nombre que identifica el documento de manera resumida con letras tipo Calibri, tamaño 12, mayúsculas, con no más de dos líneas.
- **Código de identificación:** La codificación o identificación del documento se escribe en el encabezado en el sector superior derecho y tiene la siguiente estructura:

IIIT-AAA-DDD-CC

I = Institución:

 GORE Gobierno Regional de Los Ríos
 CORE Consejo Regional



T = Tipo de Documento:

M	Significa Manual
P	Significa Procedimiento
I	Significa Instructivo
R	Significa Registro

A = Área Emisora:

GAB	Gabinete
ADM	Administración
DPIR	División de Presupuesto e Inversión Regional
DAF	División de Administración y Finanzas
DIPLADE	División Planificación y Desarrollo Regional
DIDESO	División de Desarrollo Social y Humano
DFOI	División de Fomento e Industria
DIT	División de Infraestructura y Transporte

D = Departamento / Unidad:

UCO	Unidad de Comunicaciones
UGEI	Unidad de Gestión Estratégica Institucional
UCAI	Unidad de Control y Auditoría Interna
DJU	Departamento Jurídico
DFI	Departamento de Finanzas.
DGDP	Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.
USG	Unidad de Servicios Generales.
SSO	Seguridad y Salud Ocupacional
UINF	Unidad de Informática.
UAD	Unidad de Adquisiciones.
DCEP	Departamento de Coordinación de Políticas Públicas.
DGP	Departamento de Gestión de Proyectos.
DPE	Departamento de Planificación Estratégica.
DPI	Departamento de Planificación de la Inversión.
DME	Departamento de Monitoreo y Evaluación.
DDEL	Departamento de Desarrollo Económico Local.
DDEA	Departamento de desarrollo Empresarial y Atracción de la Inversión.
DCTI	Departamento de Ciencia Tecnología e Innovación.
DIR	Departamento de Inversión Regional.
DIER	Departamento de Infraestructura y Equipamiento Regional.
DGT	Departamento de Gestión de Transporte.
GEN	General

C = Correlativo: Indica el número (1 al 99) que corresponde al documento

Ejemplo 1:

GOREP-ADM-UGEI-01

El ejemplo anterior dice que se trata de un documento del Gobierno Regional de Los Ríos, tipo; Procedimiento, emitido; por la Administración; de la Unidad de Gestión Estratégica Institucional y es el número 1.

- h. Las fechas requeridas se indican con números utilizando dos caracteres para indicar el día (01 a 31), dos para el mes (01 a 12) y cuatro para el año (0000 a 9999). Su forma normal es: DD/MM/AAAA.
- i. El número de Revisión indica la versión vigente con aprobación formal. El formato es numérico con dos dígitos y cada documento en su primera versión lleva el 01.
- j. Para la generación de documentos vía electrónica, se procederá a través de la copia mediante conexión con un documento de Word

2. Contenido del documento:

La secuencia de construcción del instrumento, y por ende su contenido, se hará en el siguiente orden:



- a. Introducción:** Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del documento que se elabora, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia. Incluye también el escenario en que se circunscribe la elaboración del documento.
- b. Objetivo:** Define en forma genérica la razón de ser del documento. El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con él; su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación.
- ✓ Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
 - ✓ La redacción será clara, concreta y directa.
 - ✓ La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.
 - ✓ Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
 - ✓ Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.
- c. Alcance:** Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades (considerar la definición en el numeral referido a conceptos).
- d. Funciones y Responsables:** Se describen los responsables dentro del proceso y sus principales funciones
- ✓ Responsable (cargo): descripción genérica de participación
 - ✓ Actividad específica n.
 - ✓ Actividad específica n+1.

Cabe recordar que en el caso que un documento que contenga procesos con alcance en otras Divisiones o Unidades distintas a la que lo origina, la representación de aquellas Divisiones y/o Unidades es obligatoria en el Equipo de Trabajo.

- e. Marco Legal:** Esta sección presenta la normatividad que rige a la Institución, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o procedimiento en concreto. Entre las que destacan:
- Constitución Política de la República de Chile.
 - Ley N° 19.880, de 29 de mayo de 2003 y sus modificaciones, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado
 - Ley N° 19.175, de 8 de agosto de 2005 y sus modificaciones, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
 - Ley N° 19.653, de 14 de diciembre de 1999, De Probidad Administrativa de los Organismos de la Administración del Estado. Ley 20.174, Crea la Región de Los Ríos.
 - Ley de Presupuesto del Sector Público.
 - Ley N° 19.886 Compras y Contrataciones Públicas y su Reglamento.
 - Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
 - DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que Fija Texto refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley No. 18.834, sobre Estatuto Administrativo. Código del Trabajo, Ley N° 19.553, Ley N° 19.882, Ley N° 20.005, Ley N° 20.212 y otras relacionadas.
 - Resolución N° 1.485 de fecha 02.09.1996 de la CGR, que aprueba normas de control interno.

De igual forma se deben contemplar las políticas, manuales o lineamientos de elaboración propia y que tengan vínculo con el tema tratado, como también la jurisprudencia dictaminada por la Contraloría General de la República.

- f. Definiciones, abreviaturas, siglas y aclaraciones:** Esta sección tiene por objetivo ilustrar a quien revisa el documento, así como ir generando un léxico común, por todos conocido, respecto de los procesos y procedimientos en cuestión.

DEFINICIONES

- Definición n
- Definición n+1

SIGLAS


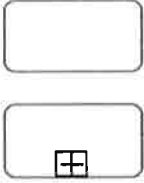






- Sigla n: definición
- Siglan+1: definición



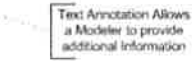
ACLARACIONES

- Aclaración n
- Aclaración n+1

- g. Organigrama Institucional:** En cada manual o procedimiento se deberá presentar el organigrama institucional “funcional”, el cual debería precisarse una vez que las funciones y obligaciones de cada uno de los actores estén formalmente definidas. No será necesario para los Instructivos en la medida que éstos estén bajo el alero de un procedimiento formalizado.
- h. Modelamiento de procesos:** El diseño o modelamiento de procesos se debe realizar en plataforma cawemo.com, que se encuentra bajo una disciplina de gestión empresarial enfocada en sistematizar y facilitar los procesos; BPMN (Business Process Model and Notation).

Figura N°1 Diseño / Modelamiento de Procesos (Simbología)

NOMBRE	REPRESENTACIÓN	DESCRIPCIÓN
Evento		Se representan a través de pequeños círculos y hacen referencia a algo que ocurre durante el desarrollo de un proceso de negocio, representan entradas o salidas que afectan dicho proceso. Existen tres tipos de eventos: Inicio, Intermedio y de fin.
Actividad		Se representa a través de un rectángulo de puntas redondeadas y hacen referencia a las tareas que se realizan en el proceso modelado. Existen dos tipos de actividades: Tarea y sub-proceso, esta última se distingue por un signo más al interior del rectángulo.
Compuerta		Se representa a través de un rombo o diamante y hace referencia a expresión de controles. Permitirá graficar: bifurcaciones, fusiones y uniones, caminos basados en decisiones.
Flujo de Secuencia		Se representa a través de una línea continua y hace referencia al orden, la secuencia, en que se realizan las actividades
Flujo de Mensaje		Se representa a través de una línea discontinua y hace referencia al flujo de mensajes entre dos participantes que pertenecen a contenedores distintos.
Asociación		Se representa a través de una línea compuesta por puntos y hace referencia a datos asociados, texto u otros artefactos. Se utilizan para graficar entradas y salidas de actividades.
Pool		Cada Pool hace referencia a un participante del proceso. El nombre del participante se debe escribir sobre la etiqueta “Name” representada en la figura de la izquierda.
Lane		Cada Lane hace referencia a una sub-partición dentro de un proceso que contiene más de un participante. Se utilizan para organizar y categorizar las actividades. El nombre del participante se debe escribir sobre la etiqueta

		"Name" representada en la figura adjunta, en la etiqueta que se encuentra a la izquierda, se sugiere escribir el nombre del proceso modelado.
Objeto de Datos		Se representa a través de una hoja que posee su esquina superior derecha doblada y hace referencia a la necesidad o producción de datos por parte de una actividad. Se encuentran conectados a través de asociaciones.
Grupos		Se representa a través de un rectángulo de puntas redondeadas, de trazo discontinuo y hace referencia a secciones de análisis o documentación, sin afectar el flujo normal de información
Anotación		Se representa a través de un corchete y hace referencia a información adicional ingresada para la correcta comprensión del lector.

- i. **Descripción del flujo a nivel de actividades:** Corresponde a describir la actividad en forma secuencial indicando quien participa, que hace, como, cuando y donde se hace. La información será contenida en el siguiente cuadro

Actividad	Descripción	Responsable	Plazo
Actividad n			
Actividad n+1			

- j. **Registro:** Se deberá indicar todos los documentos o sistema documental que proveen evidencia objetiva de acciones realizadas o de resultados logrados en los procesos que correspondan.

Identificación	Indexación	Llenado	Almacenamiento	Mantención	Disposición

Entendiendo por:

- Identificación: Nombre o título del registro.
- Indexación: Como indexar a los registros, fecha, nombres, tipo servicio, etc.
- Llenado: Responsabilidad por el llenado.
- Almacenamiento: Lugar físico/digital donde se guardan los registros.
- Mantención: Tiempo que se mantiene los registros.
- Disposición: Destino de los registros después de pasado el tiempo de mantención.

- k. **Referencias:** Cualquier texto extraído de manera total o parcial debe citarse o referenciarse. Una cita es la expresión parcial de ideas o afirmaciones incluidas en un texto con referencia precisa de su origen o fuente y la consignación dentro de la estructura del texto.

- Título documento n, fecha documento, descripción de documento
- Título documento n+1, fecha documento, descripción de documento

- l. **Indicadores de desempeño:** Todo manual, procedimiento, instructivo deberá contener indicadores que permitan evaluar en el tiempo el cumplimiento del objetivo por el cual se creó. Para ello se utilizará el siguiente cuadro:



Indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo	Responsable	Frecuencia de medición	Meta
Nombre de indicador n	Descripción de objetivo de indicador	Expresión matemática de indicador	Área o unidad responsable de indicador	Periodo de tiempo en el que se aplica el indicador	Meta a conseguir para periodo a evaluar.
Nombre de indicador n+1					

2° **DÉJASE SIN EFECTO**, la Resolución Exenta N° 228 del 24 de mayo de 2022, siendo reemplazado por el presente acto administrativo.

3° **DIFÚNDASE** el procedimiento para la construcción de manuales, procedimientos, instructivos y registros internos del Gobierno Regional de los Ríos, y **DESE CUMPLIMIENTO** a su normativa para todos los funcionarios y funcionarias de este Gobierno Regional.

ANÓTESE, REFRÉNDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



 PAZ DE LA MAZA VILLALOBOS
 GOBERNADORA REGIONAL (S)
 REGION DE LOS RÍOS



 UNIDAD DE CONTROL
 CMZ/ MCL/ RAB/ CMC
DISTRIBUCIÓN
 - Todos los Funcionarios
 - Archivo Oficina de Partes