



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

"MODERNIZACION DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO  
DE LA OFICINA DE PARTES DE LA DIRECCION  
REGIONAL VALPARAISO DEL INSTITUTO DE  
NORMALIZACION PREVISIONAL"

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR  
PUBLICO Y AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION PUBLICA

ALUMNO TESISISTA:

MARCOS ANTONIO GONZALEZ ROJAS

PROFESOR GUIA:

SR. RAMIRO PADILLA BOCCIO

VALPARAISO, CHILE 2008

**Universidad  de Valparaíso**  
**CHILE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

---

**“MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LA  
OFICINA DE PARTES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL  
VALPARAÍSO DEL INSTITUTO DE NORMALIZACION  
PREVISIONAL”**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR  
PÚBLICO Y AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ALUMNO TESIS TA**

**MARCOS ANTONIO GONZÁLEZ ROJAS**

**PROFESOR GUÍA**

**SR. RAMIRO PADILLA BOCIC**



*R. 15580*

---

**VALPARAÍSO, CHILE 2008**

*"En esta etapa que finaliza mediante el presente estudio, es necesario agradecerles a mi Madre Maria y mi Padre Benjamín, por el apoyo incondicional y la confianza depositada en mi"*

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Familia por comprenderme y apoyarme en todos los pasos que he realizado durante mi vida, a mi hermano Matías por ser de niño mi compañero de juegos y ahora de adultos mi compañero de aventuras; a mi hermana María Jesús por ser especial, a mi tía Maria por recibirme en los primeros años de mi vida universitaria.

A mis compañeros de universidad Jorge, Mauricio, Luis, Carola, Fernando, Girardello, Catherine, Paulina, Nataly, Cristian, Alvaro y todos aquellos con los que compartí a lo largo de estos cinco años.

A la ciudad de Valparaíso por acogerme y hacerme sentir orgullosamente como un porteño más, sin serlo de nacimiento, pero como siempre he pensado, uno es ciudadano de donde se siente más cómodo y esta ciudad ha cumplido cabalmente aquello.

A los funcionarios públicos que me ayudaron en la recopilación necesaria para el desarrollo de este estudio, especialmente a la encargada de la Secretaría general del INP-DRV, la señora Adriana Arredondo, y también a la encargada de la Oficina de partes de la Universidad de Valparaíso, la señorita Andrea González.

## RESUMEN

El objetivo que persigue el presente estudio es analizar la falta de modernización de la oficina de partes del INP-DRV, ya que los procesos de la documentación son lentos y complicados, la falta de un registro online de la documentación dificulta la obtención de estos mismos cuando se necesitan, y por último el manual de procedimientos actual está obsoleto y contiene errores.

La solución consiste en modernizar el sistema administrativo de la Oficina de Partes del INP-DRV, con este objeto se propone automatizar algunos procesos de ésta y otras Oficinas del servicio, para modernizar el registro y distribución de documentos, paralelamente se propone actualizar el manual de procedimientos y crear un flujograma del mismo.

## INDICE

<b>Capítulo I. Introducción</b> .....	6
1.1 Introducción.....	7
1.2 Planteamiento del Problema. ....	8
1.2 Objetivos.....	9
1.2.1 Objetivo General.....	9
1.2.2 Objetivos Específicos.....	9
1.3 Metodología.....	10
<b>Capítulo II Marco Teórico</b> .....	12
2.1 Conceptos.....	12
2.1.1 Oficina de Partes.....	12
2.1.2 Manual de Procedimientos.....	14
2.1.3 Flujograma.....	16
2.1.4 Correspondencia.....	18
2.1.5 Firma electrónica.....	19
2.1.6 tipos de documentos.....	20
2.1.6.1 Decretos.....	20
2.1.6.2 Oficios.....	21
2.1.6.3 Resoluciones.....	22
2.1.7 Software.....	23
2.2 Marco de Modernización del Estado.....	24
2.3 Marco Legal del INP.....	26
2.3.1 Leyes que Lo Regulan.....	26
2.3.2 La Institución.....	27
* <b>Capítulo III Situación Actual</b> .....	31
3.1 Descripción del Sistema Administrativo.....	31
3.2 Problemas detectados.....	41
3.3 Bases para la solución (nuevos objetivos, cambios funcionales, posibilidades/restricciones).....	42
<b>Capítulo IV Solución Propuesta</b> .....	43
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	57
<b>Bibliografía</b> .....	58
<b>Anexos</b> .....	59

# CAPITULO I

## 1.1 INTRODUCCIÓN

Dentro de la gran tarea que es modernizar la gestión del Estado; el presente estudio pretende aportar propuestas de mejoramiento y modernización de los sistemas administrativos, específicamente a la oficina de partes del <sup>1</sup>“Instituto de Normalización Previsional-Dirección Regional Valparaíso”.

Cabe señalar, que esta oficina de partes <sup>2</sup>“organiza, coordina, archiva, custodia, registra, y distribuye los documentos y correspondencia”, con decisiones estratégicas que recibe tanto de la Dirección Nacional; como también documentos del medio externo, que son las personas con diferentes notificaciones, cobranzas, etc, bajando información a los niveles operativos, que son las sucursales comunales de la región.

En el presente estudio se conocerá la realidad de la Oficina de partes del INP-DRV, analizando sus procedimientos, con el objeto de proponer mejoras a fin de contribuir a modernizar el sistema administrativo de dicha oficina.

En el capítulo primero se expondrán los objetivos generales y específicos, el planteamiento de problema y la metodología a utilizar.

En el capítulo segundo se desarrollará el Marco Teórico.

En el capítulo tercero se dará a conocer el diagnóstico actual de la oficina de partes del INP-DRV.

En el capítulo cuarto se elaboraran dos propuestas, la primera es arreglar el manual de procedimientos<sup>3</sup> que presenta errores y la creación de un <sup>4</sup>diagrama de flujos para facilitar la comprensión del mismo; la segunda propuesta es proponer la automatización de algunos procesos de la oficina de partes del INP-DRV. El capítulo quinto abordará las conclusiones y recomendaciones finales de este estudio.

---

<sup>1</sup> En adelante INP-DRV.

<sup>2</sup> Cavieres L., 2008. Diagnóstico e Investigación de Procedimientos Para La Oficina De Partes De La Universidad De Valparaíso. Tesis De Administrador Público. Valparaíso, Universidad De Valparaíso, Facultad De Cs. Económicas y Administrativas. Pág. 2.

<sup>3</sup> Existe un manual de procedimientos que no está legalizado por un decreto, pero corresponde a otros trabajos proponer la creación del mismo.

<sup>4</sup> Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La modernización del Estado son todos los aportes que se realizan para mejorar la gestión de éste en beneficio del bien común, tales como: contar con procesos más ágiles y transparentes, funcionarios más probos, entre otros. Sin lo anterior será difícil contar con un Estado Moderno y desarrollado.

Las oficinas de partes de los servicios públicos en general son áreas de trabajo que recuerdan la administración de antaño, funcionarios escribiendo en libros antiguos, gavetas oxidadas, sumadoras, etc.

Sin desmerecer a los funcionarios en edad de jubilar que no se adaptan a las nuevas tecnologías, cabe señalar que su gran mayoría tampoco cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su función, por lo que hace falta urgentemente un <sup>5</sup>“análisis y descripción de cargos”. Considerando además que actualmente sólo se cuenta con engorrosos manuales de procedimientos para la gente que trabaja en esas áreas (si es que existen), ya que por lo general aprenden con la práctica.

En el presente estudio se encontraron diversas fallas en los flujos de información de la Oficina de partes del INP-DRV. A continuación se detallan cada una de ellas:

- A. La inexistencia de un programa computacional de aplicación que agilice la información, donde se lleve un registro de todos los documentos que ingresan y salen, esto con el propósito de llevar un adecuado control de los mismos y no seguir con los antiguos libros, los que dificultan los flujos de correspondencia, dichos programas sobre la base de firmas digitales, archivos en línea, etc.
- B. Se propone mejorar el manual de procedimientos de la oficina de partes ya que tiene pasos que no se utilizan, por ej. habla de un cuadro estadístico para llevar el registro de la documentación, pero no existe, y si existiesen los funcionarios no serían capaces de completarlos. Por lo anterior se propone crear un software con los registros de la correspondencia en formato digital, ya que esos respaldos no desaparecen nunca y son de fácil acceso para los funcionarios.

---

<sup>5</sup> Este punto corresponde para otros estudios.

C. Falta un <sup>6</sup>flujograma del manual de procedimientos, ya que estos generan un mejor entendimiento a los funcionarios de las labores del área.

---

<sup>6</sup> Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Modernización del sistema administrativo de la oficina de partes del INP-DRV, a partir del estudio de su funcionamiento, con el objeto de proponer mejorar sus flujos de información.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- A. Perfeccionar la estructura del Manual de procedimientos de la oficina de partes del INP-DRV, y crear un diagrama de flujos del mismo.
  
- B. Proponer automatizar algunos procesos de la oficina de partes y de algunas oficinas del INP-DRV tendientes a la modernización del registro y distribución de documentos.

## 1.4 METODOLOGIA EMPLEADA

El presente estudio es de carácter exploratorio, es decir, no constituye una investigación propiamente tal.

En el tema investigado existen estudios realizados en otras oficinas de partes del sector público, sin embargo, son diferentes realidades, teniendo en cuenta que <sup>7</sup>“estos estudios servirán para ver como han abordado la situación de investigación y sugerirán preguntas”, lo que valida recoger ideas sin cometer plagios.

La recopilación de la información se hizo mediante medios electrónicos y estudios de campo en la institución, ya que el autor de este estudio realizó su práctica profesional en un departamento cercano a la oficina de partes, lo que le permitió acceder directamente a los datos del Servicio y Oficina.

El contenido del trabajo realizado se organiza de la siguiente manera:

En el capítulo primero se expondrán en primer lugar la introducción que es el contexto del trabajo, los objetivos generales y específicos, el planteamiento de problema y la metodología a utilizar.

En el capítulo segundo se desarrollará el Marco Teórico desde los conceptos que se desarrollaran en este estudio, hasta la historia de la institución.

En el capítulo tercero se dará a conocer el diagnóstico actual de la oficina de partes del INP-DRV.

En el capítulo cuarto se elaborarán dos propuestas, la primera es arreglar el manual de procedimientos<sup>8</sup> que presenta errores y la creación de un <sup>9</sup>diagrama de flujos para facilitar la comprensión del mismo; la segunda propuesta es proponer la automatización de algunos procesos de la oficina de partes del INP-DRV.

---

<sup>7</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, 1998. Metodología De La Investigación Social. En ¿En Que Consisten Los Estudios Exploratorios? 42<sup>a</sup> 2da Edición México, Grupo Editorial Mc Graw Hill.

<sup>8</sup> Existe un manual de procedimientos que no está legalizado por un decreto, pero corresponde a otros trabajos proponer la creación del mismo.

<sup>9</sup> Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso

El capítulo quinto abordará las conclusiones y recomendaciones finales de este estudio.

## CAPITULO II MARCO TEORICO

### 2.1 CONCEPTOS

#### 2.1.1 OFICINA DE PARTES

<sup>10</sup>Las Oficinas de Partes tienen como tarea principal, el manejo y conservación de los documentos que a ella ingresan, ocupándose de la recepción, clasificación, distribución, búsqueda y seguimiento de éstos y entregando información en el momento requerido. Es así como en estas oficinas se concentra un gran conocimiento de la institución en la cual se desempeña, por lo que es vital su apoyo en la derivación de comunicaciones y en la atención de mensajes.

La Oficina de Partes actúa como canal entre los distintos emisores que existen dentro y fuera de su organización, transmitiendo los mensajes que llegan a ella principalmente a receptores internos a la organización como también externos.

Así las Oficinas de Partes cumplen un rol primordial como red de comunicación formal en la organización, con la cual se hace cada vez más eficiente la administración de cualquier institución al conducir de manera armoniosa la marcha de los grupos en función de la información.

#### • **Importancia de las Oficinas de Partes**

En los entornos de trabajo un porcentaje muy importante de la información que se maneja se hace a través de documentos los cuales habitualmente requieren ser trasladados de una unidad a otra de manera constante. Este flujo de documentación requiere además ser registrada y trasladada de manera segura y confiable donde existan registros y archivos de todos los documentos y correspondencia que son entregados. Por esto las Oficinas de Partes de cualquier institución son áreas necesarias para dar cumplimiento a estas necesidades ya que han sido ellas desde hace muchos años las encargadas de llevar a cabo estas funciones.

---

<sup>10</sup> Cavieres L., 2008. Diagnostico E Investigación de Procedimientos Para La Oficina De Partes De La Universidad De Valparaíso. Tesis De Administrador Público. Valparaíso, Universidad De Valparaíso, Facultad De Cs. Económicas y Administrativas. Pág. 6 y 7.

En los servicios públicos esta importancia se acentúa aún más, ya que todos los servicios u organismos públicos están constantemente trabajando con documentos de gran importancia no sólo para la institución sino que también para todo el país, ya que los actos u omisiones que realizan estas instituciones afectan al bien común de toda la sociedad. Estas instituciones necesitan de unidades confiables y responsables en la recepción, administración y entrega de la documentación y correspondencia que son vitales para llevar a cabo sus funciones.”

## 2.1.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<sup>11</sup>“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los responsables de su ejecución. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto, interviniendo en la consulta de todo el personal.

El manual se realiza para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. También determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Y como tarea fundamental se dirige a aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudando a la coordinación de actividades y así evitar duplicidades.

El manual debe presentar por escrito, en forma narrativa y secuencial cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

---

<sup>11</sup> Cavieres L., 2008. Diagnóstico E Investigación de Procedimientos Para La Oficina De Partes De La Universidad De Valparaíso. Tesis De Administrador Público. Valparaíso, Universidad De Valparaíso, Facultad De Cs. Económicas y Administrativas. Pág. 14 Y 15.

Y finalmente para facilitar su comprensión, el manual puede representar gráficamente la sucesión en que se realizan las operaciones del procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, con la representación gráfica se suele hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso.

Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.”

Estos manuales de procedimientos son simplificados por flujogramas que se hacen a partir de los mismos.



### 2.1.3 FLUJOGRAMAS

Son la representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realizan para comprenderlos claramente, se utiliza en estudios donde se necesita conocer el funcionamiento de un proceso determinado. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar los pasos del proceso, facilitan entender los manuales de procedimientos, haciendo mapas conceptuales de ellos.

Los flujogramas son herramientas de gestión, facilitan la capacidad de comunicación ya que sabiendo los componentes, se puede entender cualquier proceso, lo que permite la comprensión del mismo, los flujogramas ayudan a clarificar un proceso, ya que son ordenados, entendibles y acotados.

En los diagramas de flujo se presuponen los siguientes aspectos:












Existe siempre un camino que permite llegar a una solución.

Existe un único inicio del proceso.

Existe un único punto de fin para el proceso de flujo (salvo del rombo que indica una comparación con dos caminos posibles).

Para poder hacer entendibles los diagramas de flujo a todas las personas, los símbolos se hicieron universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquella persona que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a un patrón definido previamente. De acuerdo al estándar ISO, los símbolos e incluso las flechas deben tener ciertas especificaciones para pertenecer a sus lineamientos y ser considerados correctos.

## Símbolos de un flujograma: <sup>12</sup>

	<b>Inicio o final de diagrama</b>
	<b>Realización de una actividad</b>
	<b>Realización de una actividad contratada</b>
	<b>Análisis de situación y toma de decisión</b>
	<b>Actividad de control</b>
	<b>Documentación (Generación, consulta, etc.)</b>
	<b>Bases de datos</b>
	<b>Conexión o relación entre partes de un diagrama</b>
	<b>Auditoría</b>
	<b>Indicación del flujo del proceso</b>
	<b>Límite geográfico</b>

<sup>12</sup> Internet. 04 de septiembre de 2008  
<[www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama\\_de\\_flujo.pdf](http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama_de_flujo.pdf)>  
(Consulta: 04 de septiembre de 2008)

#### **2.1.4 CORRESPONDENCIA**

Es una vía comunicacional utilizada por el ser humano desde muchos siglos atrás para comunicarse con diversos fines, la palabra carta tiene su origen en el latín charta que significa mandar un papel escrito para darle cuenta de algo a otra persona, aunque esto a evolucionado a métodos digitales como son los e-mail.

Es un intercambio entre un remitente y su destinatario, de diversas especies que van desde cartas, esquelas, etc. Hasta encomiendas, es una herramienta que se usa en las empresas, familias, gobierno, etc.

En el sector publico utiliza este medio de comunicación en su diario vivir, para enviarse diversos tipos de mensajes.

## 2.1.5 FIRMA ELECTRONICA

### 13. Concepto de firma electrónica

La firma electrónica o digital es un conjunto de datos electrónicos que identifican a una persona en concreto. Suelen unirse al documento que se envía por medio telemático, como si de la firma tradicional y manuscrita se tratara, de esta forma el receptor del mensaje está seguro de quién ha sido el emisor, así como que el mensaje no ha sido alterado o modificado.

La firma electrónica puede utilizarse en el sector privado, para contratación privada por vía electrónica, entre empresa y consumidor (por ejemplo, la compra de un libro o un compacto por Internet) y entre empresas o incluso entre los mismos consumidores finales

También nos sirve para realizar actuaciones con y entre la Administración Pública, es decir, sirve tanto para las relaciones entre los propios entes públicos que la forman como para las relaciones del ciudadano con la Administración.”

En el caso Chileno la ley 19799<sup>14</sup> autoriza a los órganos del estado a utilizar la firma electrónica, esto aparece en su título segundo.

---

<sup>13</sup> Internet. 05 de septiembre de 2008

<Firma electrónica concepto de firma electrónica funcionamiento de firma Internet firma básica firma avanzada autenticación de firma electrónica Artículos de Interés Alhué.htm Internet>  
*Consulta: 05 de septiembre de 2008)*

<sup>14</sup> Chile, ministerio de economía fomento y construcción y ministerio de hacienda, 2002.

## **2.1.6 TIPOS DE DOCUMENTOS**

### **2.1.6.1 DECRETOS<sup>15</sup>:**

“Resolución dictada por cualquier autoridad sobre asuntos de su competencia. Cuando esta resolución es dictada por el presidente de la república toma el nombre de decreto supremo, que según sea su mayor o menor generalidad, se denomina decreto reglamentario o simple decreto supremo, cuando lo dictan los jefes de servicio, se denomina habitualmente resolución.

En otras palabras se puede decir que un decreto es un acto legislativo de una autoridad ejecutiva, dictado ya sea en carácter de ejecutor de la ley, ejerciendo la potestad reglamentaria autónoma o por delegación ejecutiva.”

---

<sup>15</sup> Diccionario de Administración Pública Chilena en Pcs (en línea)  
[http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-66408\\_recurso\\_1.pdf](http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-66408_recurso_1.pdf)

(Consulta: 23 de octubre de 2008)

### 2.1.6.2 OFICIOS<sup>16</sup>:

Documentos oficiales para lo cual se han informado las normas para su elaboración, los documentos u oficios se clasifican en:

- Secreto, serán conocidos solo por las autoridades o personas a las cuales vayan dirigidos y por quien deban intervenir en su estudio o resolución.
- Reservado, serán los que traten materias que, atendida su naturaleza, deban ser conocidos únicamente en el ámbito del departamento, sección u oficina a que sean remitidos.
- Ordinario, serán aquellos que puedan ser de dominio público y abarcarán la correspondencia no comprendida en las definiciones anteriores. (decreto N 291, de 15 de febrero de 1974 Ministerio Del Interior)

---

<sup>16</sup> <sup>16</sup> Diccionario de Administración Pública Chilena en Pcs (en línea)  
[http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-66408\\_recurso\\_1.pdf](http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-66408_recurso_1.pdf)  
(Consulta: 23 de octubre de 2008)

### 2.1.6.3 RESOLUCIONES<sup>17</sup>:

“La resolución administrativa consiste en una orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio.

- Las resoluciones se dictan para cumplir las funciones que la ley encomienda a cada servicio público.
- En cuanto a su ámbito material, la resolución alcanza a todo aquello que complementa, desarrolle o detalle a la ley en la esfera de competencia del servicio público.
- En cuanto al territorio, las resoluciones pueden tener alcance nacional o local, tratándose de servicios descentralizados.
- Las resoluciones tienen un enorme impacto en la actividad económica y social, pues tienen un grado de flexibilidad, oportunidad e información que la ley no puede tener, y en ese sentido la complementan.

A continuación se expone el procedimiento usual para la dictación de resoluciones administrativas en el derecho chileno.

- Las resoluciones se forman como una declaración de voluntad del jefe de servicio, con la participación de los órganos competentes y en ciertos casos de la ciudadanía. Deben numerarse y firmarse.
- Toma de razón. Por regla general todas las resoluciones van a toma de razón, salvo las exentas (declaradas así por ley o por el Contralor General de la República en ejercicio de su facultad legal).
- Publicación o notificación, según el caso.”

---

<sup>17</sup> Cavieres L., 2008. Diagnostico E Investigación de Procedimientos Para La Oficina De Partes De La Universidad De Valparaíso. Tesis De Administrador Publico. Valparaíso, Universidad De Valparaíso, Facultad De Cs. Económicas y Administrativas. Pág. 9 y 10

## 2.1.7 SOFTWARE

<sup>18</sup>“*Software*, programas de computadoras. Son las instrucciones responsables de que el *hardware* (la máquina) realice su tarea. Como concepto general, el *software* puede dividirse en varias categorías basadas en el tipo de trabajo realizado. Las dos categorías primarias de *software* son los sistemas operativos (*software* del sistema), que controlan los trabajos del ordenador o computadora, y el *software* de aplicación, que dirige las distintas tareas para las que se utilizan las computadoras. Por lo tanto, el *software* del sistema procesa tareas tan esenciales, aunque a menudo invisibles, como el mantenimiento de los archivos del disco y la administración de la pantalla, mientras que el *software* de aplicación lleva a cabo tareas de tratamiento de textos, gestión de bases de datos y similares. Constituyen dos categorías separadas el *software* de red, que permite comunicarse a grupos de usuarios, y el *software* de lenguaje utilizado para escribir programas .

Además de estas categorías basadas en tareas, varios tipos de *software* se describen basándose en su método de distribución. Entre estos se encuentran los así llamados programas enlatados, el *software* desarrollado por compañías y vendido principalmente por distribuidores, el *freeware* y *software* de dominio público, que se ofrece sin costo alguno, el *shareware*, que es similar al *freeware*, pero suele conllevar una pequeña tasa a pagar por los usuarios que lo utilicen profesionalmente y, por último, el infame *vapourware*, que es *software* que no llega a presentarse o que aparece mucho después de lo prometido.”

En el INP existen múltiples software para diversos usos, el mas conocido y utilizado al interior de la Organización es el “Av menú”.

---

<sup>18</sup>Internet. 28 de septiembre de 2008

<[http://es.encyclopedia.msn.com/encyclopedia\\_761562880/Software.html](http://es.encyclopedia.msn.com/encyclopedia_761562880/Software.html)>

(Consulta: 28 de septiembre de 2008)

## 2.2 MARCO DE MODERNIZACION DEL ESTADO

A partir de 1980 el Estado Chileno comienza a cambiar drásticamente, destacando reformas<sup>19</sup> como la privatización de Empresas públicas. Todo lo anterior en el contexto de un mundo bipolar, en el cuál este país era influenciado por el Neoliberalismo. Además, cabe señalar que Chile no estaba en un contexto<sup>20</sup> democrático en esos años.

Una vez que se retoma la Institucionalidad Republicana, los gobiernos democráticos aprovechan la apuesta del régimen anterior, perfeccionando nuevas reformas que se acercan más al estado moderno que el país necesita, por ej. Los TLC<sup>21</sup>.

La Modernización del Estado contribuye a reportar más transparencia en los procesos del sector público. En este contexto se introduce el concepto de probidad que debe ser entendido como un estilo de vida para los servidores públicos

Dentro de los beneficios para los ciudadanos destacan: una mayor cobertura de los servicios con esperas más cortas; Servicios de calidad estándar acorde a las normas ISO 9001:2000, las que son de calidad internacional; prestaciones digitales a través de Internet<sup>22</sup>, etc.

El INP ha avanzado mucho en cuanto a modernización, prueba de ello es que tanto su Director Nacional como sus 13 Directores Regionales son seleccionados a través del<sup>23</sup> Servicio Civil, el que mide los meritos, capacidades y competencias de los concursantes, dejando fuera a los partidos políticos<sup>24</sup> con relación al arcaico “cuoteo”.

El INP posee un lema que ha mejorado su marketing y el acercamiento a las personas<sup>(25</sup> personas al servicio de las personas”), donde los funcionarios lo han hecho suyo, prueba de ello son las encuestas de satisfacción aplicadas en sucursales

---

<sup>19</sup> Ese tipo de reformas son llamadas de primera generación.

<sup>20</sup> pero es análisis de otros estudios aprobar o criticar ese periodo.

<sup>21</sup> Este tipo de reformas son llamadas de segunda generación.

<sup>22</sup> En este ámbito es el SII el que está a la vanguardia.

<sup>23</sup> [www.serviciocivil.cl](http://www.serviciocivil.cl).

<sup>24</sup> Este tema debe ser analizado por otros estudios.

<sup>25</sup> Este lema puede ser encontrado en [www.inp.cl](http://www.inp.cl).

comunales, donde la institución marca parámetros favorables, sin embargo , esto es materia de otros estudios.

#### <sup>26</sup>**“Modernización de la Gestión**

En marzo de 1990 comienza una nueva administración del INP, orientada a satisfacer las necesidades del usuario. El usuario se constituyó en el centro de la acción institucional, implementándose un modelo de gestión que, sin descuidar las normas que regulan a un servicio público, se orientó a la obtención de resultados positivos en aquellas tareas que le son propias, dada su condición de entidad encargada de la ejecución de importantes políticas de seguridad social del Estado. Desde entonces, ha incorporado herramientas de gestión como la planificación estratégica, el empleo de indicadores de gestión y nuevas tecnologías de comunicación y de manejo de información, prestando especial atención al desarrollo de su personal.”

---

<sup>26</sup>Internet. 05 de septiembre de 2008  
<[http://www.inp.cl/portal/inp/datos\\_historia.htm](http://www.inp.cl/portal/inp/datos_historia.htm)>  
(consulta: 05 de septiembre de 2008)

## 2.3 MARCO LEGAL DEL INP.

### 2.3.1 LEYES QUE LO REGULAN<sup>27</sup>.

- A Ley N° 20.255 de Reforma Previsional del año 2008.
- B Decreto Con Fuerza De Ley N° 17 que establece el estatuto orgánico del Instituto de Normalización Previsional
- C Ley N° 18.689 que fusiona las ex cajas de previsión en el Instituto de Normalización Previsional
- D Decreto Ley 3.502 que crea el Instituto de Normalización Previsional
- F Decreto Ley 49 que fija atribuciones a los jefes superiores de las instituciones de previsión social
- G Decreto Con Fuerza De Ley N° 278 Fija normas sobre funciones, deberes y atribuciones de los consejos y vicepresidentes ejecutivos de las instituciones de previsión social que se indican
- H Normativa sobre seguridad laboral.

---

<sup>27</sup>Internet. 05 de septiembre de 2008  
<<http://www.inp.cl/portal/inp/leyes>>  
(Consulta: 05 de septiembre de 2008)

### 2.3.2 LA INSTITUCION

El INP es un servicio publico descentralizado y tiene por misión <sup>28</sup> “Contribuir, en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto, al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de: los trabajadores, promoviendo la prevención de riesgos y la salud laboral; de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social; y de los imponentes y pensionados del INP, otorgando eficientemente las prestaciones previsionales vigentes. “

A lo largo de todo el país el INP cuenta con 13 direcciones regionales, 62 sucursales, 74 centros de atención y con 56 plazas de pago y 45 centros de servicios Banco BBVA.

#### Historia del INP

##### <sup>29</sup>A Nuevo Sistema provisional

El Decreto Ley N° 3.500, dictado en el año 1980 generó un cambio radical en el sistema de prestaciones previsionales existentes en Chile. Estableció un régimen de capitalización individual, que -entre otras consecuencias- implicó que las cotizaciones de los imponentes activos que se incorporaron al sistema dejaron de financiar los fondos previsionales de los regímenes en vigencia.

##### B Creación del INP

Junto con la creación del régimen previsional de capitalización individual, - de incorporación voluntaria para los cotizantes del anterior sistema, y obligatoria para quienes desde 1983 se integran a la fuerza laboral - se promulga el Decreto Ley N° 3.502, de 18 de noviembre de 1980, que crea el Instituto de Normalización Previsional (INP) para regular los fondos con que el Estado debía suplementar los déficit que

<sup>28</sup> Internet. 05 de septiembre de 2008  
<<http://www.inp.cl/portal/inp/>>

(Consulta: 05 de septiembre de 2008)

<sup>29</sup> Internet. 05 de septiembre de 2008  
<[http://www.inp.cl/portal/inp/datos\\_historia.htm](http://www.inp.cl/portal/inp/datos_historia.htm)>  
(Consulta: 05 de septiembre de 2008)

necesariamente se producirían con motivo de la puesta en marcha del régimen previsional de capitalización individual.

#### C Integración ex-Cajas Previsionales

En el año 1982 se integran el Servicio de Seguro Social y la Caja de Previsión de Empleados Particulares, conservando sin embargo cada una de ellas su personalidad jurídica y patrimonio propios. Con posterioridad, y en forma paulatina se unieron las Cajas del Sector Público, hasta que en el año 1988, la ley N° 18.689 dispuso la fusión en el Instituto de Normalización Previsional de quince entidades previsionales y ordenó asimismo la anexión por decreto, de todas las otras Cajas aún subsistentes y que a futuro requerirían de aportes del Estado para cubrir sus déficit en el financiamiento de los beneficios.

#### D Modernización de la Gestión

En marzo de 1990 comienza una nueva administración del INP, orientada a satisfacer las necesidades del usuario. El usuario se constituyó en el centro de la acción institucional, implementándose un modelo de gestión que, sin descuidar las normas que regulan a un servicio público, se orientó a la obtención de resultados positivos en aquellas tareas que le son propias, dada su condición de entidad encargada de la ejecución de importantes políticas de seguridad social del Estado. Desde entonces, ha incorporado herramientas de gestión como la planificación estratégica, el empleo de indicadores de gestión y nuevas tecnologías de comunicación y de manejo de información, prestando especial atención al desarrollo de su personal.

#### H Riesgos Laborales

A contar del año 1995 el INP, como organismo del Estado encargado de la administración de la Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, crea un Departamento dedicado exclusivamente a proporcionar atención, servicios e información a un universo conformado por una cifra cercana a los 400 mil empleadores relacionados con más de 800 mil trabajadores.

## I Universo e infraestructura

Incluidos pagos de pensiones y emisiones de documentos, el INP realiza cada año cerca de 25 millones de atenciones a 800 mil pensionados, 170 mil cotizantes activos, más de 300 mil pensionados asistenciales y casi 900 mil trabajadores cotizantes del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Para dar cumplimiento a esta enorme labor, el INP cuenta con moderna tecnología informática que permite atender con la mayor eficiencia a cada uno de sus usuarios.

## J Personas al Servicio de las Personas

La acción del INP, que se ha graficado en la frase "personas al servicio de las personas", corresponde a un proyecto institucional que considera los aportes de cada uno de sus funcionarios para desarrollar una tarea con contenido valórico, que da sentido al trabajo que se realiza, se enlaza al proyecto País de construir una sociedad más justa e igualitaria, entregando un servicio más humano y personal a cada uno de sus miles de beneficiarios."



### **<sup>30</sup>Clientes usuarios y beneficiarios:**

- Pensionados de las distintas ex cajas de previsión
- Imponentes ex cajas de previsión (trabajadores dependientes e independientes.
- Empleadores ley 16744 (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)
- Trabajadores afiliados ley 16744 (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)
- Pensionados de la ley 16744 (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)
- Adultos mayores y personas con discapacidad vinculadas al INP asociados a programas y beneficios sociales.
- Pensionados de leyes y programas especiales (ley reparación, ley exonerados, ley valech e indemnización del carbón)
- Beneficiarios de pensiones asistenciales, subsidio único familiar, programa Chile solidario y subsidio de cesantía.

---

<sup>30</sup> Estos datos fueron recopilados del BGI del INP.

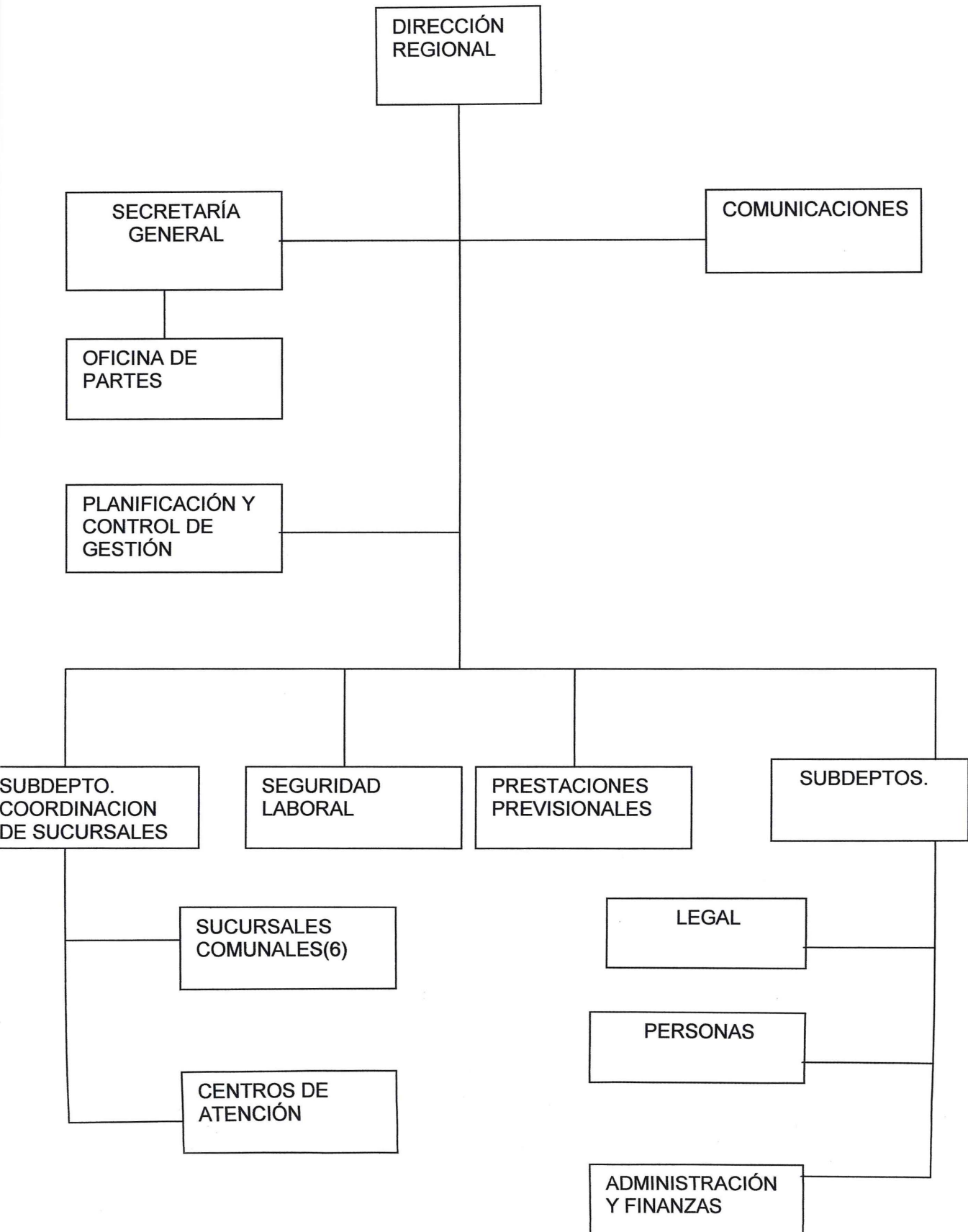
## **CAPITULO III. SITUACIÓN ACTUAL**

### **3.1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO**

En el presente capítulo se describe la situación actual de la oficina de partes del INP-DRV, señalando las principales labores que realiza, y los recursos técnicos con que cuenta.

Esta oficina de partes depende jerárquicamente de la secretaria general, lo que se grafica mejor en el siguiente organigrama:

**Organigrama del INP-DRV DFL N 17:**



## **DFL N 17 que crea el INP.**

### **Director nacional**

“...<sup>31</sup>Titulo II De las Funciones Del director Nacional:

Articulo 5°- corresponde especialmente al Director:

- a) Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del instituto;
- b) Ejercer todas aquellas atribuciones que correspondían a los jefes superiores y consejos de administración de las instituciones previsionales que se fusionaron en la institución;
- c) Otorgar a los beneficiarios las prestaciones de seguridad social y subsidios que la legislación vigente prescribe de cargo del instituto;
- d) Dictar reglamentos y procedimientos administrativos internos necesarios para el cumplimiento de los fines institucionales;
- e) Disponer la adquisición y enajenación de los bienes muebles y inmuebles de la institución, y efectuar la inversión de los fondos, todo de acuerdo a la ley;
- f) Contratar la prestación de servicios tanto de personas naturales o jurídicas, para la realización de estudios o ejecución de labores específicas y transitorias;
- g) Dar en arrendamiento o en comodato los bienes raíces del instituto, y fijar las condiciones de los respectivos contratos;
- h) Aprobar las transacciones judiciales y extrajudiciales que interesen a la institución;
- i) Aprobar el proyecto de presupuesto anual;
- j) Ordenar la instrucción de investigaciones y sumarios administrativos, y aplicar las medidas y sanciones disciplinarias correspondientes;
- k) Aplicar las multas y sanciones previstas en las leyes por infracción a las obligaciones previsionales;
- l) Aprobar el balance general de la institución;
- m) Nombrar y proveer los cargos de la planta;
- n) Ejercer las demás atribuciones que las leyes le fijen”

---

<sup>31</sup> Chile, ministerio del trabajo y previsión social, 1989.

## **Dirección Regional Valparaíso**

“...<sup>32</sup>Titulo III del INP-DRV.

Artículo 19° - habrá una Dirección Regional con sede en la ciudad de Valparaíso, la que estará a cargo de un Director Regional, y cuya jurisdicción comprenderá la V Región del país.

La Dirección Regional mantendrá las mismas funciones que tenía asignada la ex caja de previsión de la marina mercante nacional, con anterioridad a la entrada en vigencia del artículo 1° de la ley N° 18689.

Artículo 20° - El Director Regional tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- a) Velar por la buena marcha de la Dirección Regional y de las Sucursales a su cargo;
- b) Administrar los regímenes previsionales que correspondían a la ex caja de previsión de la marina mercante nacional, además de los que tenían a su cargo las otras entidades fusionadas en el instituto, de acuerdo a lo previsto en la norma citada en el artículo anterior, en relación a la V región;
- c) Ejercer las atribuciones señaladas en las letras a), c) y k) del artículo 5°, en lo que se refiere a la Dirección Regional;
- d) Coordinar con las autoridades correspondientes las políticas, planes y programas de desarrollo regional relacionados con el funcionamiento del Instituto;
- e) Ejercer aquellas atribuciones específicas que le sean delegadas por el director.

Artículo 21°- El INP-DRV estará estructurado por los siguientes subdepartamentos: legal, estudios, administración, personas, finanzas, operaciones y sucursales...”

---

<sup>32</sup> Idem op. Cit.

### **Procedimiento administrativo actual de la oficina de partes INP:**

La oficina de partes recepcionará toda la correspondencia que se haga llegar al INP dirección regional Valparaíso, para lo cual habrá un funcionario encargado de realizar todo el procedimiento el que: separa, registra, controla, guía y distribuye la correspondencia recibida.

Una vez cumplido esto, este mismo funcionario despachará la correspondencia a donde corresponda, esto será:

- a. Para el nivel central (dirección nacional, área estratégica); Sucursales comunales V región (áreas operativas); Organismos externos; particulares.
- b. Unidades internas.

Posteriormente se archivará las guías de correspondencia recibidas y despachadas, y toda la documentación que corresponda.

Finalmente el funcionario realizará una estadística de la documentación recibida y despachada.

**Manual de procedimientos correcto que debiese existir** (Este y el flujograma eran soluciones pero mas adelante se conocerán las nuevas soluciones y el porque del desvío)

**TABLA 1.** Manual de procedimientos para la Oficina de Partes de la dirección regional Valparaíso del INP.

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Oficina de Partes	<sup>33</sup> Recepción y revisión de correspondencia.
2	Oficina de Partes	¿La correspondencia va dirigida a alguna de las diferentes unidades del INP?
3	Oficina de Partes	<b>No.</b> Entrega correspondencia para que sea devuelta al remitente.
4	Oficina de Partes	<b>Sí.</b> La correspondencia se registra en el “libro de registro” <sup>34</sup> , en el se anotan la fecha de ingreso, el remitente, una breve descripción de la correspondencia, y hacia que unidad de la dirección regional o sucursal va dirigida.
5	Oficina de Partes	Distribuye la correspondencia a la unidad regional o sucursal comunal respectiva según los casilleros dispuestos para ese fin
6	Oficina de Partes	Entrega al estafeta <sup>35</sup> la correspondencia y libro de registro.

<sup>33</sup> Esta correspondencia proviene de la dirección nacional y de la gente, a través de correos de Chile.

<sup>34</sup> Este “Libro de Registro” es universal, cada unidad de la Dirección Regional y sucursales comunales cuentan con sus propios casilleros donde es distribuida la correspondencia respectiva y se ordenan de esta manera. La dirección regional, la secretaria general, comunicaciones, planificación y control de gestión, subdepto de coordinación de sucursales, seguridad laboral, prestaciones previsionales y los subdeptos legal, personas y administración y finanzas, y las respectivas sucursales comunales.

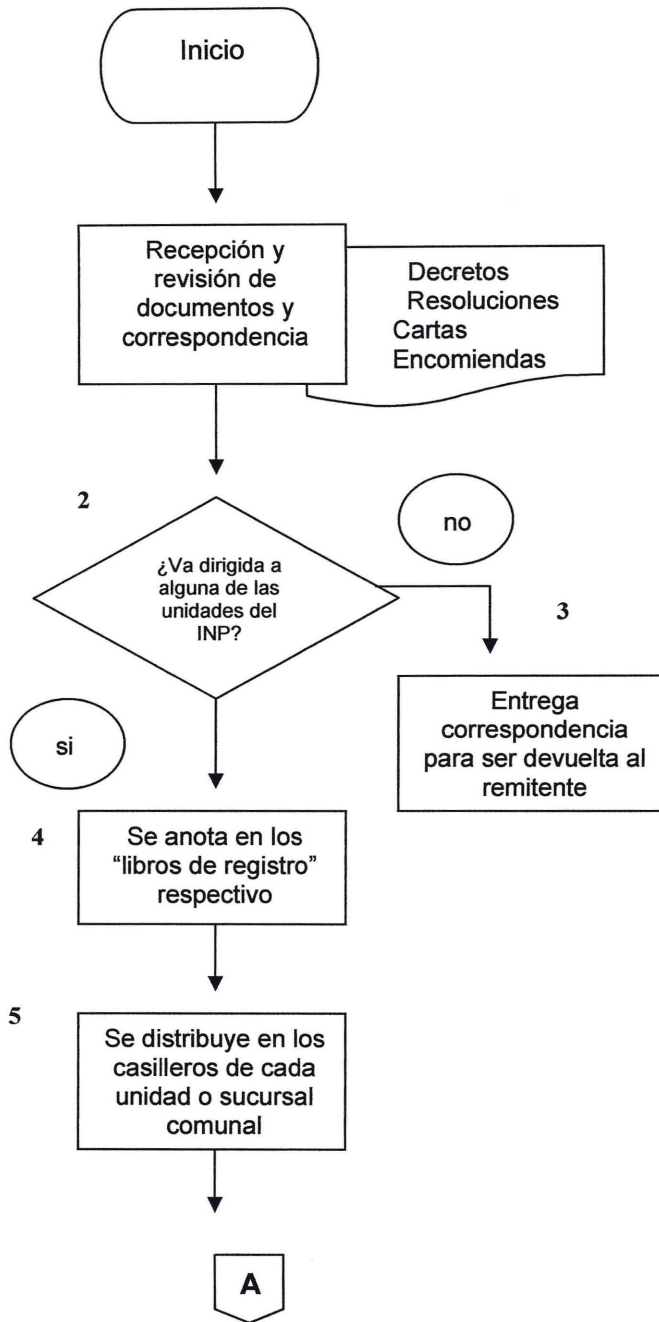
<sup>35</sup> La función del estafeta en el INP es extraña, ya que estafetas casi no existen en el servicio, cada unidad y sucursal comunal manda a sus funcionarios de menor grado a recibir y entregar

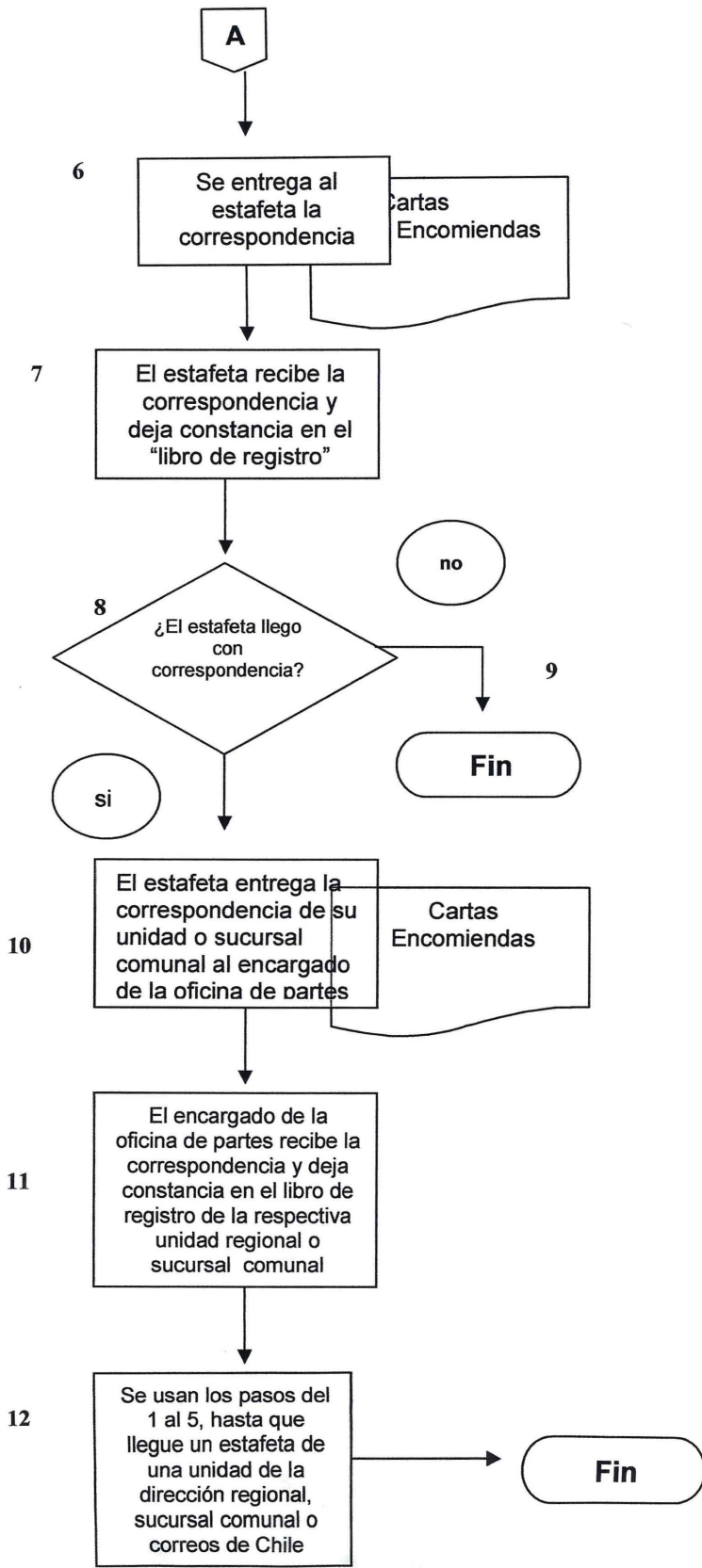
7	Estafeta	Recibe correspondencia y firma el libro de registro respectivo para dejar constancia de la entrega.
8	Estafeta	¿llego con nueva correspondencia?
9	estafeta	<b>No. Termino del procedimiento</b>
10	estafeta	<b>Si.</b> Entrega la correspondencia al encargado de la oficina de partes y el libro de registro de su unidad de la dirección regional o sucursal comunal.
11	Oficina de partes	Recibe la correspondencia y firma el libro de registro respectivo de su unidad de la dirección regional o sucursal comunal.
12	Oficina de partes	Se usan los pasos del 1 al 5, hasta que llegue un estafeta de una unidad de la dirección regional, sucursal comunal o correos de Chile.  <b>Fin del procedimiento</b>

---

los documentos, de preferencia mandan practicantes, pero para este estudio se utiliza el nombre de estafeta.

## Flujograma del Manual de Procedimientos.





## **Secretaria General**

Es la encargada de archivar, custodiar y enviar todos los documentos de servicio del INP-DRV.

La secretaria general recibe los siguientes documentos al Final de sus procesos y les asigna un número y les pone la fecha:

- 1) Oficios.
  - a) Oficios entre instituciones.
  - b) oficios reservados.
  
- 2) cartas:
  - a) Cartas a particulares.
  - b) cartas de pase interno.
  
- 3) decretos: se emiten nombramientos y contrataciones, dirección nacional decide.
  
- 4) resoluciones: se les llama así a los decretos de los jefes de servicio.
  - a) servicios: outsourcing.
  - b) resoluciones exentas: beneficios previsionales.
  - c) Resoluciones por nombramiento: Contrato de personas en las regiones después del decreto de autorización de la dirección nacional.



### **3.2 PROBLEMAS DETECTADOS**

Las funciones que en el pasado debió cumplir la oficina de partes del INP-DRV fue un medio de facilitación de la recepción, clasificación y distribución de la correspondencia y el archivo de ciertos documentos importantes para el servicio, pero esta Oficina de Partes desde hace años sólo trabaja repartiendo la correspondencia, lo que es obsoleto para el presente, ya que Correos de Chile puede entregar directamente la correspondencia a las unidades de la Dirección regional o sucursal comunal, y la función que debiese tener de custodiar y guiar los documentos importantes la ejerce la secretaria general de la institución.

Las oficinas de partes modernas cuentan con sistemas digitales para su correspondencia, las cuales facilitan sus archivos centrales, bases de datos, el seguimiento de las operaciones, hasta la firma es electrónica, lo que constituye un medio de modernización real y en este sentido la función moderna de la oficina de partes del INP-DRV, que realiza la secretaria general debiese apuntar en esta dirección.

### **3.3 BASES PARA LA SOLUCIÓN (NUEVOS OBJETIVOS, CAMBIOS FUNCIONALES, POSIBILIDADES/RESTRICCIONES)**

Las soluciones que se proponen en este trabajo serán el uso de herramientas informáticas, tales como las firmas electrónicas, correo electrónico, registros digitales de documentos.

Las posibilidades que presenta digitalizar los procesos son reales, ya que varios de estos procesos se llevan a cabo en el Estado, y existen normativas que autorizan estos procedimientos como la ley de firma electrónica.

El trabajo se concentra en modernizar el sistema administrativo de la secretaria general, ya que esta es la oficina encargada de la documentación, y no el sistema administrativo de la Oficina De Partes del INP-DRV, que no utiliza esta importante función, cabe señalar como se dijo anteriormente que la Oficina de Partes depende de la secretaria General, hasta tal punto que en el INP se encuentran en oficinas pareadas.

## CAPITULO IV SOLUCIÓN PROPUESTA

**Propuesta 1** basada en la automatización de los procesos, de la función de documentación de la oficina de partes del INP-DRV que realiza la Secretaria General.

### **Eje primero la Firma Electrónica<sup>36</sup> según Documentos:**

Este proceso es sencillo de implementar y de fácil tramitación de los documentos, como se dijo anteriormente esta herramienta esta respaldada por la ley 19799<sup>37</sup> sobre documentos electrónicos, firma electrónica y certificación de dicha firma.

Oficios para instituciones  
Oficios reservados  
Cartas a particulares  
Pase interno

→

Los emite y Los firma digitalmente solo él director regional y los envían a la Secretaria General, para su distribución y posterior archivo.

Oficios para instituciones  
oficios reservados  
cartas a particulares  
Pase interno

→

Los emite y los firma digitalmente solo el Director Regional, luego los envía a la Secretaria General, para su distribución y su posterior archivo.

Resoluciones por nombramiento  
Y cambios de escalafón.

→

El departamento de personas emite el documento, lo firma electrónicamente, lo mandan al Director Regional este lo firma digitalmente, lo manda a la Contraloría Regional para su toma de razón, ellos también pueden firmarlo digitalmente<sup>38</sup> y se envía a la Secretaria General para su distribución y archivo.

<sup>36</sup> Para implementar este proceso a nivel del INP se debe licitar por el portal de compras del gobierno de Chile, [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)

<sup>37</sup> Chile, ministerio de economía fomento y construcción y ministerio de hacienda, 2002.

<sup>38</sup> Pero es materia de otros estudios proponer que la contraloría regional firme digitalmente los documentos, ya que recibe documentos de todos los servicios públicos de la región de Valparaíso.

Resoluciones de beneficios → Este documento lo emite por ejemplo el Subdpto de Prestaciones Previsionales, lo firma digitalmente, lo envía al Director Regional, este lo firma digitalmente, Lo envía a Contraloría Regional y como se dijo anteriormente esta puede firmarlo digitalmente.

### **Seguimiento de la correspondencia:**

En el seguimiento de la correspondencia, sería más fácil que el sub.dpto emisor del documento lo firmase y luego lo envié a la secretaria general por correo electrónico, y la Secretaria General sea la encargada del proceso de distribución de la documentación, así se hace más fácil el seguimiento de la correspondencia y la Secretaria General de la Dirección Regional, guardar copia de los documentos en sus diferentes pasos, en este sentido se pueden pasar los documentos al formato PDF.

### **Archivo centralizado y software base de datos:**

Efectuada una consulta en la secretaria general si existen experiencias de este tipo en la institución, encontramos la solución de estos dos puntos, existe un software de base de datos, que se encuentra en el Intranet<sup>39</sup> institucional, se llama base de conocimiento, y contiene todos los documentos de la dirección nacional, así que para solucionar este punto sólo hay que pedir una ampliación de este servicio a nivel nacional, es decir que ingresen las direcciones regionales y las comunales al sistema, el archivo centralizado para los documentos de la dirección nacional se encuentra en stgo, pero pidiendo una ampliación de este servicio, se pueden guardar digitalmente todos los documentos de las direcciones regionales en el sistema y así tener un archivo centralizado y una base de datos en línea, la cual funciona a través del Intranet institucional.

---

<sup>39</sup> [www.intranet.inp.cl](http://www.intranet.inp.cl)

## **Jurisprudencia**

La jurisprudencia en este caso es favorable para la aplicación de tecnologías en el sector público, ya que como se dijo antes ampliando servicios que existen, no se cae en ninguna irregularidad, y la idea más innovadora que son las firmas electrónicas, están respaldadas por la ley 19799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y certificación de dicha firma en su título segundo aprueba a los órganos del estado a utilizar dicha firma.

**Manual de Procedimientos Secretaria General - INP-DRV <sup>40</sup>:**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Director regional o un subdepto <sup>41</sup> .	Emite y firma digitalmente el documento <sup>42</sup> .
2	Director regional o un subdepto.	Manda el documento por correo electrónico a la secretaria general.
3	Secretaria general	Recibe el documento y guarda copia de él.
4	Secretaria general	¿El documento requiere mayores tratamientos?
5	Secretaria general	<b>No.</b> Se usan los pasos 16, 17 y 18  <b>Fin de procedimiento</b>
6	Secretaria general	<b>Si.</b> Secretaria general le manda al director regional el documento.
7	Director regional	Recibe el documento.
8	Director regional	¿esta de acuerdo con el contenido?

<sup>40</sup> En este manual de procedimientos, se propone todos los componentes antes citados: firmas electrónicas, seguimiento de operaciones archivos digitales, etc.

<sup>41</sup> Los documentos con menores tratamientos como los oficios los emite el director regional, y los documentos con mayor tratamiento los emite el departamento respectivo al caso que corresponda, sin olvidar la responsabilidad del director regional, la que se plasma cuando pasan al paso 6, el director regional firma estos documentos.

<sup>42</sup> El director regional firma el documento, previo ingreso de su clave secreta a este sistema.

9	Director regional	<b>No.</b> Envía el documento al departamento de origen para sus respectivas correcciones y así poder pasar este filtro. <sup>43</sup>
10	Director regional	<b>Si.</b> Firma digitalmente el documento.
11	Director regional	Envía el documento a la secretaria general
12	Secretaria general	Recibe el documento y guarda copia de él.
13	Secretaria general	Envía el documento a contraloría regional.
14	Contraloría regional	Recibe el documento
15	Contraloría regional	¿el documento cumple con la legalidad?
16	Contraloría regional	<b>No.</b> Es rechazado <sup>44</sup>

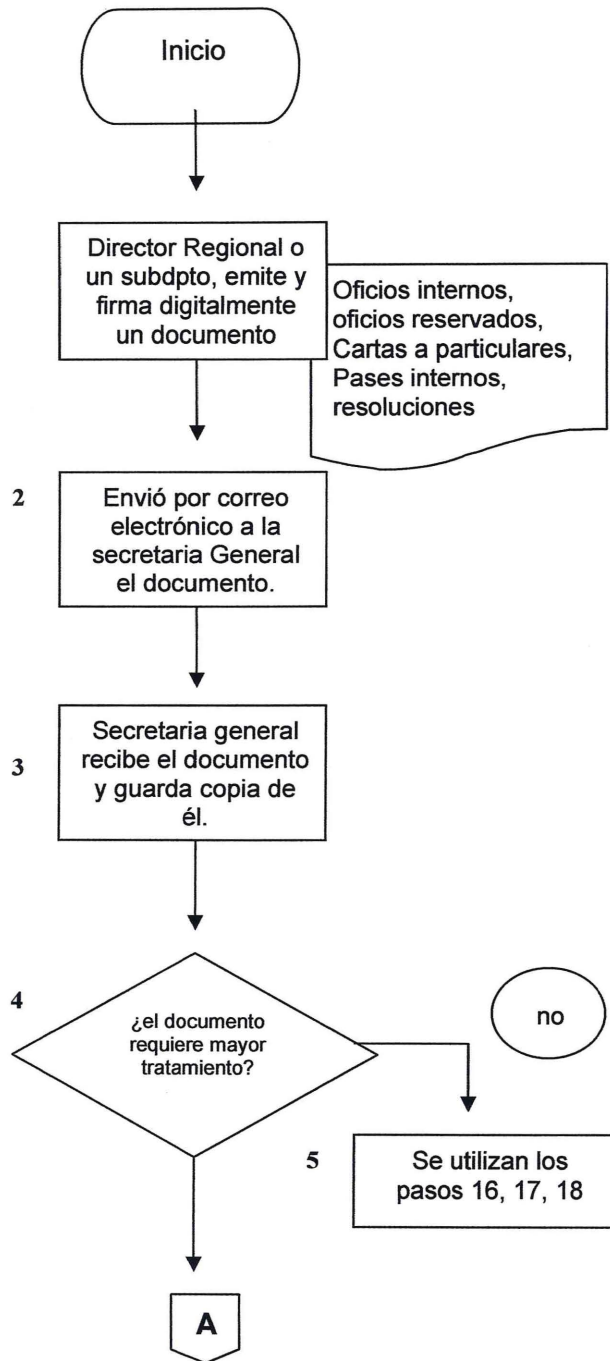
<sup>43</sup> Este caso sería muy raro, ya que los documentos que hace el INP-DRV según lo señalado por la encargada de secretaria general son documentos tipo, que se usan durante años en la institución y que pasan el filtro del director regional y contraloría regional.

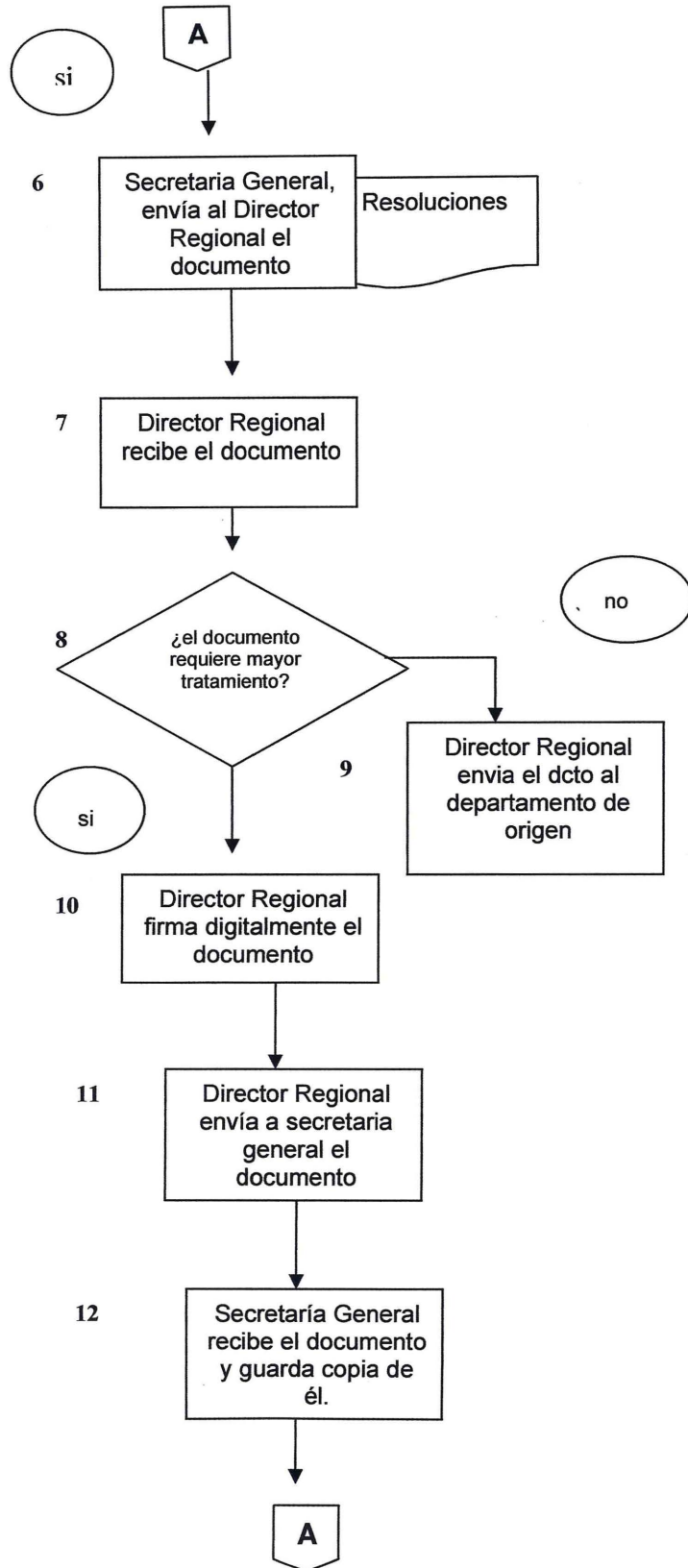
<sup>44</sup> se envía hacia atrás en el proceso hasta descubrir sus fallas, la secretaria general puede cumplir con un rol principal en esta parte ya que tiene copia de los diferentes pasos del proceso y al distinguirse la falla se envía a la parte que fallo para su arreglo.

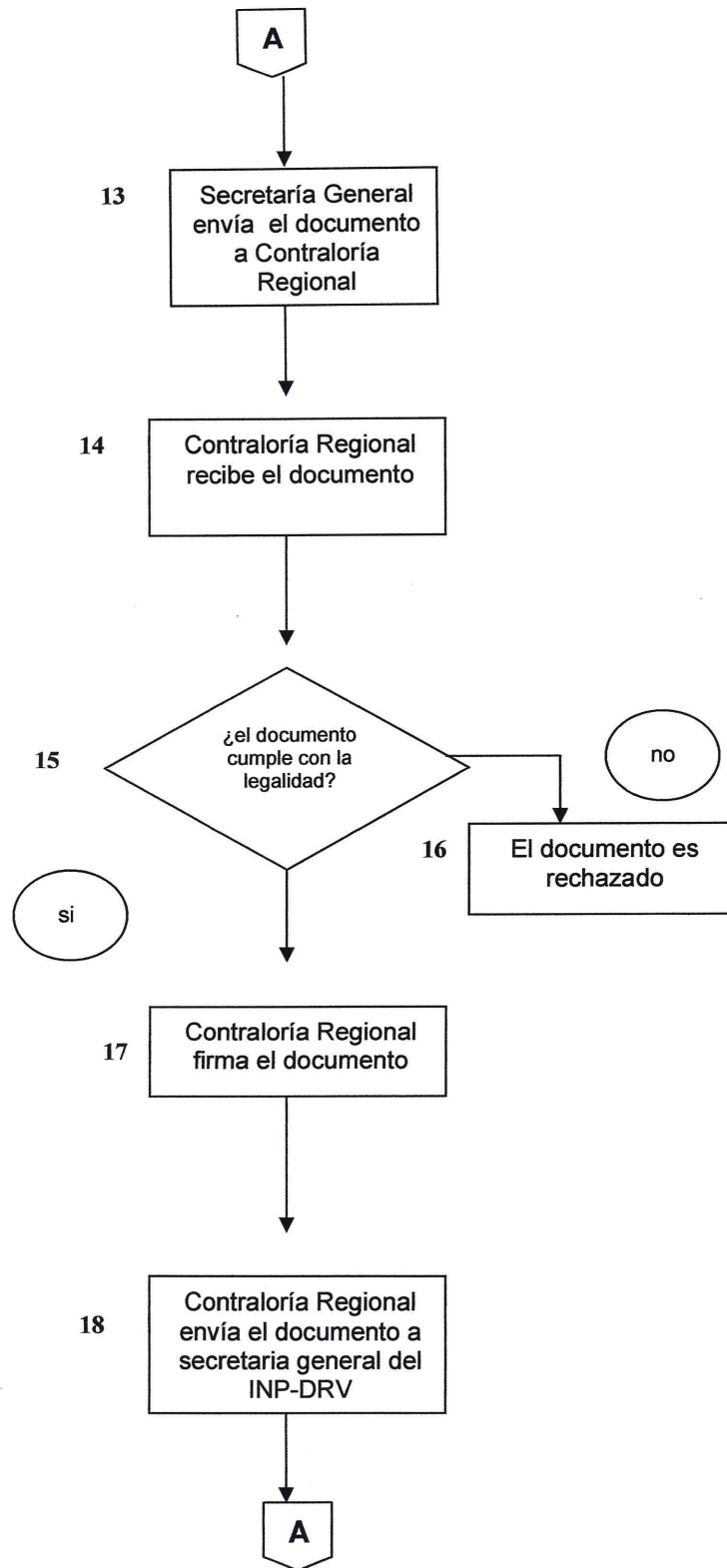
17	Contraloría regional	<b>Si. Firma el documento</b> <sup>45</sup>
18	Contraloría regional	Envía el documento a la secretaria general del INP-DRV.
19	Secretaría general	Recibe el documento y guarda copia de él.
20	Secretaría general	Envía el documento a la parte interesada y al archivo de stgo
21	Dirección nacional	Recibe el documento
22	Dirección nacional	Archiva el documento y lo pone a disposición de servicio online a través de la base de datos del Intranet institucional.  <b>Fin de procedimiento</b>

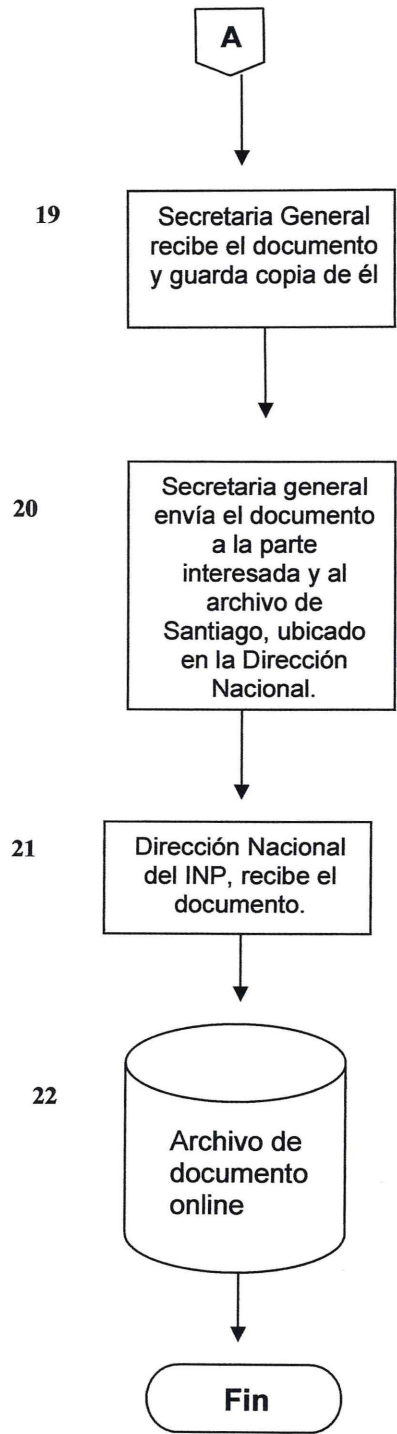
<sup>45</sup> Es materia de otros estudios analizar si la contraloría regional, firma digitalmente los documentos.

# Flujograma Secretaria General INP-DRV.









**Propuesta 2** para el envío directo de la correspondencia.

Esta propuesta consiste en difundir en todas las reparticiones del INP las direcciones de cada una, con el objeto de enviar directamente la correspondencia y así facilitar la labor de correos de Chile y la desincentivación del uso de la Oficina De Partes.

**Horarios de atención:**

	<b>Horarios de atención</b>
-Dirección nacional	9 a 14 hrs
-Dirección regional	9 a 14 hrs
-Sucursales comunales	9 a 14 hrs

**Direcciones:**

**Dirección Nacional:**

<b>Dirección nacional:</b> <b>Director nacional:</b> Rafael del Campo Mullins. <b>e-mail:</b> rcampom@inp.cl	Avenida libertador bernardo ohiggins 1533
--	--

**Dirección Regional Valparaíso:**

<b>Dirección regional Valparaíso:</b> <b>Director regional:</b> Jorge Figueroa Sutherland. <b>e-mail:</b> jfigueroas@inp.cl <b>fono:</b> (32) 2257383 - (32) 2213081 <b>fax:</b> Fax (32) 2250603 <b> piso:</b> 8	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto Comunicaciones:</b> <b>Jefe:</b> Milka Donoso Astudillo <b>e-mail:</b> mdonosoa@inp.cl <b> piso:</b> 8	Avenida Brasil 1265
<b>Secretaria General:</b> <b>Jefe:</b> Adriana Arredondo Pizarro	Avenida Brasil 1265

<b>e-mail:</b> aarredondop@inp.cl <b>piso:</b> 8	
<b>Subdepto de Administración y Finanzas:</b> <b>Jefe:</b> Nelson Álvarez Ruiz <b>e-mail:</b> Nalvarezr@inp.cl <b>piso:</b> 7	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto de Planificación y Control de Gestión:</b> <b>Jefe:</b> Patricio Ayala Morales <b>e-mail:</b> payalam@inp.cl <b>piso:</b> 7	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto Legal:</b> <b>Jefe:</b> Paola Guerrero Andréu <b>e-mail:</b> Pguerreroa@inp.cl <b>piso:</b> 6	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto Personas:</b> <b>Jefe:</b> Maria Monardes Piron <b>e-mail:</b> mmonardesp@inp.cl <b>piso:</b> 5	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto de Prestaciones Previsionales:</b> <b>Jefe:</b> Juan Berna Araya <b>e-mail:</b> <a href="mailto:jbernaa@inp.cl">jbernaa@inp.cl</a> <b>piso:</b> 5	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto Coordinación Sucursales:</b> <b>Jefe:</b> Teresa Ibacache Silva <b>e-mail:</b> tibacaches@inp.cl <b>piso:</b> 3	Avenida Brasil 1265
<b>Subdepto Coordinación Regional Sector Activo:</b> <b>Jefe:</b> Andrés León Soto <b>e-mail:</b> aleons@inp.cl	Avenida Brasil 1265

**Sucursales Comunes:**

<b>Sucursal Comunal Valparaíso:</b> <b>Jefe:</b> Claudio Opazo Medina <b>e-mail:</b> copazom@inp.cl <b>fono:</b> (32) 2213081 - (32) 2213283 <b>fax:</b> (32) 2213283	Avenida Brasil 1265
---	---------------------

<b>Sucursal Comunal Viña del Mar:</b> <b>Jefe:</b> Miriam Correa Mendoza <b>e-mail:</b> Mcorrean@inp.cl <b>fono:</b> (32) 2688223 -(32) 2683937 <b>fax:</b> (32) 2687668	Arlegui 966
--	-------------

<b>Sucursal Comunal Quilpue:</b> <b>Jefe:</b> Luis Muñoz Rojas <b>e-mail:</b> lmunozr@inp.cl <b>fono:</b> (32) 2910900	Aníbal Pinto 861
---	------------------

<b>Sucursal Comunal Quillota</b> <b>Jefe:</b> Walter Gómez Bernal <b>e-mail:</b> wgomezb@inp.cl <b>fono:</b> (33) 312552- (33) 310478 - (33) 319326 <b>fax:</b> (33) 311950	Maipú 526
---	-----------

<b>Sucursal Comunal San Felipe</b> <b>Jefe:</b> Pamela Berna Silva <b>e-mail:</b> pbernas@inp.cl <b>fono:</b> (34) 510063 - (34) 532737 <b>fax:</b> Fax (34) 515704	Merced 855
---	------------

<b>Sucursal Comunal San Antonio</b> <b>Jefe:</b> Alberto Lillo Peñaloza <b>e-mail:</b> alillop@inp.cl <b>fono:</b> (35) 212792- (35) 213934	5 Norte 222
--	-------------

<b>fax:</b> (35) 212622	
-------------------------	--

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio entrega un análisis que permite iniciar un proceso de evaluación acerca de la continuidad de la Oficina de Partes del INP-DRV, ya que dicha oficina no cumple las labores que debiese desempeñar sobre la documentación, debido a que éstas las desempeña la Secretaria General, por lo que dicha oficina sólo funciona como un puente entre correos de Chile y el INP.

Los contenidos tratados fueron de suma importancia para analizar el funcionamiento de la actual Oficina de Partes y considerar la alternativa de trasladar estas actividades a las oficinas de la Secretaría general del Servicio. Esta alternativa se puede materializar con un proyecto destinado a automatizar los procesos de la Secretaria General.

El aporte que entrega el presente estudio se concentra en la propuesta de modernizar los procesos asociados al manejo de correspondencia y documentación en el INP, utilizando nuevas tecnologías digitales, tales como la firma electrónica y el uso intensivo de sistemas computacionales.

Se recomienda realizar un estudio de los gastos actuales que el Servicio tiene y proyectar los gastos con una mayor automatización del manejo de documentos y correspondencia.

El rol que juega un administrador público para hacer este estudio es fundamental, ya que como profesional tiene conocimientos de administración, de procedimientos, conocimientos amplios del estado, lo que es fundamental para respetar las leyes vigentes sin caer en problemas legales.

## **Bibliografía**

### **Libros utilizados:**

Hernández Sampieri, Roberto. "Metodología de la investigación", México McGraw-Hill, 2006.  
Chiavenato, Idalberto. "Administración de recursos humanos", Santafé de Bogotá McGraw-Hill, 2000.  
DFL 17.

### **Paginas Web:**

[www.inp.cl](http://www.inp.cl) revisado el 05/09/2008  
[www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) revisado el 09/10/2008  
[www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) revisado el 03/10/2008  
[www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama\\_de\\_flujo.pdf](http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama_de_flujo.pdf) revisado el 04/09/2008  
[http://es.encarta.msn.com/encyclopedia\\_761562880/Software.html](http://es.encarta.msn.com/encyclopedia_761562880/Software.html) revisado el 28/09/2008  
[http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-66408\\_recurso\\_1.pdf](http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-66408_recurso_1.pdf) revisado el 08/10/2008

### **Tesis:**

Cavieres L., 2008. Diagnostico E Investigación de Procedimientos Para La Oficina De Partes De La Universidad De Valparaíso. Tesis De Administrador Publico. Valparaíso, Universidad De Valparaíso, Facultad De Cs. Económicas y Administrativas.

## **ANEXOS:**

Entrevista al Sr. Eduardo Gutiérrez, sub. Jefe del Departamento de Planificación y Control de Gestión del INP-DRV.

¿Cuál es el decreto que crea la dirección regional Valparaíso?

R: Es el decreto N 17

¿Ud. Sabe quien fue la persona que hizo el manual de procedimiento de la oficina de partes?

R: Fue un antiguo Director Regional, que no sabia mucho de administración, él creo varios manuales que presentan fallas, pero nadie se ah dado el tiempo de cambiarlos.

¿Ud. cree que es factible hacer un análisis de cargo, para ver las competencias del personal, como ejemplo el de la oficina de partes?

R: No lo veo factible, ya que con el estatuto administrativo es difícil despedir gente, y me párese que el señor encargado es de planta.

¿Considera factible implementar un programa computacional, para la oficina de partes, que lleve el orden de la correspondencia?

R: Es muy factible, y seria una estupenda herramienta, el problema es que la secretaria general es la encargada de administrar la oficina de partes, nosotros como departamento podemos proponerles la creación de dicho programa, pero ellos si se interesasen, tienen que proponerlo a la dirección nacional, para implementarlo, a menos que se invente uno para la región.