



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

ACADEMIA JUDICIAL

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVOS.....	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	5
3.1. DEFINICIONES DE PROCESOS	5
3.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	5
4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA	6
5. RESPONSABILIDADES	6
6. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES	8
6.1. PROCESO GESTIÓN DE BODEGA	8
6.1.1. SUBPROCESO GESTIÓN DE INVENTARIO EN BODEGA	8
6.1.2. SUBPROCESO RECEPCIÓN E INGRESO DE PRODUCTOS EN BODEGA.....	11
6.1.3. SUBPROCESO DE INVENTARIO Y BIENES MUEBLES.....	12
6.2. PROCESO MANTENIMIENTO DE DEPENDENCIAS	18
6.2.1. SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE DEPENDENCIAS	18
6.2.2. SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO REACTIVO DE DEPENDENCIAS	22
6.3. PROCESO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	26
6.4. PROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	30
6.4.1. SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN LA ACADEMIA	30
6.4.2. SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FUERA DE LA ACADEMIA ...	33
6.5. PROCESO OFICINA DE PARTES.....	36
6.5.1. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	36
6.5.2. SUBPROCESO ATENCIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS	39
6.5.3. SUBPROCESO RECEPCIÓN DE POSTULACIONES PF	42
6.5.4. SUBPROCESO DEVOLUCIÓN DE ANTECEDENTES DE POSTULACIONES.....	45
6.6. PROCESO GESTIÓN DE BIBLIOTECA	47
6.6.1. SUBPROCESO DE INGRESO DE USUARIOS AL SISTEMA	47
6.6.2. SUBPROCESO INGRESO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	49
6.6.3. SUBPROCESO DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	52
6.6.4. SUBPROCESO DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	57
6.6.5. SUBPROCESO SEGUIMIENTO A LA NO DEVOLUCIÓN DE MATERIAL	59
6.6.6. SUBPROCESO REALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIBLIOTECA.....	62


REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Nº VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN	PÁGINAS ELABORADAS O MODIFICADAS
		-	-

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ClioDinámica Ltda.	-	-

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES			
	Fecha de Revisión		Página	4 de 63
	Código		Versión	

1. OBJETIVOS

- a) Facilitar la comprensión de los procesos de Servicios Generales de la Academia Judicial, a través de la especificación de las actividades que se deben realizar y la identificación de los responsables de su ejecución.
- b) Disponer de un documento que permita visualizar las actividades e identificar espacios de mejora.


2. ALCANCE

El presente manual contempla los siguientes procedimientos que forman parte de Servicios Generales:

- I. Proceso de Gestión de Bodega e Inventario.
 - Subproceso Gestión de Inventario en Bodega
 - Subproceso Recepción e Ingreso de Productos
 - Subproceso de Inventario de Bienes Muebles
- II. Proceso Mantenimiento de Dependencias.
 - Subproceso Mantenimiento Preventivo
 - Subproceso Mantenimiento Correctivo
- III. Proceso de Monitoreo y Seguimiento de contratos.
- IV. Proceso de Gestión de Requerimientos.
 - Subproceso Requerimientos en la Academia
 - Subproceso Requerimientos fuera de la Academia Judicial
- V. Proceso de Oficina de Partes.
 - Subproceso Recepción de Documentación
 - Subproceso Atención de Dudas y Consultas
 - Subproceso Recepción de Postulaciones PF
 - Subproceso Devolución de Antecedentes PF
- VI. Proceso de Gestión de Biblioteca.
 - Subproceso Integral de Usuarios al sistema
 - Subproceso de Ingreso de Material
 - Subproceso Préstamo de Material
 - Subproceso Devolución de Material
 - Subproceso Seguimiento a la No Devolución
 - Subproceso de Biblioteca

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES			
	Fecha de Revisión		Página	5 de 63
	Código		Versión	

Este manual será conocido y aplicado por todos(as) los(as) funcionarios(as) de la Academia Judicial.

3. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las principales definiciones mencionadas en el manual de procedimientos, asociadas a la nomenclatura de procesos, y a las definiciones utilizadas en la descripción de cada uno de los procesos.

3.1. DEFINICIONES DE PROCESOS¹


- a) **Proceso:** Corresponde a la representación de un conjunto de acciones (actividades) que se hacen, bajo ciertas condiciones (reglas) y que puede gatillar o ejecutar cosas (eventos).
- b) **Actividad:** Se puede definir como una acción sobre un objeto, es decir el proceso de transformación ocurre a través de las actividades en un proceso.
- c) **Subproceso:** Este elemento agrupa en una tarea un subflujo de actividades del proceso.

3.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Para efectos del presente Manual, los siguientes conceptos tienen los significados que se indican a continuación:

- a) **Academia:** La Academia Judicial, corporación de derecho público, creada por Ley N° 19.346.
- b) **ALEXANDRIA:** Sistema de Gestión de Biblioteca utilizado por la Academia Judicial.
- c) **SIGFIN:** Sistema de Gestión Financiera utilizado por la Academia Judicial.
- d) **Freshdesk:** Es un sistema de gestión de tickets los cuales son utilizados en sistemas de soporte al cliente. Dichos clientes podrán ser capaces de ver el estado de los tickets y su historial en línea.

¹ Fuente: Hitpass, B. (2014). BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Santiago de Chile: BHH Ltda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES			
	Fecha de Revisión		Página	6 de 63
	Código		Versión	

e) Encargado(a) de Dependencias: Corresponde al/la Encargado(a) de Administración y Servicios Generales.

f) Encargado de Oficina de Partes: Corresponde al/la Asistente Administrativo(a).

4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA

La normativa que regula los procedimientos de Servicios Generales y que ha servido de referencia para este Manual es la siguiente:

- Reglamento General de la Academia Judicial.

5. RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan las principales responsabilidades de los actores que intervienen los procesos desarrollados en el manual de procedimientos.

a) Coordinador(a) Administración y Finanzas: El/la Coordinador(a) del área de administración y finanzas de la Academia, responsable de:

- Gestionar estratégicamente el área de administración y finanzas;
- Controlar que se brinde el debido soporte administrativo y financiero a todas las actividades de la Academia Judicial.


b) Encargado(a) de Administración y Servicios Generales: Encargado(a) Administración y Servicios Generales del Área Ejecutiva, responsable de:

- Coordinar requerimientos administrativos con las demás áreas de la Academia Judicial.
- Gestionar la infraestructura y activos fijos de la Academia Judicial.
- Gestionar la bodega e insumos de la Academia Judicial.
- Gestionar relaciones con las empresas que prestan servicios externos a la Academia Judicial.

c) Asistente Administrativo(a): Asistente Administrativo(a) del Área Ejecutiva, cuyas principales funciones son:

- Atender y orientar a usuarios de la biblioteca de la Academia Judicial.
- Gestionar sistemas de recopilación de información.
- Gestionar la oficina de partes de la Academia.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

 ACADEMIA JUDICIAL CHILE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES			
	Fecha de Revisión		Página	7 de 63
	Código		Versión	

- d) Auxiliar Academia Judicial:** Auxiliar que Brinda apoyo operativo y administrativo, desarrollando diversas tareas que facilitan el adecuado funcionamiento del área de Servicios Generales.
- e) Funcionario(a) Academia Judicial:** Cualquier funcionario de la Academia Judicial.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

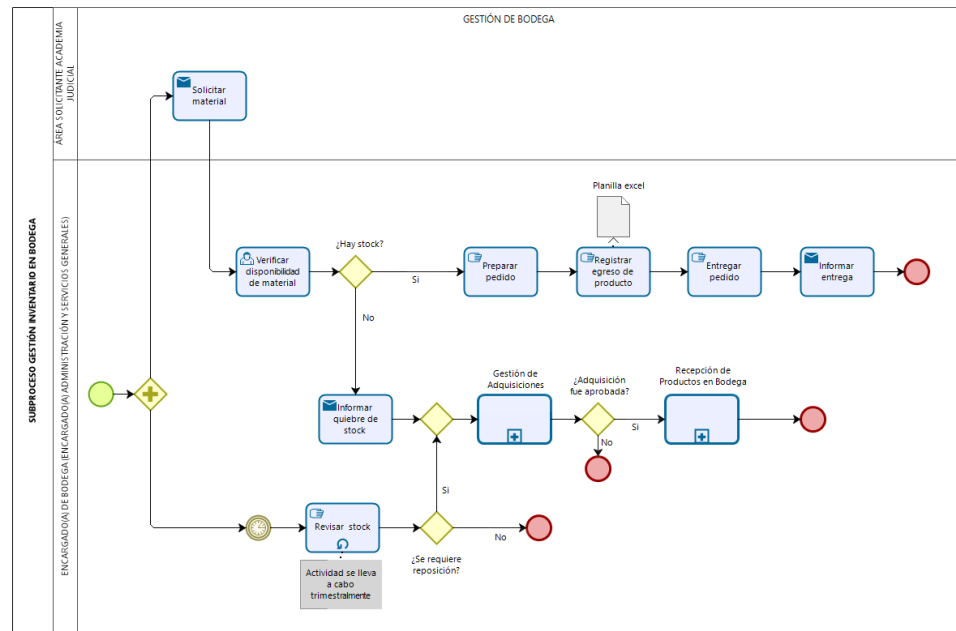
6. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES

6.1. PROCESO GESTIÓN DE BODEGA

El proceso de Gestión de Bodega tiene como propósito brindar los lineamientos asociados a la logística de la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales y otros insumos que se encuentran al interior de la bodega de la Academia Judicial.

6.1.1. SUBPROCESO GESTIÓN DE INVENTARIO EN BODEGA

Figura 1: Subproceso Gestión de Inventario en Bodega



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de gestión de inventario de bodega tiene como objetivo principal la gestión de las solicitudes de materiales o insumos que se mantengan en la bodega de la Institución, asegurando la existencia permanente de stock disponible, dando los lineamientos para realizar las acciones necesarias para adquirir material de acuerdo a la utilización de los mismos.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

- **Revisar stock:** El subproceso puede iniciarse en función de dos detonantes, a saber, la solicitud de material por parte de alguna de las áreas de la Academia Judicial o la Revisión de stock que debe realizarse de manera trimestral. En caso de realizarse la actividad de revisión de stock, es importante señalar que es realizada por el/la Encargado(a) de Bodega, donde se reconoce la cantidad de insumos que se mantiene en bodega, las existencias y aquellos que se agotaron o quedan pocas unidades para realizar las acciones pertinentes. En caso de no considerar ninguna reposición, esta actividad cierra el proceso.
- **Solicitar material:** El subproceso puede ser iniciado a raíz de la solicitud de material realizada por una de las Áreas de la Academia.
- **Verificar disponibilidad de material:** Cuando la solicitud de material es recibida, el/la encargado(a) de bodega comprueba si existe disponibilidad del material solicitado para realizar la entrega correspondiente. De esta revisión pueden suponerse dos escenarios, el primero corresponde a la posibilidad de que haya stock en existencia, el segundo que no haya disponibilidad de stock, a continuación, se detallan estas opciones.
- **Preparar pedido:** En caso de que exista stock en la bodega, el/la encargado(a) de bodega realiza la preparación del pedido solicitado, comprobando que el pedido contenga las unidades solicitadas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

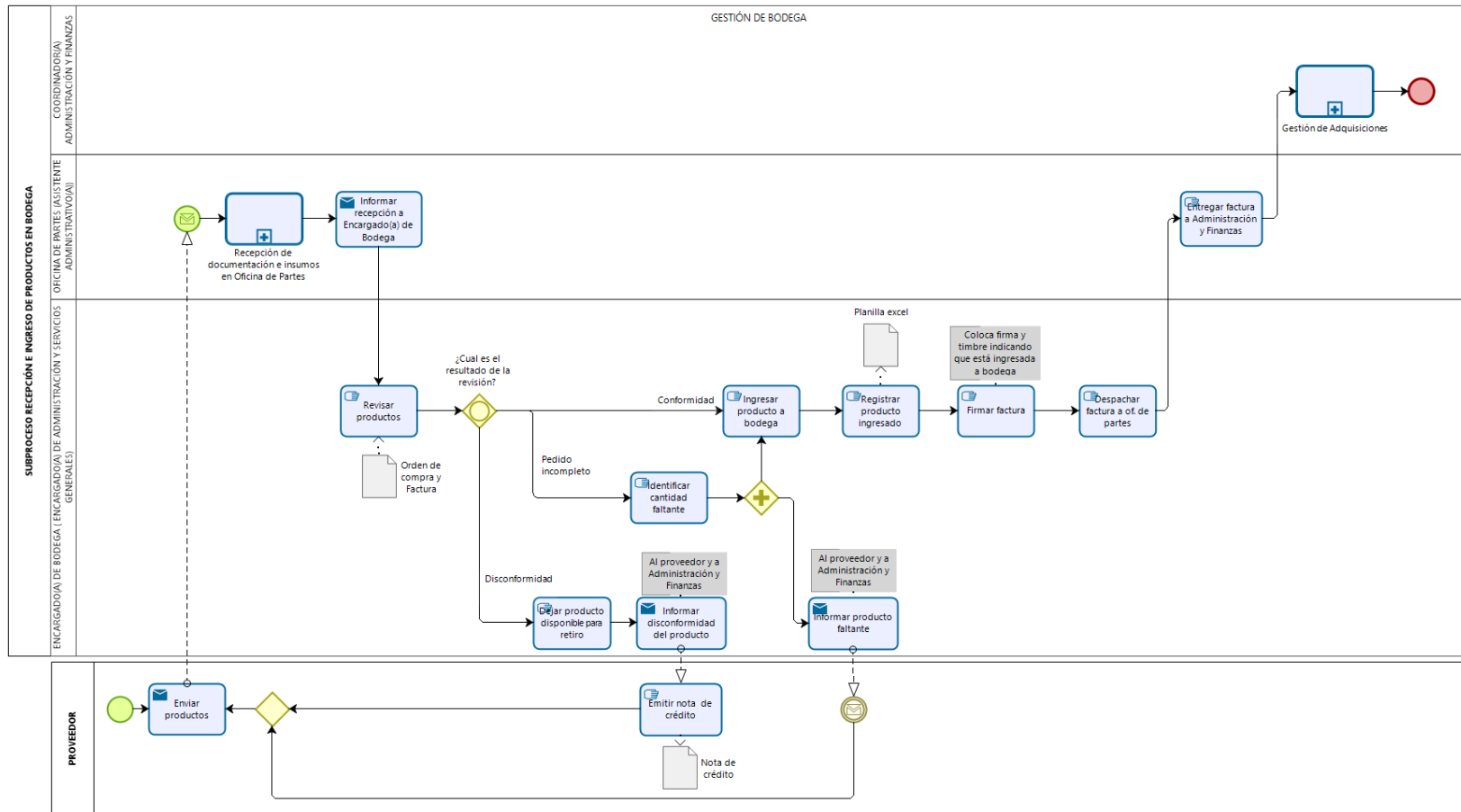
- **Registrar egreso de producto:** Para mantener el control de existencias de la bodega, antes de entregar el pedido solicitado, se registran los productos que serán entregados en la planilla Excel dispuesta con este fin.
- **Entregar pedido:** Cuando los productos ya han sido registrados en la planilla, el/la encargado(a) de bodega hace efectiva la entrega del pedido solicitado.
- **Informar entrega:** Para finalizar el proceso de entrega de productos, se informa la entrega efectiva a través del correo electrónico institucional de la Academia Judicial.
- **Informar quiebre de stock:** En caso de que al verificar la disponibilidad de material se identifique que no hay stock en bodega, se informa el quiebre de este material al área de administración y finanzas.
- **Gestión de Adquisiciones:** Dada la alerta de quiebre, o en el caso de que al realizar la revisión de stock trimestral se requiera reposición, el área de Administración y Finanzas inicia el proceso de Gestión de Adquisiciones² para realizar la compra del material de acuerdo a la normativa que lo rige.
- **Recepción de Productos en Bodega:** En caso de que la adquisición de material haya sido aprobada por el área de finanzas de la Academia, se debe iniciar el proceso de Recepción de Productos en Bodega³. En caso contrario, si no es aprobada, se da por finalizado el proceso.

² Este proceso está identificado y detallado en el Manual de Procedimiento de Finanzas.

³ Subproceso detallado en este documento.

6.1.2. SUBPROCESO RECEPCIÓN E INGRESO DE PRODUCTOS EN BODEGA

Figura 2: Subproceso Recepción e Ingreso de Productos en Bodega



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso tiene como objetivo principal gestionar el ingreso de productos en la bodega, verificando que las condiciones del producto estén en conformidad a lo comprometido por los proveedores y apoyando el proceso de gestión de adquisiciones con el área de Finanzas de la Academia Judicial.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Enviar productos:** El subproceso de recepción e ingreso de productos en la bodega, se inicia cuando un proveedor envía los productos adquiridos por la Academia en relación a la solicitud realizada.
- **Recepción de documentación e insumos en Oficina de Partes:** Cuando los productos llegan a la Academia, se realiza el proceso de Recepción de documentación e insumos⁴ por parte de la Oficina de Partes.
- **Informar recepción a Encargado(a) de Bodega:** Posteriormente, el/la asistente administrativo(a) de la Oficina de Partes informa la recepción de los materiales al/la encargado(a) de bodega para realizar la entrega de los mismos.
- **Revisar productos:** Cuando los productos son entregados al/la encargado(a) de bodega se revisan para validar que sean consistentes a lo solicitado en la Orden de compra y la factura generada por el proveedor para determinar las acciones que deben ser realizadas.
- **Dejar producto disponible para retiro:** El primer escenario posible a partir de la revisión corresponde a la disconformidad con el producto recibido. En este caso se debe dejar el producto intacto disponible para el retiro por parte del proveedor.

⁴ Subproceso detallado en este documento.

- **Informar disconformidad del producto:** Posteriormente, se informa al proveedor y al área de Administración y Finanzas la disconformidad con el producto recibido, solicitando la devolución del mismo.
- **Emitir nota de crédito:** Cuando el proveedor recibe la información de disconformidad procede a realizar la nota de crédito que permite reversar la transacción realizada. Posteriormente, en caso de ser requerido por la Academia, el proveedor vuelve a hacer el envío del producto, validando que los requerimientos expuestos sean satisfactoriamente cumplidos.
- **Identificar cantidad faltante:** El segundo escenario que puede surgir a parte de la revisión del pedido corresponde al pedido incompleto. En caso de que esta situación emerja, el/la encargado(a) de bodega procede a identificar la cantidad de producto faltante además de ingresar la cantidad que se ha recepcionado efectivamente.
- **Informar producto faltante:** Una vez que se identifica la cantidad de producto faltante, se debe informar al área de administración y finanzas y al proveedor para que gestione esta situación a la brevedad posible.
- **Ingresar producto a bodega:** El tercer y último escenario posible a partir de la revisión del pedido corresponde a la conformidad, es decir, la revisión y el contraste con la documentación es satisfactoria. En este caso, se debe realizar el ingreso de los productos a la bodega.
- **Registrar producto ingresado:** Cuando el producto ingresa a la bodega, el/la encargado(a) de bodega debe registrar los mismos en la planilla Excel donde se administra el stock de la bodega para mantener un control de existencias.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

14 de 63

Código

Versión

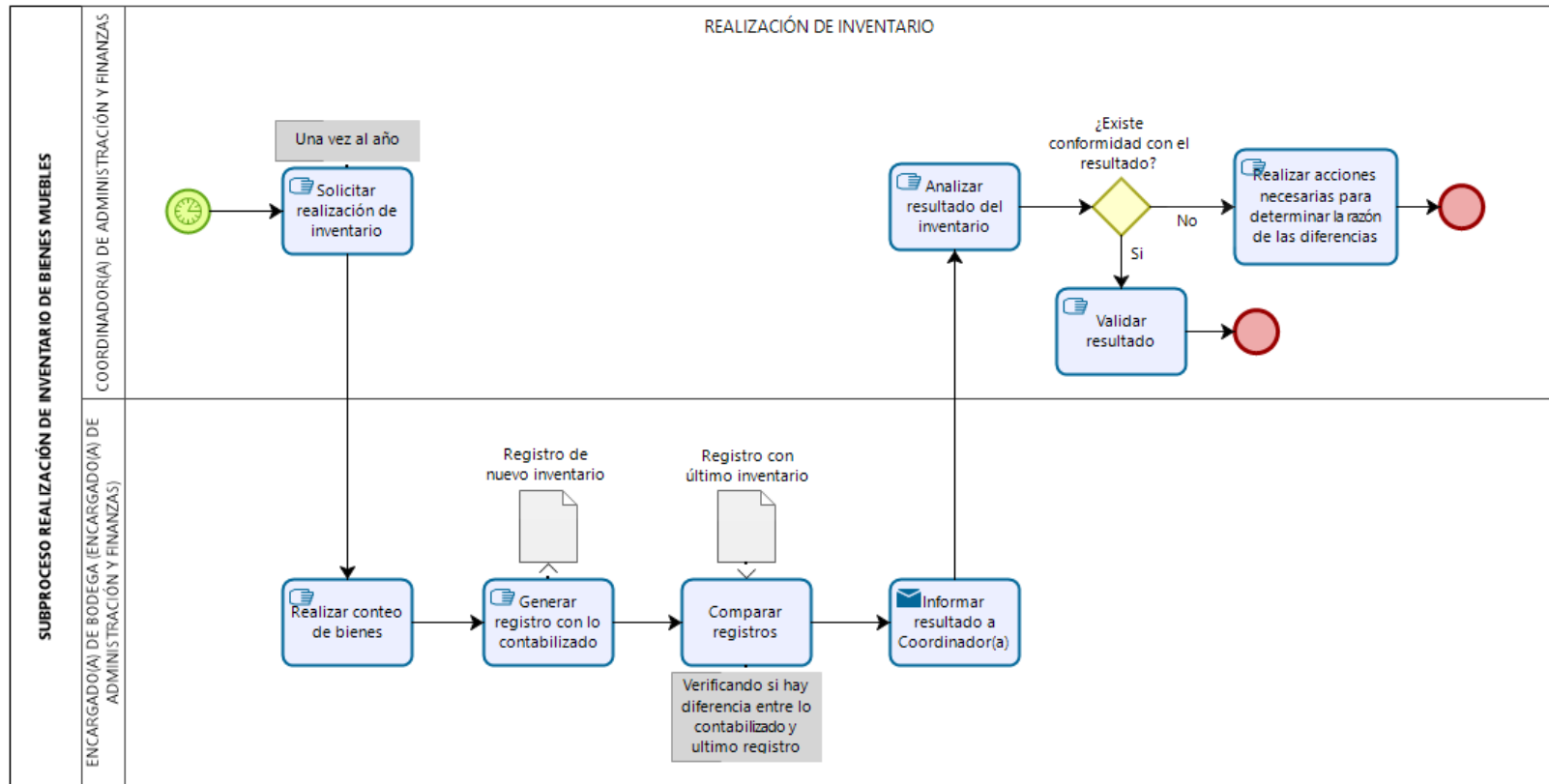
- **Firmar factura:** Una vez registrados por productos en la planilla respectiva, el/la encargado(a) de bodega procede a firmar y timbrar la factura y/o guía de despacho, indicando que los productos que allí se detallan se encuentran ingresados en la bodega.
- **Despachar factura a Oficina de Partes:** Cuando la factura está firmada y timbrada en conformidad con los productos que han ingresado a la bodega, se deriva la factura a la oficina de partes para ser entregada al área correspondiente.
- **Entregar factura a Administración y Finanzas:** Cuando la oficina de partes recibe la factura, la deriva a Administración y Finanzas para que sea incluida en los procesos que consideren pertinentes.
- **Gestión de Adquisiciones:** Para finalizar el proceso, el/la coordinador(a) de administración y finanzas inicia el proceso de Gestión de Adquisiciones⁵ en relación a la factura recibida en conformidad con los productos comprados.

⁵ Este proceso está identificado y detallado en el Manual de Procedimiento de Finanzas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

6.1.3. SUBPROCESO DE INVENTARIO Y BIENES MUEBLES

Figura 3: Subproceso de Inventario y Bienes Muebles



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

El subproceso de inventario y bienes muebles tiene como finalidad identificar las existencias de bienes muebles de la Academia Judicial, estableciendo un método de control a las diferencias de inventario que se puedan identificar.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Solicitar realización de inventario:** El proceso inicia cuando el/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas de la Academia Judicial solicita la realización del inventario disponible. Cabe destacar que esta actividad se realiza una vez en el año.
- **Realizar conteo de bienes:** Cuando el/la Encargado(a) de bodega recibe la solicitud de realización de inventario, comienza la ejecución del conteo de los bienes disponibles en la bodega.
- **Generar registro con lo contabilizado:** Mientras se realiza el conteo de bienes existentes, se debe realizar el registro de esta actividad en una planilla dispuesta con este fin.
- **Comparar registros:** Cuando finaliza el conteo y registro del mismo en la planilla, el/la encargado(a) de bodega realiza un contraste entre el registro actual y el registro que contiene el último inventario realizado (año anterior), verificando si existen diferencias entre lo contabilizado y el último registro disponible.
- **Informar resultado a Coordinador(a):** Una vez esté finalizada la comparación de la información asociada al inventario realizado, se informa el resultado obtenido al/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas.
- **Analizar resultado del inventario:** A continuación, el/la Encargado(a) de Administración y Finanzas revisa y analiza el resultado del inventario en detalle, aplicando mayor énfasis en las diferencias que

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

pudieran existir en relación al inventario anterior en consideración de las acciones realizadas durante el año en curso.

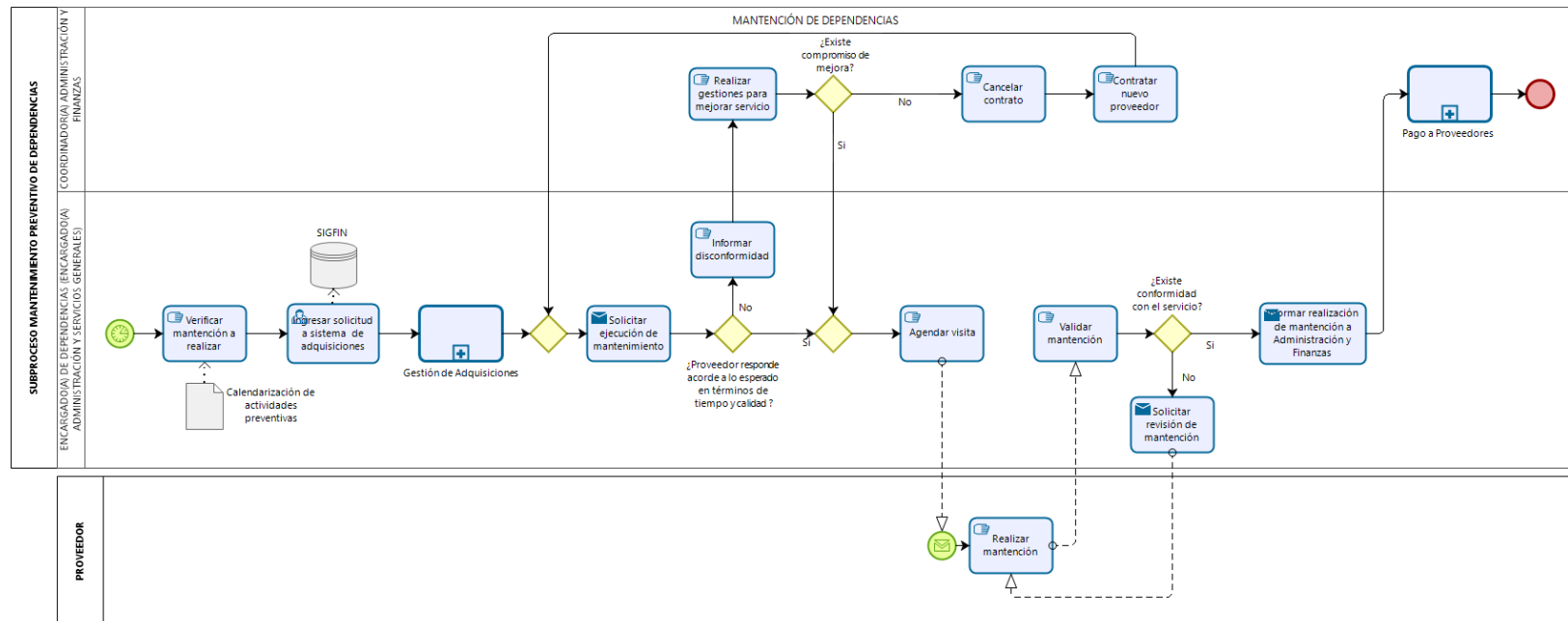
- **Validar resultado:** Si la revisión del inventario es satisfactoria, las diferencias pueden ser explicadas en su totalidad y existe conformidad con lo expuesto, el/la coordinador(a) procede a validar el resultado, dando por finalizado el proceso.
- **Realizar acciones necesarias para determinar la razón de las diferencias:** En caso de que en la revisión del inventario se reconozcan diferencias que no posean respuesta inmediata a partir de las acciones realizadas durante el año, el/la coordinador(a) debe determinar un argumento consistente a través de las acciones que considere pertinentes.

6.2. PROCESO MANTENIMIENTO DE DEPENDENCIAS

El proceso de mantenimiento de dependencias que será detallado a continuación tiene por objetivo principal detectar, analizar y reparar desperfectos asociados a equipos o infraestructura de la Academia Judicial, realizando las acciones necesarias en consideración de la mantención preventiva o de la magnitud de la avería identificada.

6.2.1. SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE DEPENDENCIAS

Figura 4: Subproceso Mantenimiento Preventivo de Dependencias



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de mantenimiento preventivo es realizado para identificar espacios que requieran un proceso de mantención para evitar que se conviertan en una situación inconveniente para la Institución, brindando los lineamientos que deben ser seguidos para una correcta gestión de los servicios que puedan ser requeridos.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Verificar mantención a realizar:** Para iniciar el proceso de mantenimiento preventivo de dependencias, el/la encargado(a) de dependencias (encargado(a) de administración y servicios generales) verifica la mantención a realizar en relación al Calendario de actividades preventivas de la Academia.
- **Ingresar solicitud a sistema de adquisiciones:** Una vez identificada la mantención preventiva, se debe ingresar la solicitud al Sistema de Gestión Financiera SIGFIN para adquirir el servicio correspondiente.
- **Gestión de Adquisiciones:** Cuando la solicitud es ingresada, el/la Coordinador(a) de administración y finanzas realiza el proceso del Gestión de Adquisiciones⁶.
- **Solicitar ejecución de mantenimiento:** Cuando el proceso de gestión de adquisiciones es finalizado, el/la encargado(a) de dependencias solicita la realización del mantenimiento de acuerdo a las condiciones que sean requeridas. Cabe destacar que a partir de esta solicitud se debe identificar si el proveedor responde en relación a lo esperado en términos de tiempo y calidad para continuar con las actividades.
- **Informar disconformidad:** En caso de que el proveedor no responda adecuadamente a la solicitud, el/la encargado(a) de dependencias debe presentar una no conformidad con el servicio, e informar de esta situación al/la coordinador(a) de administración y finanzas.

⁶ Este proceso está identificado y detallado en el Manual de Procedimiento de Finanzas.

- **Realizar gestiones para mejorar el servicio:** Una vez recibida la no conformidad con el proceso de mantención, el/la coordinador(a) gestiona mejoras en el servicio con el proveedor, identificando y dando a conocer las mejoras necesarias para mejorar el tiempo y calidad.
- **Cancelar contrato:** En caso de que no se concrete un compromiso efectivo por parte del proveedor ante la no conformidad del servicio brindado, el/la coordinador(a) cancela el contrato con el proveedor.
- **Contratar nuevo proveedor:** Ante la cancelación del contrato, se identifica otro proveedor para realizar el mantenimiento requerido.
- **Agendar visita:** Si el proveedor cumple con lo esperado en términos de tiempo y calidad del servicio de mantenimiento, el/la encargado(a) de dependencias gestiona la visita del proveedor para realizar el servicio pactado en la Academia.
- **Realizar mantención:** Cuando llega el día agendado con el proveedor, este realiza la mantención de las dependencias de la Academia Judicial en relación al compromiso del servicio.
- **Validar mantención:** Una vez que el servicio de mantención es realizado por el proveedor, el/la encargado(a) de dependencias realiza la validación del proceso, considerando las condiciones establecidas en el contrato y la calidad de la mantención realizada.
- **Solicitar revisión de mantención:** Si a raíz de la revisión, no exista conformidad con el servicio de mantención realizado, el/la encargado(a) solicita una revisión del mismo por parte del proveedor, considerando un segundo proceso de mantención en caso de considerarse necesario.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

21 de 63

Código

Versión

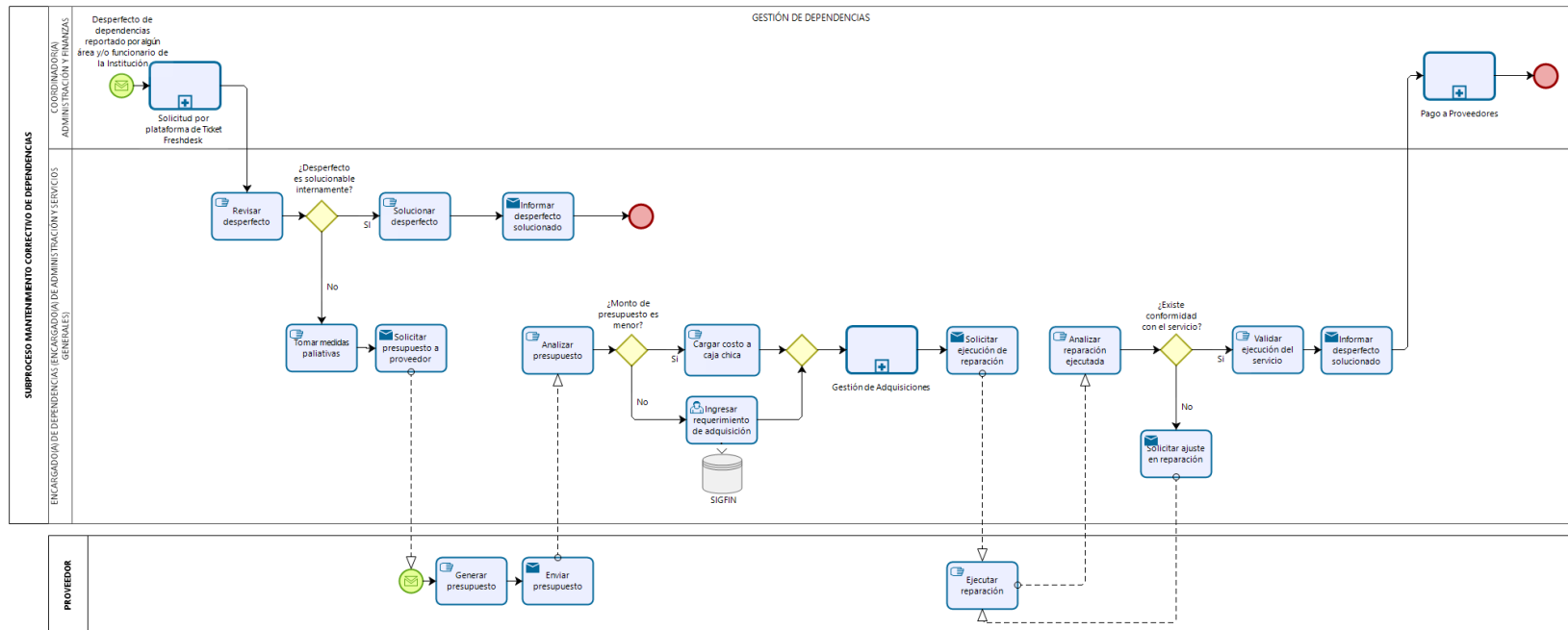
- **Informar realización de mantención a Administración y Finanzas:** Si la validación de la mantención es satisfactoria, y se considera la conformidad del servicio, se debe informar la realización efectiva de la mantención al área de administración y finanzas de la Academia.
- **Pago a Proveedores:** Cuando llega la notificación de la realización satisfactoria del servicio de mantención, el/la coordinador(a) de administración y finanzas debe realizar el proceso de Pago a Proveedores⁷, dando por concluido el proceso.

⁷ Este proceso está identificado y detallado en el Manual de Procedimiento de Finanzas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

6.2.2. SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO REACTIVO DE DEPENDENCIAS

Figura 5: Subproceso Mantenimiento Reactivo de Dependencias



El subproceso de mantenimiento reactivo de dependencias tiene como objetivo principal la gestión de la reparación de algún desperfecto o avería reportado por un funcionario de la Academia Judicial, pudiendo ser reparado internamente o realizando la contratación de un proveedor externo que proporcione el servicio.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Solicitud por plataforma de Ticket Freshdesk:** Para iniciar el proceso de mantenimiento reactivo o correctivo de dependencias de la Academia Judicial, se ingresa una solicitud mediante el sistema Freshdesk informa alguna situación de desperfecto de dependencias reportado por algún(a) funcionario(a) o área de la Institución al/la encargado(a) de dependencias. Cabe destacar que la descripción se presenta en el subproceso "Solicitud por plataforma de Ticket Freshdesk" incorporado en el manual de procedimientos de TIC.
- **Revisar desperfecto:** Cuando el/la encargado(a) es notificado(a), realiza el proceso de revisión del desperfecto reportado, para identificar el grado de complejidad que determina las acciones a realizar.
- **Solucionar desperfecto:** Si a partir de la revisión se considera que la avería puede ser solucionada internamente, el/la encargado(a) de dependencias soluciona efectivamente el desperfecto identificado.
- **Informar desperfecto solucionado:** Cuando se ha verificado que la avería fue solucionada completamente, el/la encargado(a) debe informar esta situación al/la coordinador(a) de administración y finanzas, dando por finalizado el proceso.
- **Tomar medidas paliativas:** En caso de que el desperfecto no sea solucionable de forma interna, el/la encargado(a) toma las medidas necesarias para atenuar las consecuencias que esta avería pueda generar en el correcto funcionamiento de las labores de los/as funcionarios(as) de la Institución.
- **Solicitar presupuesto a proveedor:** Para solucionar el desperfecto, el/la encargado(a) solicita el presupuesto al proveedor en consideración de la magnitud de la avería identificada.
- **Generar presupuesto:** Cuando el proveedor recibe la solicitud de presupuesto, evalúa la situación expuesta y elabora el presupuesto del servicio requerido para solucionarla.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Enviar presupuesto:** Una vez que el presupuesto haya sido elaborado en consideraciones de las necesidades de la Academia, se realiza el envío del mismo para continuar el proceso de contratación.
- **Analizar presupuesto:** Cuando el/la encargado(a) de dependencias recibe el presupuesto elaborado por el proveedor, lo analiza en relación al servicio requerido, el tiempo que demanda y otras consideraciones pertinentes en relación al presupuesto con que cuenta para este fin.
- **Cargar costo a caja chica:** En caso de que el presupuesto sea menor al considerado para este fin por la Academia, se realiza el cargo de costo a la caja chica administrada.
- **Ingresar requerimiento de adquisición:** En caso contrario, es decir, que el presupuesto considerado para el arreglo del desperfecto exceda lo considerado para este fin, el/la encargado(a) de dependencias ingresa el requerimiento de adquisición al Sistema de Gestión Financiera SIGFIN utilizado por la Academia.
- **Gestión de Adquisiciones:** Para hacer efectiva la contratación del servicio que reparará el desperfecto, se debe realizar el proceso de Gestión de Adquisiciones⁸.
- **Solicitar ejecución de reparación:** Cuando está gestionada la contratación del servicio de reparación, se solicita la ejecución al proveedor, acordando el día y hora en el que se realizará efectivamente.
- **Ejecutar reparación:** Ante la contratación del servicio y la coordinación de la aplicación, se ejecuta efectivamente la reparación del desperfecto por parte del proveedor, verificando que el problema quede completamente solucionado de acuerdo a lo comprometido.

⁸ Este proceso está identificado y detallado en el Manual de Procedimiento de Finanzas.

Fecha de Revisión

Página

25 de 63

Código

Versión

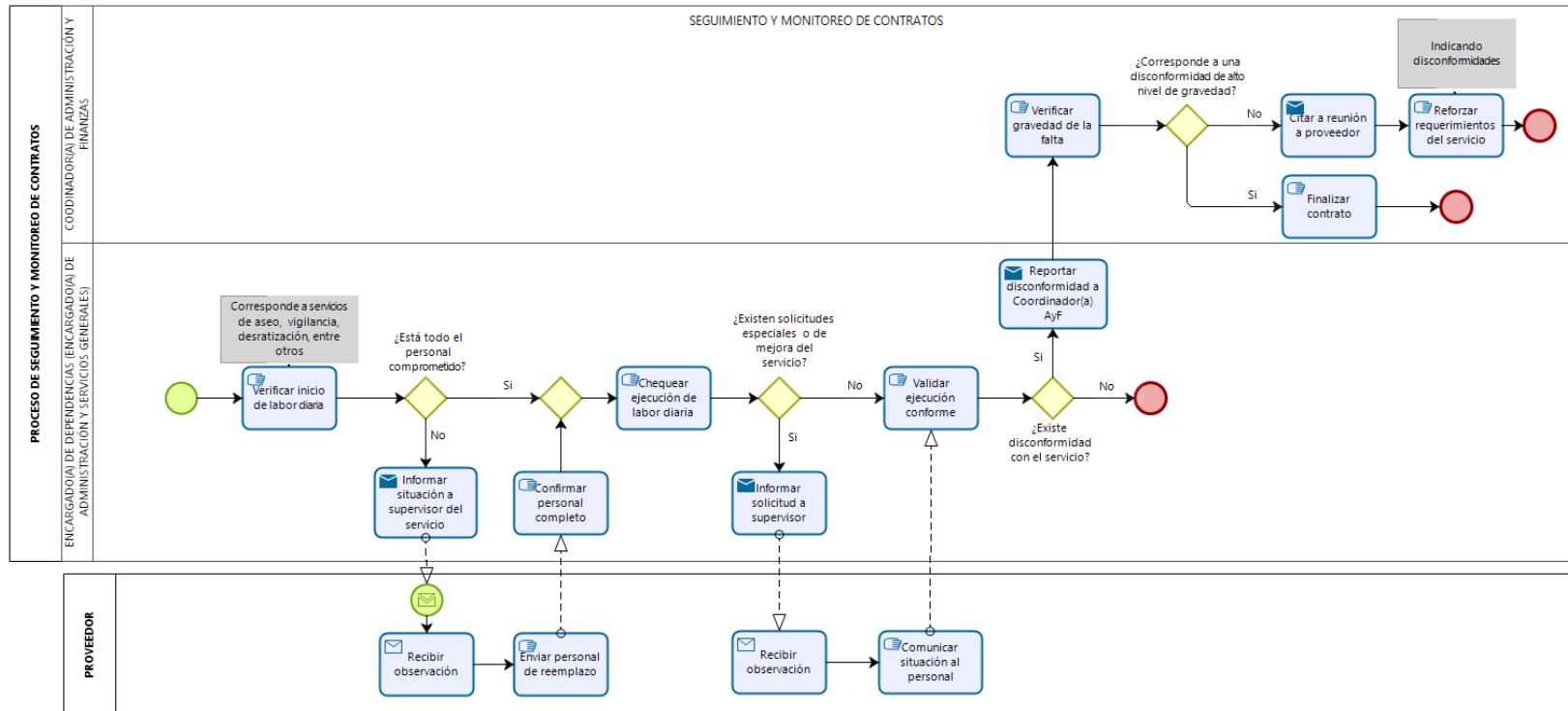
- **Analizar reparación ejecutada:** Una vez que el servicio de reparación concluye, se realiza una revisión y análisis del mismo, verificando que la avería identificada haya sido reparada completamente y su funcionalidad esté correcta, considerando las condiciones de contratación con el servicio recibido.
- **Solicitar ajuste en reparación:** Si a raíz del análisis se considera disconformidad por el servicio de reparación realizado, el/la encargado(a) de dependencias solicita ajustes en la reparación al proveedor en conformidad con lo comprometido.
- **Validar ejecución del servicio:** En caso de que la revisión sea satisfactoria y exista conformidad por el proceso de reparación realizado por el proveedor, se realiza la validación de la ejecución del mismo.
- **Informar desperfecto solucionado:** Si la validación de la reparación es satisfactoria, y se considera la conformidad del servicio, se debe informar la realización efectiva de la misma al área de administración y finanzas de la Academia.
- **Pago a Proveedores:** Cuando llega la notificación de la realización satisfactoria del servicio de reparación del desperfecto identificado, el/la coordinador(a) de administración y finanzas debe realizar el proceso de Pago a Proveedores⁹, dando por concluido el proceso.

⁹ Este proceso está identificado y detallado en el Manual de Procedimiento de Finanzas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

6.3. PROCESO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS

Figura 6: Proceso de Monitoreo y Seguimiento de Contratos



El proceso de Monitoreo y Seguimiento de Contratos tiene como objetivo principal asegurar que el personal provisto por un proveedor externo a la Institución cumpla con efectividad las funciones que tiene asignadas, pudiendo identificar espacios de mejora de los servicios recibidos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Verificar inicio de labor diaria:** El proceso de seguimiento y monitoreo de contratos inicia con la verificación del inicio de las labores diarias de los servicios contratados por la Academia Judicial referidos a servicios de aseo, vigilancia, desratización, entre otros, constatando que el personal comprometido se encuentre realizando las actividades correspondientes.
- **Informar situación a supervisor del servicio:** Si a partir de la verificación anterior, se identifica que no está todo el personal comprometido en el contrato del servicio realizado, el/la encargado(a) de dependencias informa esta situación al supervisor externo del servicio (proveedor).
- **Recibir observación:** Cuando la observación es enviada al proveedor, este la recibe y revisa para tomar las acciones pertinentes en relación al compromiso pactado.
- **Enviar personal de reemplazo:** Para solucionar la situación expuesta, el proveedor envía a un trabajador de reemplazo que ejerza las actividades identificadas en la Academia.
- **Confirmar personal completo:** Cuando la persona que reemplazará la ausencia identificada llega a la Academia, el/la encargado(a) de dependencias confirma que el personal se encuentra completo.
- **Chequear ejecución de labor diaria:** En caso de que al verificar el inicio de labor diaria se cuente con todo el personal comprometido o el reemplazo ya se encuentre en la Academia y se confirme el personal completo, se realiza la comprobación de la ejecución de la labor diaria de cada uno(a).

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Informar solicitud a supervisor:** En caso de que en la comprobación o chequeo de las labores diarias se identifique la existencia de solicitudes especiales o de mejora del servicio contratado, se informa la solicitud al supervisor (proveedor) para gestionarla.
- **Recibir observaciones:** Cuando la solicitud es enviada al proveedor, este la recibe y revisa para tomar las acciones pertinentes en relación al compromiso pactado.
- **Comunicar situación al personal:** Para cumplir con la solicitud realizada por parte de la Academia Judicial, el proveedor comunica efectivamente esta situación al personal para que se realicen las acciones necesarias para cumplir el requerimiento.
- **Validar ejecución conforme:** En caso de no ser necesarias solicitudes especiales o que las mismas hayan sido realizadas, el/la encargado(a) valida la ejecución conforme de las actividades realizadas por los servicios contratados.
- **Reportar disconformidad a Coordinador(a) de Administración y Finanzas:** En caso de considerarse disconformidades con el servicio, esta debe ser reportada al/la Coordinador(a) de Administración y Finanzas para que sean realizadas las actividades pertinentes. En caso de estar conforme con el servicio, el proceso es finalizado.
- **Verificar gravedad de la falta:** Cuando se recibe la notificación que refleja disconformidad con alguno/s de los servicios de personal contratados por la Academia, el/la Coordinador(a) identifica la gravedad de la falta que genera la no conformidad para gestionar la acción pertinente a realizar.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

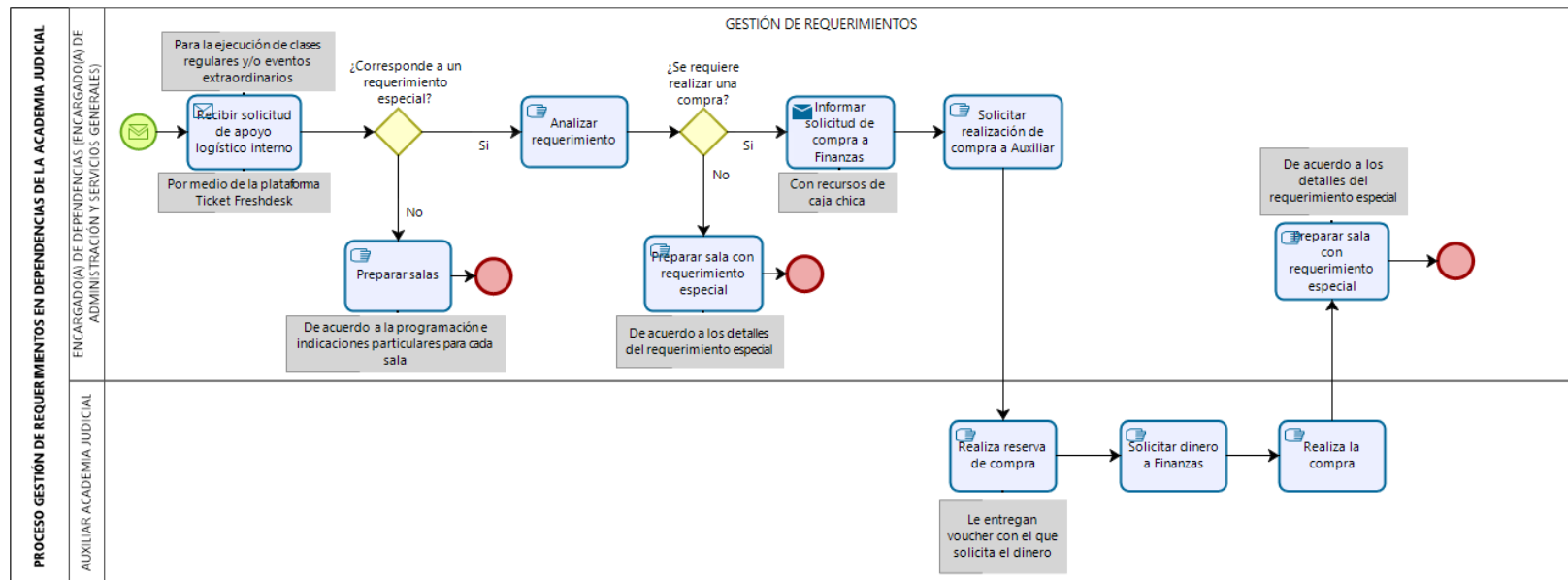
- **Finalizar contrato:** En caso de que se considere que la disconformidad es causada por una situación con alto nivel de gravedad, el/la coordinadora procede a finalizar el contrato del servicio con el proveedor, dando por terminado el proceso.
- **Citar a reunión a proveedor:** En caso de que la causante de disconformidad no se considere con alto nivel de gravedad, el/la coordinador(a) gestiona una citación a reunión al proveedor del servicio con la intención de subsanar la situación en cuestión.
- **Reforzar requerimientos del servicio:** Cuando la reunión es efectiva, se realiza un reforzamiento del servicio que brinda el proveedor, dándole a conocer las situaciones que presentan disconformidad para que sean tomadas las acciones reparatorias a la brevedad posible. La realización de esta actividad da por finalizado el proceso.

6.4. PROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

El proceso de gestión de requerimientos responde a la necesidad que levantan usuarios o funcionarios de la Academia Judicial de utilizar dependencias internas o externas para la realización de clases o eventos extraordinarios.

6.4.1. SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN LA ACADEMIA JUDICIAL

Figura 7: Subproceso Gestión de Requerimientos en la Academia Judicial



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

El subproceso de gestión de requerimientos en las dependencias de la Academia Judicial tiene como objetivo identificar las acciones que deben ser realizadas para responder a la necesidad de utilizar salas de la Institución para concretar la realización de clases u otros eventos extraordinarios.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

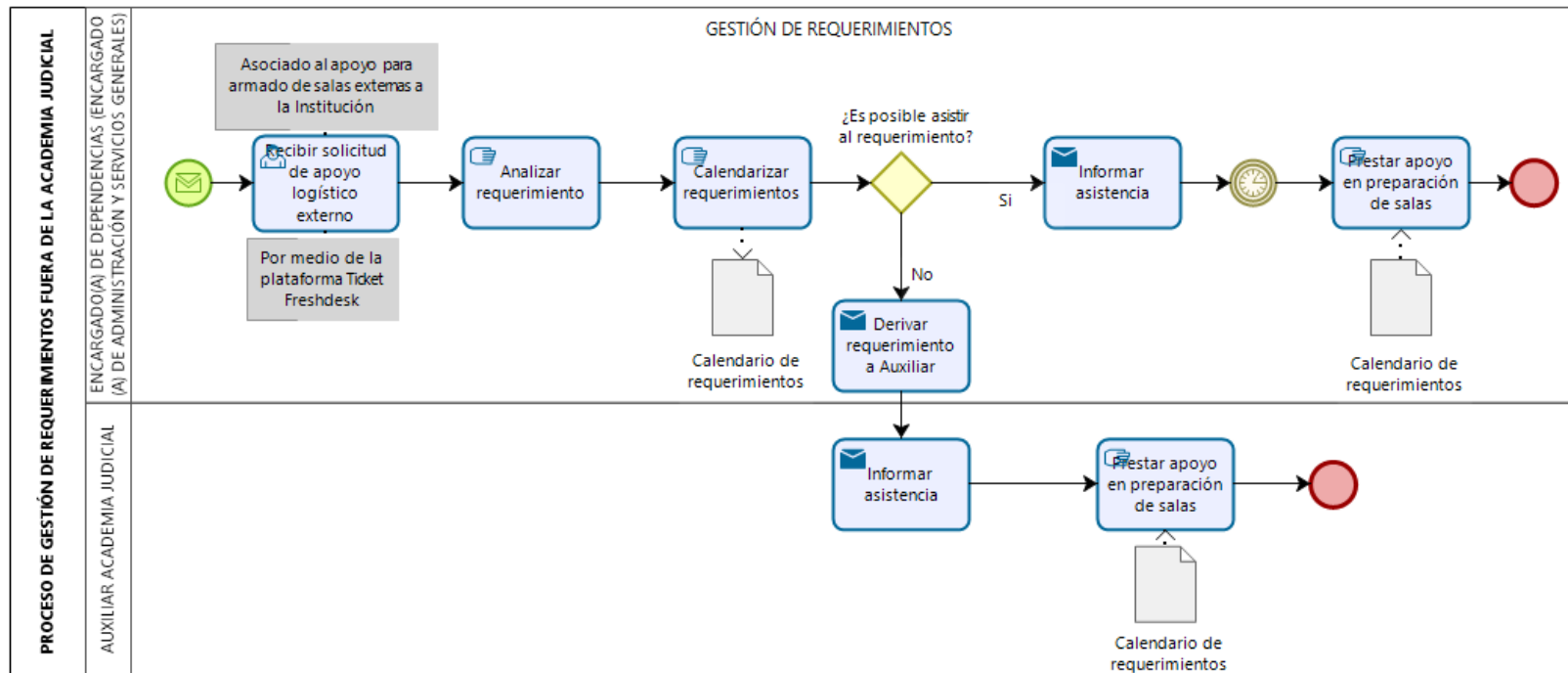
- **Recibir solicitud de apoyo logístico interno:** El proceso de gestión de requerimientos en las dependencias de la Academia Judicial inicia con la recepción de la solicitud de apoyo interno a través de la Plataforma de Ticket Freshdesk, identificando si el requerimiento tiene características especiales o no.
- **Preparar salas:** En caso de que el requerimiento no contenga especificaciones especiales, el/la encargado(a) de dependencias (encargado(A) de administración y servicios generales) prepara la sala de acuerdo a la programación e indicaciones particulares asociado a cada sala. La realización de esta actividad da por finalizado el proceso.
- **Informar detalles de requerimiento a Encargado(a) de Dependencias:** Si el requerimiento presenta características especiales, estas deben ser informadas al/la encargado(a) de dependencias de la Academia con el fin de que sean atendidas correctamente.
- **Analizar requerimiento:** Cuando los detalles han sido informados, el/la encargado(a) debe analizar la naturaleza del requerimiento, identificando si es necesario realizar una compra para ser cumplido a cabalidad.
- **Preparar sala con requerimiento:** En caso de que para cumplir con el requerimiento no deba realizarse una compra, el/la encargado(a) prepara la sala con los requerimientos especiales solicitados, de acuerdo a los detalles recibidos. La realización de esta actividad da por finalizado el proceso.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Informar solicitud de compra a Finanzas:** Si para hacer efectivo el requerimiento es necesario realizar una compra, se debe informar la solicitud al área de finanzas para ser gestionada. Cabe destacar que esta compra se efectúa con los recursos disponibles en caja chica.
- **Solicitar realización de compra a Auxiliar:** Para efectuar la compra identificada, el/la encargado(a) realiza la solicitud de esta al/la auxiliar de la Academia Judicial.
- **Realizar reserva de compra:** Cuando el/la auxiliar recibe la solicitud de compra, realiza la reserva de compra requerida, donde se le hace entrega de un voucher que será requerido para la solicitud del dinero necesario para su ejecución.
- **Solicitar dinero a Finanzas:** Al obtener el voucher para la realización de la compra, el/la auxiliar solicita el dinero necesario al área de Finanzas de la Academia.
- **Realiza la compra:** Una vez entregado el dinero desde Finanzas, el/la auxiliar realiza la compra solicitada en conformidad a lo detallado.
- **Preparar sala con requerimiento especial:** Cuando la compra ha sido efectuada, el/la encargado(a) de dependencias prepara la sala en relación a los detalles del requerimiento recibido. La realización de esta actividad da por finalizado el proceso.

6.4.2. SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FUERA DE LA ACADEMIA JUDICIAL

Figura 8: Subproceso Gestión de Requerimientos fuera de la Academia Judicial



El subproceso de gestión de requerimientos en las dependencias de la Academia Judicial tiene como objetivo identificar las acciones que deben ser realizadas para responder a la necesidad de utilizar dependencias fuera de la Institución para concretar la realización de clases u otros eventos extraordinarios.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Recibir solicitud de apoyo logístico externo:** El proceso de gestión de requerimientos fuera de la Academia Judicial comienza la recepción de una solicitud que requiera apoyo logístico asociado al armado de salas externas a la Institución, a través de la Plataforma de Ticket Freshdesk.
- **Analizar requerimiento:** Cuando el/la encargado(a) recibe el requerimiento, realiza un análisis detallado del mismo, donde debe determinar si puede asistirlo o debe ser derivado.
- **Calendarizar requerimientos:** Para coordinar la realización del requerimiento internamente, este debe ser calendarizado para considerarlo en las actividades de acuerdo a los detalles de dicha solicitud, verificando si efectivamente puede ser asistido por el/la encargado(a) o debe ser derivado(a) al auxiliar de la Academia.
- **Informar asistencia:** Si considera que es posible asistir al requerimiento ingresado para dependencias externas, se informa la realización efectiva de la asistencia por parte del/la encargado(a).
- **Prestar apoyo en preparación de salas:** En relación al calendario de requerimientos, el/la encargado(a) de dependencias presta el apoyo efectivo en la preparación de las salas que serán utilizadas fuera de la Academia, de acuerdo al detalle de la solicitud recibida, dando por finalizado el proceso.
- **Derivar requerimiento a Auxiliar:** En caso de que no sea posible que el requerimiento sea asistido por el/la encargado(a), es derivado al/la Auxiliar de la Academia, solicitando que sea atendido en relación a los detalles que allí se informan.
- **Informar asistencia:** Cuando el/la Auxiliar recibe el requerimiento, informa que realizará la asistencia efectivamente en relación a los detalles que allí se exponen.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

35 de 63

Código

Versión

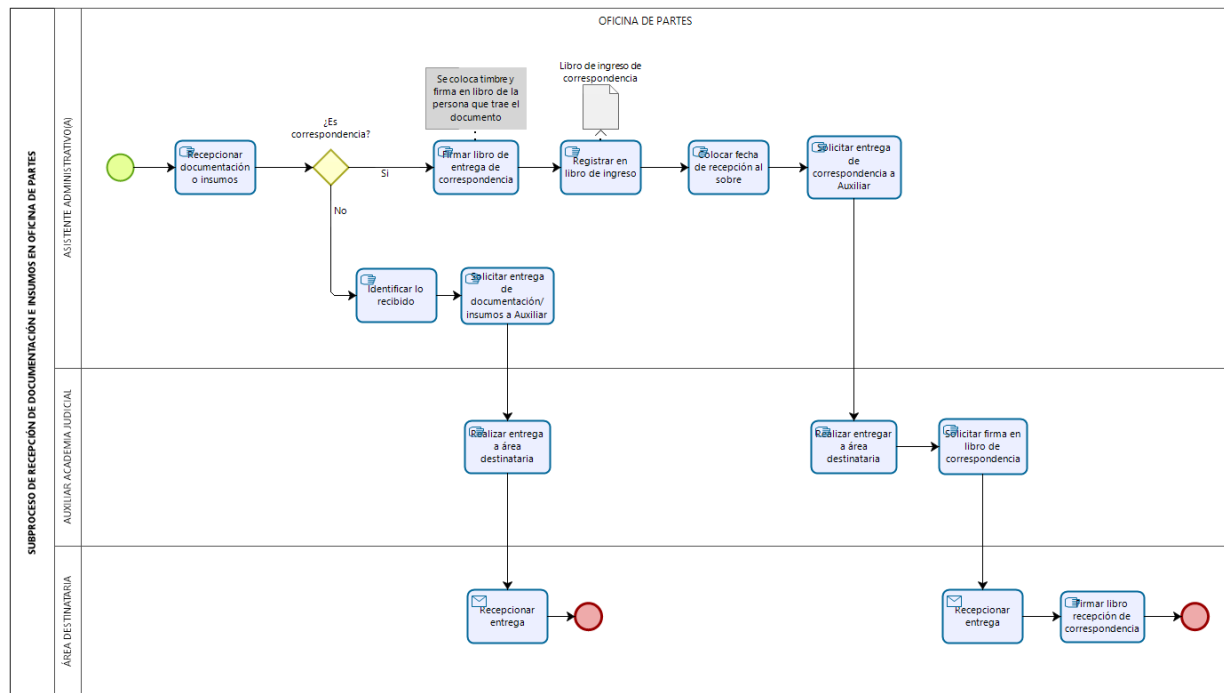
- **Prestar apoyo en preparación de salas:** En relación al calendario de requerimientos, el/la auxiliar de la Academia presta el apoyo efectivo en la preparación de las salas que serán utilizadas fuera de la Academia, de acuerdo al detalle de la solicitud recibida, dando por finalizado el proceso.

6.5. PROCESO OFICINA DE PARTES

El objetivo principal del Proceso de Oficina de Partes de la Academia Judicial es asegurar la correcta recepción, clasificación, control, tramitación y archivamiento de la documentación oficial que ingresa y egresa de la Academia Judicial.

6.5.1. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Figura 9: Subproceso de Recepción de Documentación e Insumos de Oficina de Partes



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de recepción de documentación e insumos tiene como finalidad identificar las acciones que deben ser realizadas por la oficina de partes para asegurar la recepción conforme de distintos tipos de documentación o insumos que se reciben en la Institución.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

- **Recepcionar documentación o insumos:** El proceso comienza cuando el/la Asistente Administrativo de la Academia Judicial recibe documentos o insumos materiales que han sido solicitados o son pertinentes al funcionamiento de la Institución. Ante esta recepción, el/la asistente debe identificar si la documentación es correspondencia o no para realizar las acciones correspondientes.
- **Identificar lo recibido:** En caso de que el documento no sea reconocido como correspondencia, se debe identificar a qué tipo de documentación o insumo corresponde para gestionar la entrega correspondiente.
- **Solicitar entrega de documentación/insumos a Auxiliar:** Una vez que ha sido identificado a qué tipo de documentación o insumo corresponde la recepción, el/la asistente solicita la entrega de dicho insumo al/la auxiliar de la Academia Judicial en relación a lo identificado.
- **Realizar entrega a área destinataria:** El/la Auxiliar recibe la documentación o insumo con los detalles del destinatario y realiza la entrega al mismo conforme a lo solicitado.
- **Recepcionar entrega:** Finalmente, el área destinataria de la Academia Judicial recibe la entrega de documentación o insumos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

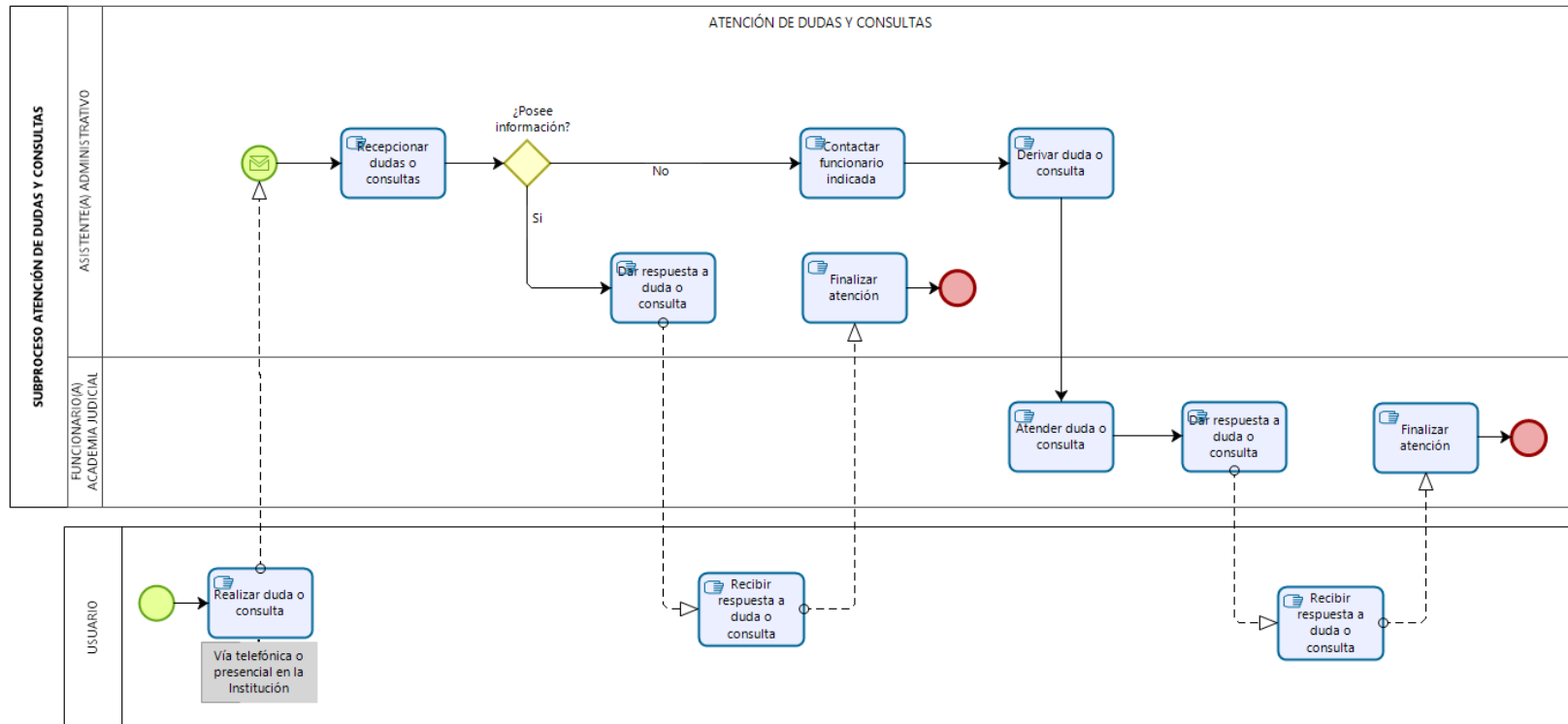
- **Firmar libro de entrega de correspondencia:** En caso de que la documentación recibida sea correspondencia, el/la asistente administrativo(a) timbra y firma el libro de la persona que trae el documento, validando la recepción conforme.
- **Registrar en libro de ingreso:** Posteriormente, se debe registrar la documentación recibida en el libro de ingreso de correspondencia dispuesto por la Academia para facilitar su administración.
- **Colocar fecha de recepción al sobre:** Para facilitar la identificación de la fecha en la que se recibió la correspondencia, el/la asistente administrativo(a) dispone la fecha de recepción en el sobre de la misma.
- **Solicitar entrega de correspondencia a Auxiliar:** Cuando la fecha ya ha sido colocada en el sobre, se debe solicitar la entrega al destinatario al/la Auxiliar de la Academia Judicial.
- **Realizar entrega a área destinataria:** Cuando el/la Auxiliar recibe la correspondencia para su entrega, identifica el área destinataria y la realiza efectivamente en conformidad a lo detallado.
- **Solicitar firma en libro de correspondencia:** Una vez entregada la correspondencia, el/la auxiliar solicita que la persona que la recibe firme el libro de correspondencia, validando que esta fue recibida en conformidad.
- **Recepcionar entrega:** El área destinataria de la correspondencia recibida por la Oficina de Partes recibe efectivamente la carta entregada por el/la Auxiliar, la revisa y verifica que efectivamente sea para esa área.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Firmar libro recepción de correspondencia:** Cuando se ha verificado que el destinatario es correcto, se realiza la firma del libro de correspondencia, acusando recepción conforme y dando por finalizado el proceso.

6.5.2. SUBPROCESO ATENCIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS

Figura 10: Subproceso Atención de Dudas y Consultas



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

El subproceso de atención de dudas y consultas tiene como finalidad asegurar un proceso de respuesta ágil y oportuna frente a las interrogantes que puedan plantear los usuarios de la Institución.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

- **Realizar duda o consulta:** El proceso comienza cuando un usuario externo a la Academia presenta una duda o consulta pertinente a las funciones de la Institución vía telefónica o de manera presencial.
- **Recepcionar dudas o consultas:** Cuando la duda es efectuada, el/la Asistente Administrativo(a) de la Academia Judicial la recibe, verificando si cuenta con la información necesaria para solucionar la interrogante planteada por el usuario.
- **Dar respuesta a duda o consulta:** En caso de contar con la información necesaria para responder la duda o consulta expuesta por el usuario, el/la Asistente brinda la respuesta, verificando que la información brindada sea de calidad y oportuna.
- **Recibir respuesta a duda o consulta:** Una vez que la respuesta haya sido enviada o realizada de forma presencial, el usuario la recibe hasta declararse conforme.
- **Finalizar atención:** Cuando el usuario se declara satisfecho con la respuesta recibida, el/la Asistente da por finalizada la atención.
- **Contactar funcionario(a) indicado(a):** En caso de que el/la Asistente no cuente con la información necesaria para dar respuesta a la duda o consulta del usuario, debe ponerse en contacto con el/la funcionario(a) de la Academia que maneje efectivamente la información adecuada.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

41 de 63

Código

Versión

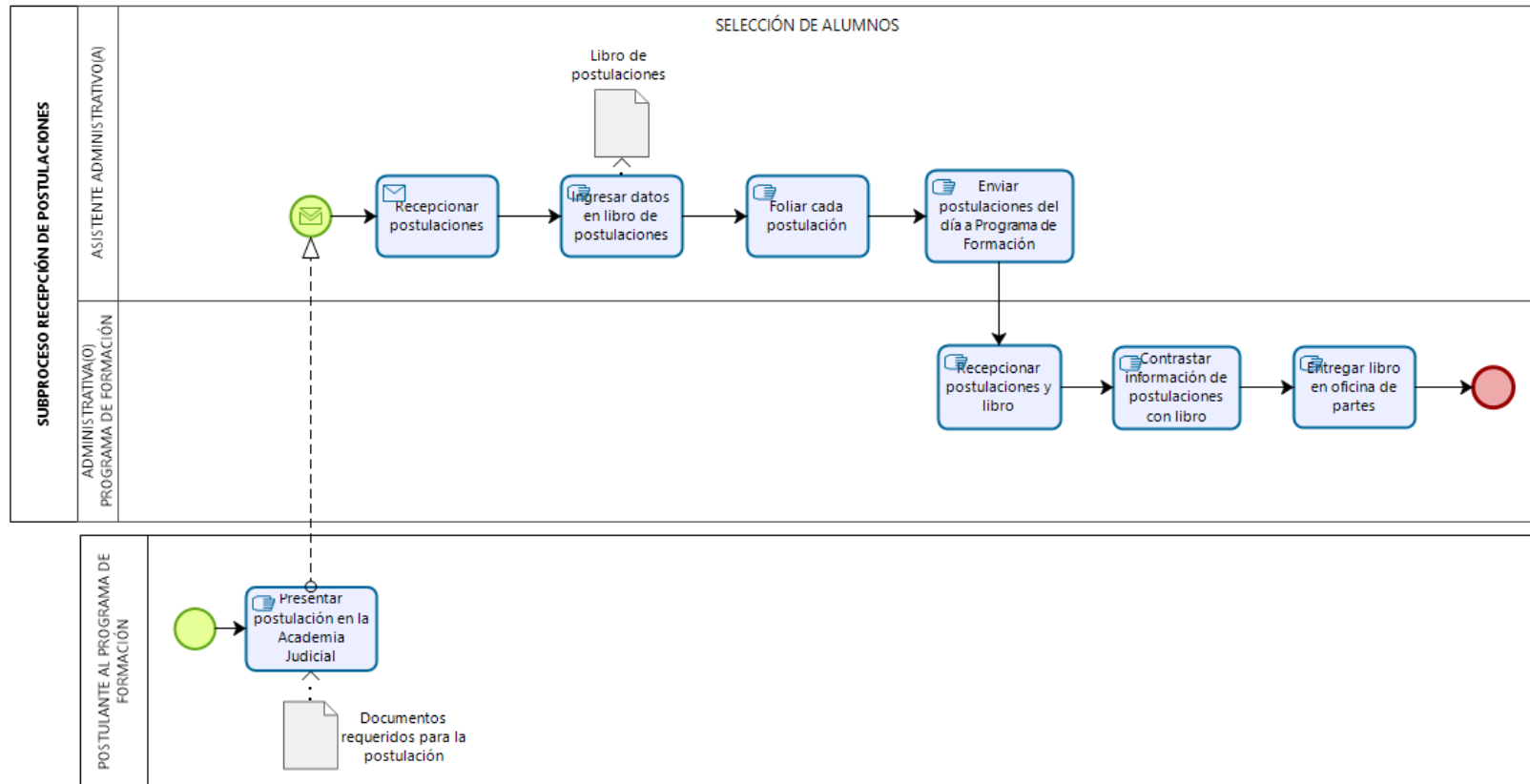
- **Derivar duda o consulta:** Una vez que el/la funcionario(a) haya sido identificado(a), se debe realizar la derivación correspondiente de la duda o consulta realizada por el usuario.
- **Atender duda o consulta:** Posteriormente, el/la funcionario de la Academia Judicial realiza la atención a la interrogante expuesta por el usuario, identificando la información que requiere para brindar una respuesta clara y oportuna.
- **Dar respuesta a duda o consulta:** Cuando se cuenta con la información solicitada, el/la funcionario da respuesta a la duda o consulta establecida por el usuario.
- **Recibir respuesta a duda o consulta:** Una vez que la respuesta haya sido enviada o realizada de forma presencial, el usuario la recibe hasta declararse conforme.
- **Finalizar atención:** Cuando el usuario se declara satisfecho con la respuesta recibida, el/la Funcionario(a) da por finalizada la atención.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

6.5.3. SUBPROCESO RECEPCIÓN DE POSTULACIONES PROGRAMA DE FORMACIÓN

Figura 11: Subproceso Recepción de Postulaciones del Programa de Formación



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso a detallar tiene como objetivo principal recibir las postulaciones realizadas por los usuarios al Programa de Formación impartido por la Academia Judicial, asegurando el registro de las mismas y que sean correctamente recibidas por la administración del Programa.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Presentar postulación en la Academia Judicial:** El proceso de recepción de postulaciones comienza cuando un postulante al Programa de Formación presenta su solicitud de admisión, adjuntando la documentación requerida con este fin.
- **Recepcionar postulaciones:** Cuando la postulación llega a la Academia Judicial, el/la Asistente Administrativo la recibe para realizar la tramitación interna.
- **Ingresar datos en libro de postulaciones:** Posteriormente, el/la Asistente ingresa los datos del postulante en el Libro de postulaciones dispuesto con este fin, llenando todos los campos que allí se determinan.
- **Foliar cada postulación:** Una vez que la postulación ha sido ingresada en el libro, se debe asignar un número de folio a cada una de las solicitudes de admisión recibidas.
- **Enviar postulaciones del día a Programa de Formación:** Cuando las postulaciones contienen el número de folio respectivo, el/la Asistente las envía al Programa de Formación en conjunto con el libro de postulaciones, para que la información dispuesta sea contrastada.
- **Recepcionar postulaciones y libro:** Diariamente, el/la Administrativo(a) del Programa de Formación de la Academia Judicial recibe las postulaciones al Programa y el libro donde son registradas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

44 de 63

Código

Versión

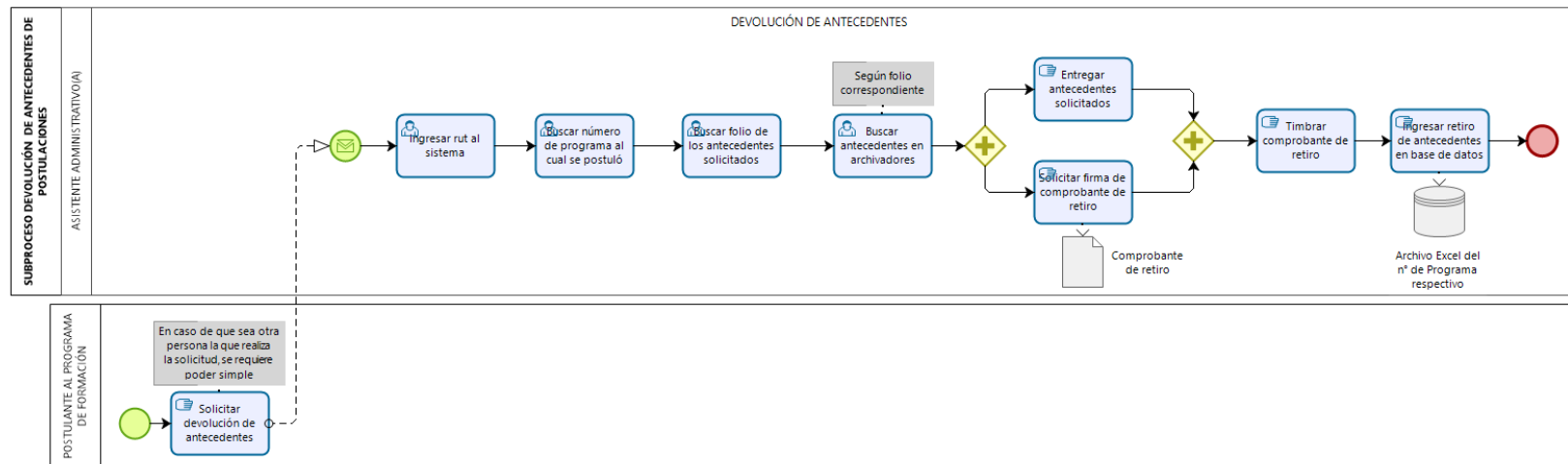
- **Contrastar información de postulaciones con libro:** Posteriormente, se realiza el contraste de la información expuesta en las postulaciones con los registros del libro, identificando si existen diferencias a ser comunicadas para ser subsanadas.
- **Entregar libro en Oficina de Partes:** Cuando la información ha sido contrastada, se debe validar que está correcta y entregar el libro en la Oficina de Partes para ser utilizado de manera posterior ante otras postulaciones que sean recibidas, dando por finalizado el proceso.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

6.5.4. SUBPROCESO DEVOLUCIÓN DE ANTECEDENTES DE POSTULACIONES

Figura 12: Subproceso Devolución de Antecedentes de Postulaciones del Programa de Formación



El subproceso de devolución de antecedentes de postulaciones tiene como objetivo principal atender este tipo de solicitudes realizadas por los postulantes, velando por la seguridad de la información y la conformidad del solicitante.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Solicitar devolución de antecedentes:** El proceso inicia con la solicitud de devolución de antecedentes por parte de un/a postulante al Programa de Formación dictado por la Academia Judicial. Cabe destacar que en caso de que no sea el mismo postulante quien solicita la devolución, se requiere un poder simple que debe ser presentado por la persona solicitante.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

46 de 63

Código

Versión

- **Ingresar RUT al Sistema:** Cuando la solicitud es recibida por el/la Asistente Administrativo de la Oficina de Partes, debe ser ingresado el RUT del postulante al Sistema que administra las solicitudes de admisión para identificar la documentación requerida.
- **Buscar número de Programa al cual postuló:** Una vez que el RUT del postulante ha sido ingresado, se debe identificar el número del Programa al cual solicitó el ingreso para acceder al folio con el que se archivaron los antecedentes adjuntados en la postulación.
- **Buscar folio de los antecedentes solicitados:** Cuando el número de Programa es identificado, se procede a buscar el número de folio correspondiente a la postulación para averiguar en qué archivador han sido dispuestos los antecedentes.
- **Buscar antecedentes en archivadores:** Una vez que el folio ha sido reconocido, el/la Asistente busca los antecedentes solicitados en los archivadores dispuestos que contienen dicha documentación.
- **Entregar antecedentes solicitados:** Al encontrar los antecedentes solicitados, estos son entregados al postulante o la persona que realizó la solicitud con el poder simple.
- **Solicitar firma de comprobante de retiro:** De forma paralela a la entrega de los antecedentes, el/la Asistente Administrativo(a) solicita la firma del comprobante de retiro, para contar con un medio de verificación que acredite que los documentos han sido solicitados y entregados efectivamente.
- **Timbrar comprobante de retiro:** Para oficializar el comprobante internamente, el/la Asistente timbra el documento donde se registra el retiro de antecedentes.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

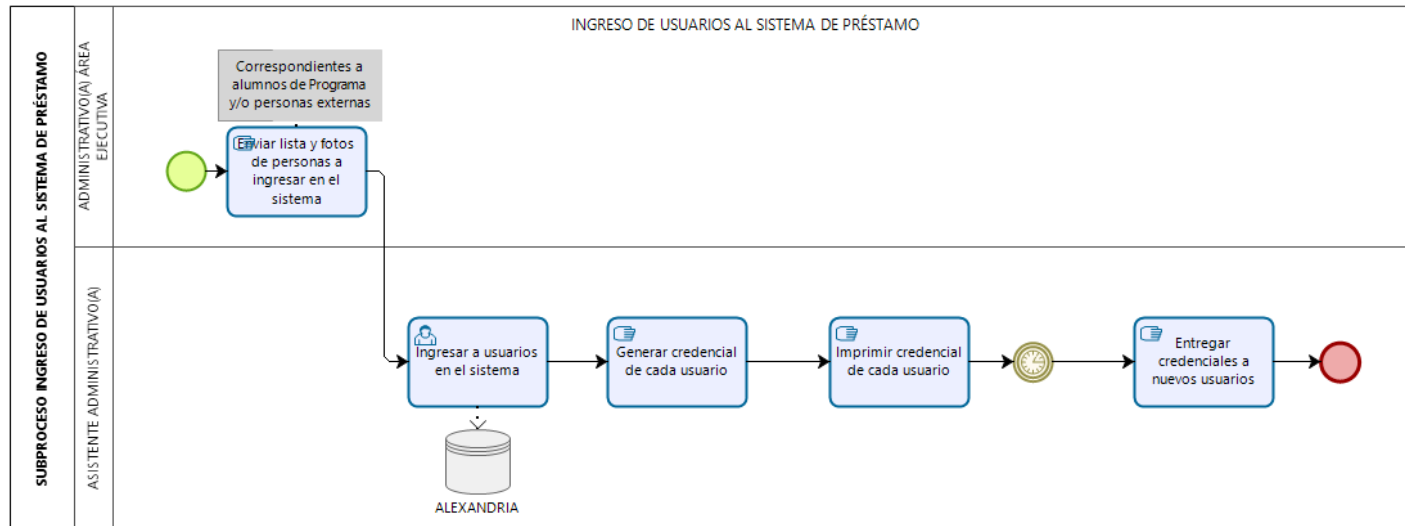
- **Ingresar retiro de antecedentes en base de datos:** Finalmente, el retiro de antecedentes es registrado en la base de datos, correspondiente al archivo Excel del Número de Programa respectivo.

6.6. PROCESO GESTIÓN DE BIBLIOTECA

El proceso de Gestión de Biblioteca tiene como finalidad brindar los lineamientos que deben aplicados para ingresar, mantener, prestar y recibir los materiales bibliográficos que posee la Academia Judicial para propiciar el conocimiento que se imparte por lo Programas.

6.6.1. SUBPROCESO DE INGRESO DE USUARIOS AL SISTEMA

Figura 13: Subproceso de Ingreso de Usuarios al Sistema



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

El subproceso que se detallará a continuación tiene como finalidad realizar el ingreso de nuevos usuarios al sistema de bibliotecas que es administrado por la Academia Judicial, considerando nuevos alumnos o personas externas que hayan sido autorizados para recibir este beneficio.

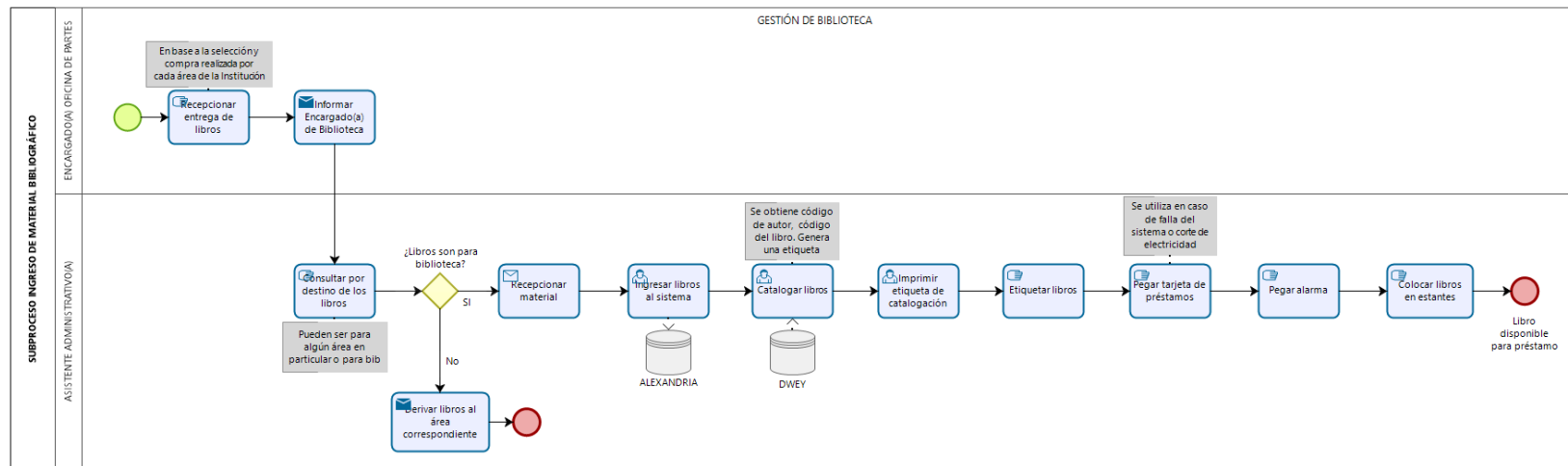
Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Enviar lista y fotos de personas a ingresar en el Sistema:** El proceso inicia con el envío de la lista de alumnos de Programa y/o personas externas por parte del/la Administrativo(a) del Área Ejecutiva, que debe incluir las fotos para tramitar su ingreso al Sistema de Administración de la Biblioteca ALEXANDRIA.
- **Ingresar a usuarios en el Sistema:** Cuando el/la Asistente Administrativo(a) recibe el listado de personas que deben ser ingresados, realiza esta actividad en el Sistema ALEXANDRIA, completando la información requerida para este fin.
- **Generar credencial de cada usuario:** Una vez que los usuarios han sido ingresados en el Sistema, se deben generar las credenciales de cada uno de los nuevos usuarios registrados, que corresponde al instrumento que deberán utilizar para hacer efectivo el ingreso a la Biblioteca.
- **Imprimir credencial de cada usuario:** Posteriormente, el/la Asistente imprime las credenciales de cada uno de los nuevos usuarios del Sistema de préstamos con la intención de que sean entregadas efectivamente a dichos usuarios.
- **Entregar credenciales a nuevos usuarios:** Para finalizar el proceso de ingreso de usuarios al sistema, las credenciales deben ser entregadas a cada uno de los nuevos beneficiarios del sistema de préstamos de la Academia Judicial.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

6.6.2. SUBPROCESO INGRESO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Figura 14: Subproceso de Ingreso de Material Bibliográfico



El subproceso que se detalla a continuación tiene como objetivo principal administrar el ingreso de nuevo material bibliográfico a la biblioteca u otra área de la Institución, verificando que sea registrado correctamente y posea un estado de disponibilidad ante la necesidad de un usuario.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Recepcionar entrega de libros:** El subproceso inicia con la recepción de los libros que serán ingresados a la Biblioteca por parte del/la Encargado(a) de la Oficina de Partes. Cabe destacar que los libros son recibidos en base a la selección y compra realizada por cada área de la Academia Judicial para el cumplimiento de sus funciones.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Informar a Encargado(a) de Biblioteca:** Cuando los libros han sido recibidos, el/la Encargado(a) de la Oficina de Partes informa la recepción al/la Asistente Administrativo(a) para que realice la gestión pertinente.
- **Consultar por destino de los libros:** Una vez que el/la Asistente recibe la información, procede a consultar a las distintas áreas de la Institución para identificar el destino de los libros, ya que pueden ser para algún área en particular o para la Biblioteca.
- **Derivar libros al área correspondiente:** En caso de que se informe que los libros deben ser entregados a un área específica de la Institución, se debe realizar la derivación respectiva de acuerdo a lo indicado. Si todos los libros recibidos responden a esta condición, se da por finalizado el proceso.
- **Recepcionar material:** En caso de que el destino de los libros sea la biblioteca, se debe recepcionar el material para comenzar el proceso forma de ingreso.
- **Ingresar libros al sistema:** Para que los libros sean parte de la biblioteca y puedan ser solicitados por los usuarios, se ingresan al Sistema ALEXANDRIA de la Academia.
- **Catalogar libros:** Cuando el libro haya sido ingresado en el Sistema AELXANDRIA se cataloga, obteniendo el código de autor, el código de libro y la etiqueta respectiva de su catalogación a través del SISTEMA DWEY.
- **Imprimir etiqueta de catalogación:** Una vez que la catalogación haya sido finalizada con éxito, se debe imprimir la etiqueta que contiene los datos del catálogo de los libros adquiridos.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

51 de 63

Código

Versión

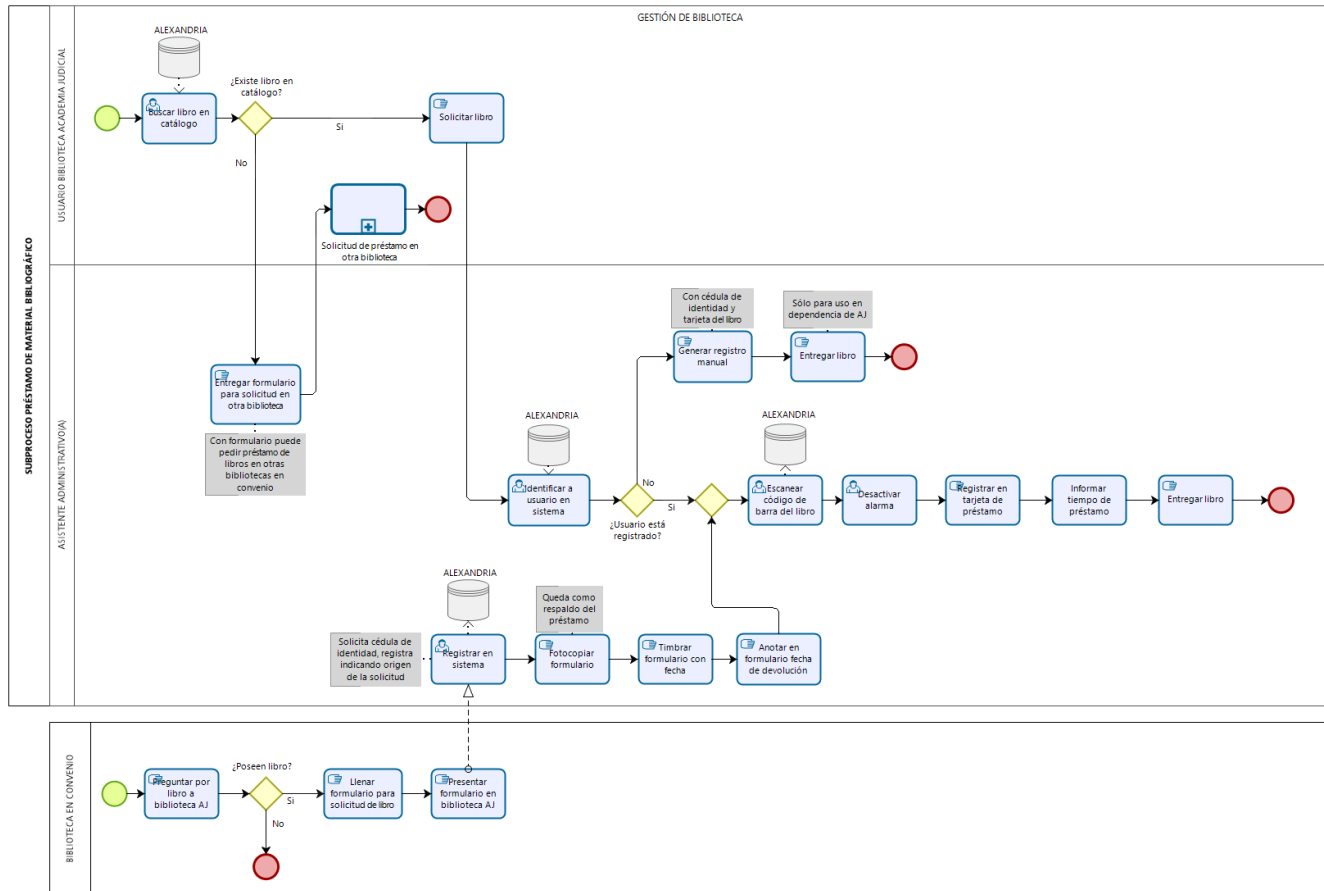
- **Etiquetar libros:** Cuando las etiquetas han sido impresas, se debe realizar el etiquetado del libro con los datos respectivos a su catalogación para ser identificados.
- **Pegar tarjeta de préstamos:** Cuando los libros hayan sido etiquetados, se debe pegar la tarjeta de préstamos en cada uno de ellos. Cabe destacar que esta medida es aplicada para ser utilizada en caso de falla del sistema o un posible corte de electricidad, para que no impida el préstamo de libros a los usuarios que lo requieran.
- **Pegar alarma:** La alarma de los libros debe ser pegada en cada uno con el objetivo de evitar que sean sustraídos de la biblioteca sin la solicitud adecuada.
- **Colocar libros en estantes:** Cuando las alarmas hayan sido pegadas en todos los libros ingresados, se deben ubicar en las estanterías de las bibliotecas dispuestas con este fin. La realización de esta actividad da por finalizado el proceso, quedando como producto, los libros disponibles para el préstamo a los usuarios que presenten este beneficio.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

6.6.3. SUBPROCESO DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Figura 15: Subproceso Préstamo de Material Bibliográfico



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso que será provisto a continuación tiene como finalidad facilitar la prestación de material bibliográfico a los usuarios de la Academia Judicial, así como a las Bibliotecas con las que se mantenga convenio vigente, verificando el correcto registro de estas acciones. Este subproceso que se detalla a continuación tiene dos posibles actividades de inicio, la primera corresponde al escenario en el que la solicitud es realizada por un usuario de la biblioteca de la Academia Judicial, la segunda es cuando una de las bibliotecas con las que se mantiene convenio vigente solicita el préstamo de material bibliográfico, que será detallado de manera posterior.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Buscar libro en catálogo:** El primer escenario del proceso de préstamo de material bibliográfico comienza cuando un usuario de la biblioteca de la Academia Judicial realiza una búsqueda de un libro que requiera en el Sistema ALEXANDRIA de Catálogo de la Biblioteca. En esta búsqueda se debe identificar si el libro existe en el catálogo.
- **Entregar formulario para solicitud en otra biblioteca:** En caso de que el libro que necesita el usuario no exista en el catálogo de la biblioteca de la Academia, el/la Asistente Administrativo(a) le debe facilitar un formulario para realizar la solicitud de dicho material en otra biblioteca que mantengan convenio con la Institución.
- **Solicitud de préstamo en otra biblioteca:** Cuando el usuario cuenta con el formulario, debe realizar la solicitud de préstamo en alguna biblioteca con la que se mantenga convenio, dando por finalizado el proceso internamente.
- **Solicitar libro:** En caso de que el libro que requiere el usuario exista en el catálogo de la biblioteca de la Academia, realiza la solicitud del mismo al/la Asistente Administrativo(a).

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

54 de 63

Código

Versión

- **Identificar a usuario en Sistema:** Cuando el/la Asistente recibe la solicitud del material bibliográfico, debe identificar al usuario solicitante en el Sistema ALEXANDRIA a través de la credencial que dicho usuario debe presentar. De esta actividad se debe reconocer si el usuario está registrado o no para continuar con el proceso.
- **Generar registro manual:** En caso de que el usuario no esté registrado, se genera un registro manual utilizando la cédula de identidad del usuario y la tarjeta que contiene el libro.
- **Entregar libro:** Cuando el registro está completo, el/la asistente administrativo(a) entrega el libro solicitado. Cabe destacar que estas últimas dos actividades se realizarán únicamente si el usuario solicitante lo utiliza dentro de las dependencias de la Academia Judicial.
- **Escanear código de barra del libro:** Si se reconoce que el usuario solicitante está registrado adecuadamente, el/la asistente escanea el código del libro solicitado en el Sistema ALENDRIA para registrar su retiro.
- **Desactivar alarma:** Cuando el código del libro ya ha sido escaneado, se debe desactivar la alarma del libro para que pueda ser utilizado fuera de las dependencias de la Academia Judicial.
- **Registrar en tarjeta de préstamo:** Una vez que la alarma haya sido desactivada, se registra la solicitud en la tarjeta de préstamo dispuesta en el libro (utilizada en caso de caída de sistema o corte del suministro eléctrico).
- **Informar tiempo de préstamo:** Habiendo realizado el registro del préstamo, el/la Asistente informa el tiempo que vigencia que se ha considerado, dándole a conocer la información que considere pertinente frente a un incumplimiento en relación a la normativa interna.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Entregar libro:** El proceso finaliza con la entrega efectiva del libro solicitado.

A continuación, se detalla el segundo escenario que puede dar inicio al proceso de préstamo de material bibliográfico, que corresponde a las solicitudes desde alguna de las bibliotecas con las que se mantiene convenio.

- **Preguntar por libro a biblioteca de la Academia Judicial:** El segundo escenario del préstamo de material bibliográfico comienza cuando una de las bibliotecas en convenio vigente pregunta por la existencia de algún libro que requiera. En caso de que el libro exista en la biblioteca de la Academia se continua con el proceso, en caso contrario el proceso se da por finalizado.
- **Llenar formulario para solicitud de libro:** Para realizar la solicitud del libro requerido, la biblioteca en convenio debe completar los datos en el formulario dispuesto con este fin.
- **Presentar formulario en biblioteca de la Academia Judicial:** Cuando el formulario contiene toda la información necesaria para realizar la solicitud de préstamo, se presenta en la biblioteca de la Academia Judicial y es recibido por el/la Asistente Administrativo(a).
- **Registrar en Sistema:** Cuando el formulario es recibido, se debe registrar en el Sistema ALEXANDRIA, indicando el origen de la solicitud.
- **Fotocopiar formulario:** Cuando la solicitud está ingresada correctamente en el sistema, se debe fotocopiar el formulario de solicitud, el que será archivado como respaldo del préstamo que se realizará a la biblioteca en convenio.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión

Página

56 de 63

Código

Versión

- **Timbrar formulario con fecha:** Una vez que el formulario ha sido copiado como respaldo, se timbra con la fecha de en la que se está realizando la tramitación respectiva desde donde se contarán los días de préstamo.
- **Anotar en formulario fecha de devolución:** Posteriormente, el/la asistente anota en el formulario la fecha de devolución del material que será prestado a la biblioteca en convenio.

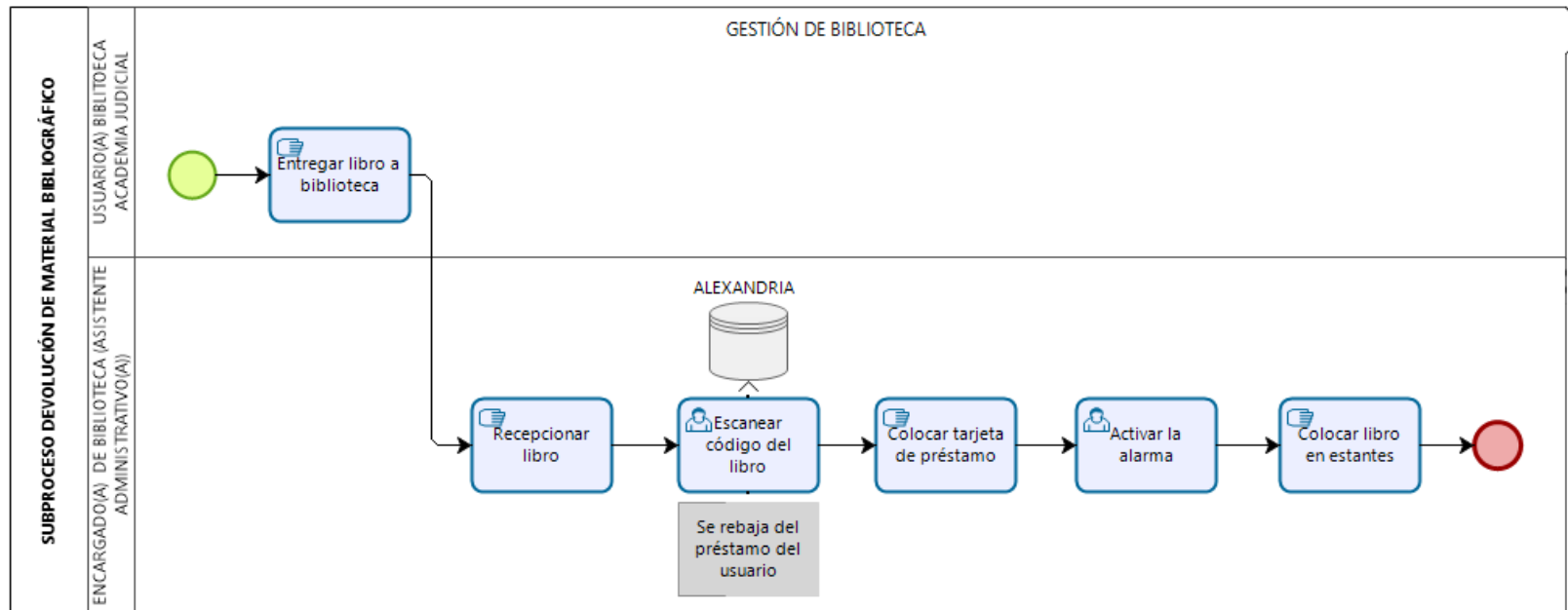
Cuando la actividad anterior haya sido realizada, se debe continuar con el proceso desarrollado previamente desde que el/la Asistente Administrativo(a) escanea el código de barra del libro solicitado hasta su entrega efectiva.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

6.6.4. SUBPROCESO DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Figura 16: Subproceso Devolución de Material Bibliográfico



Este subproceso tiene como objetivo principal asegurar el ingreso del material bibliográfico que es entregado por un usuario de la biblioteca de la Institución en conformidad a las condiciones de préstamo que fueron proporcionadas.

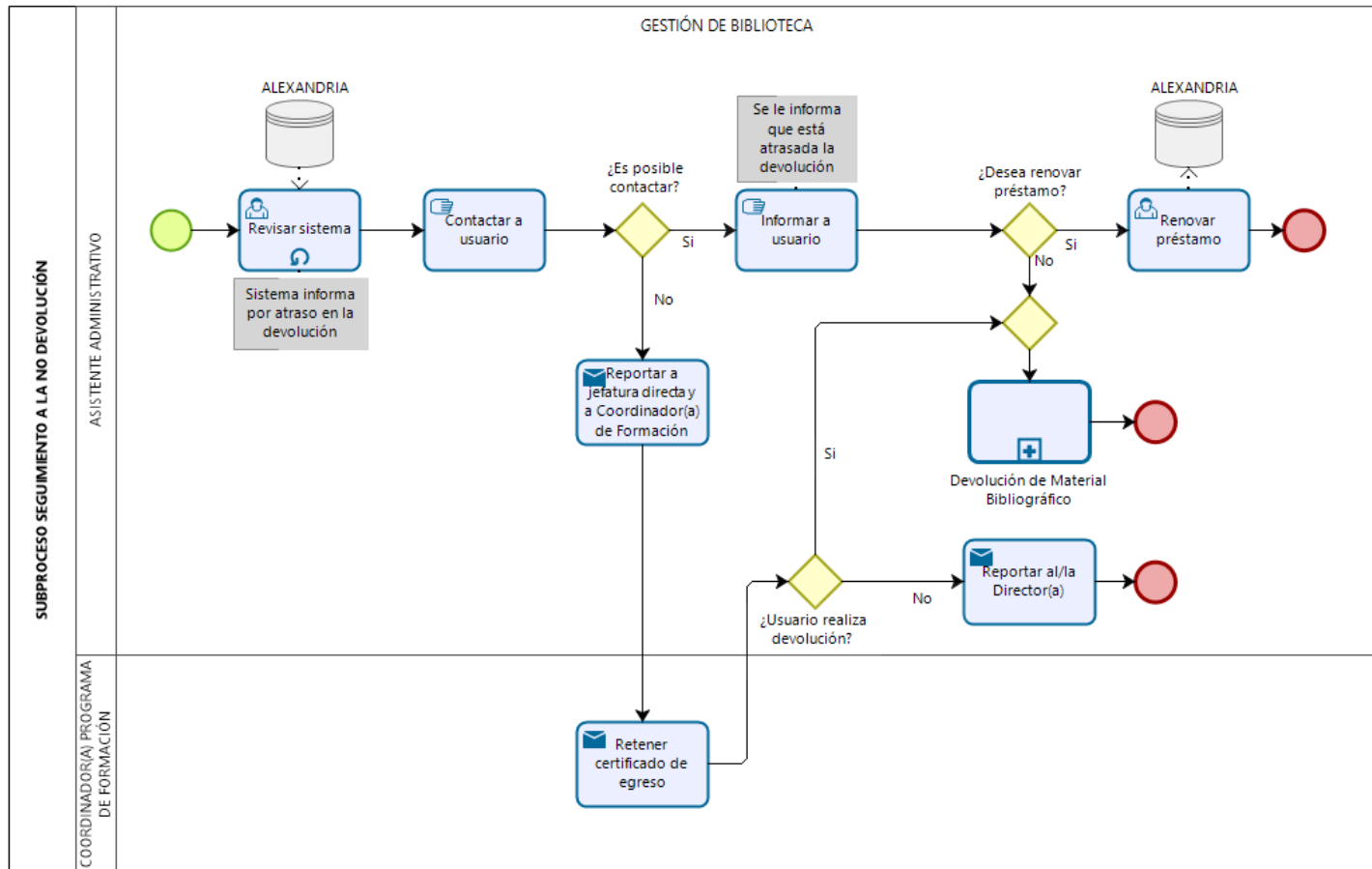
Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Entregar libro a biblioteca:** El proceso de devolución de material bibliográfico inicia con la entrega del libro a la biblioteca de la Academia Judicial por parte de un usuario.
- **Recepcionar libro:** Para ingresar la devolución, el/la Encargado(a) de Biblioteca (Asistente Administrativo) recibe el libro en cuestión.
- **Escanear código del libro:** Una vez recibido el libro se debe escanear al código respectivo en el Sistema ALEXANDRIA de la biblioteca. Esta acción rebaja automáticamente el préstamo del usuario.
- **Colocar tarjeta de préstamo:** Cuando el préstamo ha sido rebajado, el/la asistente coloca la tarjeta de préstamo en el libro para ser utilizada de forma posterior en alguna solicitud.
- **Activar la alarma:** Posteriormente, se reactiva la alarma del libro, para evitar que este sea sustraído de las dependencias de la Academia.
- **Colocar libro en estantes:** El proceso finaliza cuando el libro es colocado en los estantes de la biblioteca dispuestos con este fin.

6.6.5. SUBPROCESO SEGUIMIENTO A LA NO DEVOLUCIÓN DE MATERIAL

Figura 17: Subproceso Seguimiento a la No Devolución de Material Bibliográfico



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso a detallar tiene como finalidad monitorear aquellos préstamos que no han sido devueltos en el plazo acordado, es decir, que presentan retrasos en la devolución, realizando las acciones en consideración con la magnitud de dicho retraso.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Revisar sistema:** Para comenzar el proceso de seguimiento a la no devolución de materiales bibliográficos se debe revisar el sistema ALEXANDRIA de forma periódica por parte del/la Asistente Administrativo(a), pues informa los atrasos en la devolución de los libros prestados.
- **Contactar a usuario:** Cuando se identifica un atraso en la entrega de un libro o material bibliográfico, se debe contactar al usuario para informarle dicha situación. En esta actividad se debe dar cuenta si es posible contactarlo para continuar con el proceso.
- **Reportar a jefatura directa y a Coordinador(a) de Formación:** En caso de que no haya sido posible contactar al usuario, el/la Asistente Administrativo(a) reporta la situación de no devolución a la jefatura directa y a la Coordinador(a) del Programa de Formación, informando además que no fue posible contactarse directamente.
- **Retener certificado de egreso:** En relación a la información proporcionada por el/la Asistente, el/la Coordinador(a) retiene el certificado de egreso del usuario mientras realiza las acciones pertinentes para solucionar la situación de no devolución.
- **Reportar al/la Director(a):** Si el usuario no realiza la devolución del material bibliográfico a pesar de las medidas tomadas por el/la Coordinador(a) del Programa de Formación, se reporta la situación al/la

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Director(a) de la Academia Judicial para que realice las acciones que considere pertinentes, dando por finalizado el proceso.

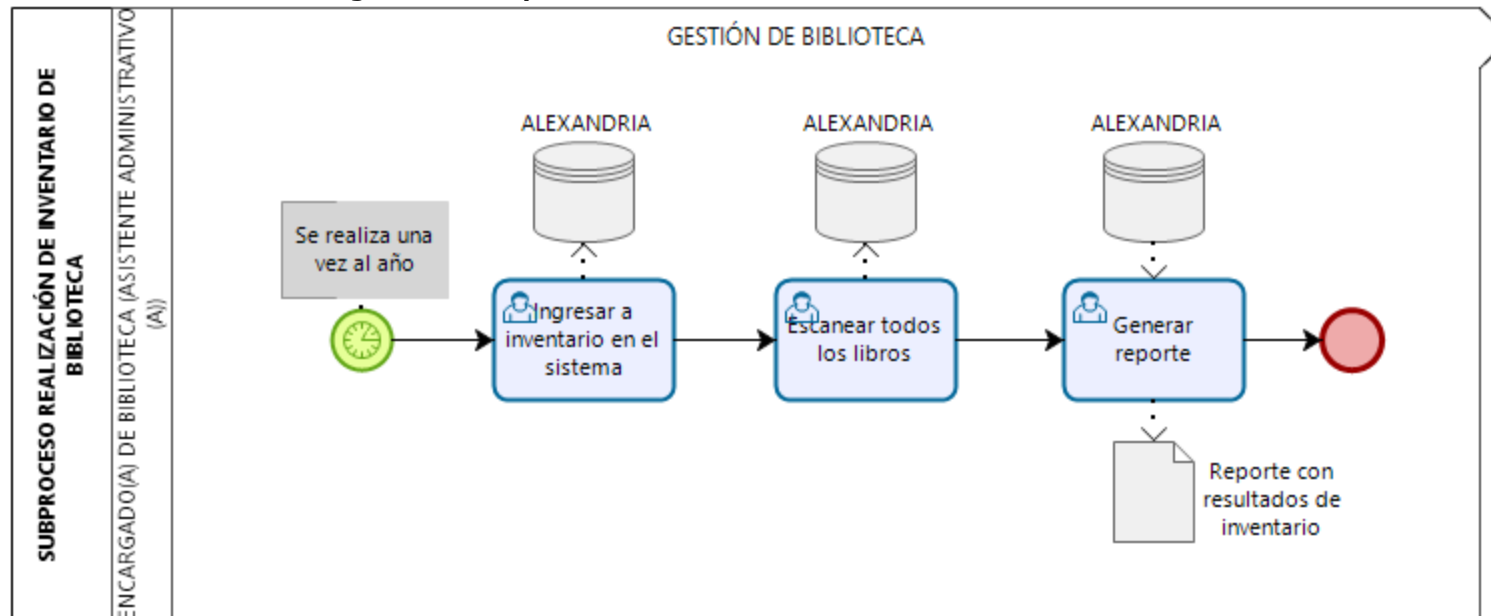
- **Informar a usuario:** En caso de que el contacto con el usuario se haya establecido correctamente, el/la Asistente informa la situación de no devolución o atraso en la entrega del material bibliográfico solicitado.
- **Renovar préstamo:** Si el usuario accede a la opción de renovar el préstamo del material que posee, el/la Asistente realiza la renovación del préstamo en el Sistema ALEXANDRIA, dando por finalizado el proceso.
- **Devolución de Material Bibliográfico:** En caso de que el usuario no desee renovar el préstamo, se debe realizar el proceso de Devolución de Material Bibliográfico¹⁰.

¹⁰ Subproceso detallado en este documento.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

6.6.6. SUBPROCESO REALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIBLIOTECA

Figura 18: Subproceso Realización de Inventario de Biblioteca



Este subproceso tiene como finalidad la realización del proceso de inventario, para identificar, gestionar y mantener un control de las existencias de libros y material bibliográfico que mantiene la Biblioteca de la Academia Judicial, facilitando la detección de necesidades y la regulación de los préstamos.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Ingresar a inventario en el Sistema:** El proceso de realización del inventario de la Biblioteca de la Academia Judicial comienza con el ingreso al inventario en el Sistema ALEXANDRIA para identificar las existencias. Cabe destacar que este proceso se realiza sólo una vez al año.
- **Escanear todos los libros:** El inventario se realiza escaneando los códigos de cada uno de los libros que se encuentran en la biblioteca de la Institución a través del Sistema ALEXANDRIA.
- **Generar Reporte:** Cuando todos los libros hayan sido escaneados en el sistema, se debe generar el reporte con los resultados asociados al proceso de inventario desde el Sistema ALEXANDRIA para ser informado posteriormente. La realización de esta actividad da por finalizado el proceso.