 Banco de Chile	Procedimiento de Carta Instrucción Nueva Internet	Marzo 2015	Versión 1.0
		Pág. 1 de 17	

Manual de Procedimiento

Proceso Carta Instrucción

Nueva Internet

DIVOT

Roles

Rol	Nombre	Cargo	División
Líder Nueva Internet	Ruben Farías	Gerente Bca. Transaccional	Banca Transaccional
Líder Carta Instrucción	Gonzalo Collarte	Gerente Serv. Cliente Bca. Trans.	Banca Transaccional
Representante Equipo Ágil	Esteban Mendez		Banca Transaccional
Representante Ing. de Procesos	Erick Vasquez	Ingeniero de Procesos	Div. Normas y Procedimientos


Revisión del Documento

(Esta tabla es para tener documentado el control de versiones y el detalle de los cambios realizado) Ejemplo:

Versión	Elaborado por	Fecha	Descripción del cambio
V1.0	Ingeniería de Procesos	25/09/2014	Versión Inicial

Firma de Aprobadores


Gonzalo Collarte		
Líder Carta Instrucción	Firma	Fecha
Rodolfo Pacheco		
Jefe Procesos Operacionales	Firma	Fecha
Juan Carlos Acosta		
Jefe Dpto. Operaciones Sr.	Firma	Fecha
Juan Caros Aravena		
Jefe Dpto. Operaciones Sr.	Firma	Fecha
Paula Hinojosa		
Jefe Dpto. Operaciones Sr.	Firma	Fecha
Erick Vasquez		
Ingeniero de Procesos	Firma	Fecha

 Banco de Chile	Procedimiento de Carta Instrucción Nueva Internet	Marzo 2015	Versión 1.0
		Pág. 3 de 17	

Esteban Mendez		
Representante Equipo Ágil	Firma	Fecha

ÍNDICE

1. Introducción	5
1.1. Propósito de la Iniciativa	5
1.2. Antecedentes	5
1.3. Objetivo	5
1.4. Alcance	5
1.5. Glosario	6
2. Descripción de Roles	7
2.1. <i>Cliente</i>	7
2.2. Apoderado	7
2.3. Nuevo Rol	7
2.4. Validadores	7
2.5. Unidades Resolutoras	8
3. Descripción del procedimiento	9
3.1. Diagrama de proceso	9
3.2. Detalle de actividades	10

 Banco de Chile	Procedimiento de Carta Instrucción Nueva Internet	Marzo 2015	Versión 1.0
		Pág. 5 de 17	

1. Introducción

1.1. Propósito de la Iniciativa

- *El propósito de la iniciativa es generar un nuevo canal seguro de entrada para las cartas de instrucción, a través de la plataforma de internet empresas. Este canal debe tener una mejora a los clientes para que ellos puedan mirar y seguir el estado en el procesamiento de la instrucción*
- *Junto con tener un nuevo canal disponible, se trabaja para optimizar los procesos de curse de las instrucciones a través de conexiones directas con los sistemas productos de las áreas resolutoras.*

1.2. Antecedentes

- *El proceso carta de instrucción hoy tiene disponibles los siguientes canales de entrada:*
 - *Raightfax*
 - *Manual (instrucción le llega a ejecutivo)*
 - *Mail Seguro*
- *Los desarrollos de la plataforma le permiten al cliente enviar instrucciones al banco a través del nuevo portal y tener un panel de seguimiento de las solicitudes.*
- *La plataforma no está conectada a los sistemas productos, ni a citidocs para indexar las instrucciones a las unidades resolutoras.*
- *El panel de seguimiento de solicitudes no se encuentra conectado a los sistemas del backoffice, por lo que la actualización de las instrucciones tiene que ser manualmente por las personas que cursan o reparan las instrucciones.*

1.3. Objetivo

- *Formalizar roles, responsabilidades y actividades a realizar por todos los involucrados en el proceso.*
- *Definir cuáles son los cambios y etapas futuras del proyecto para eliminar manualidades planteadas en este procedimiento.*

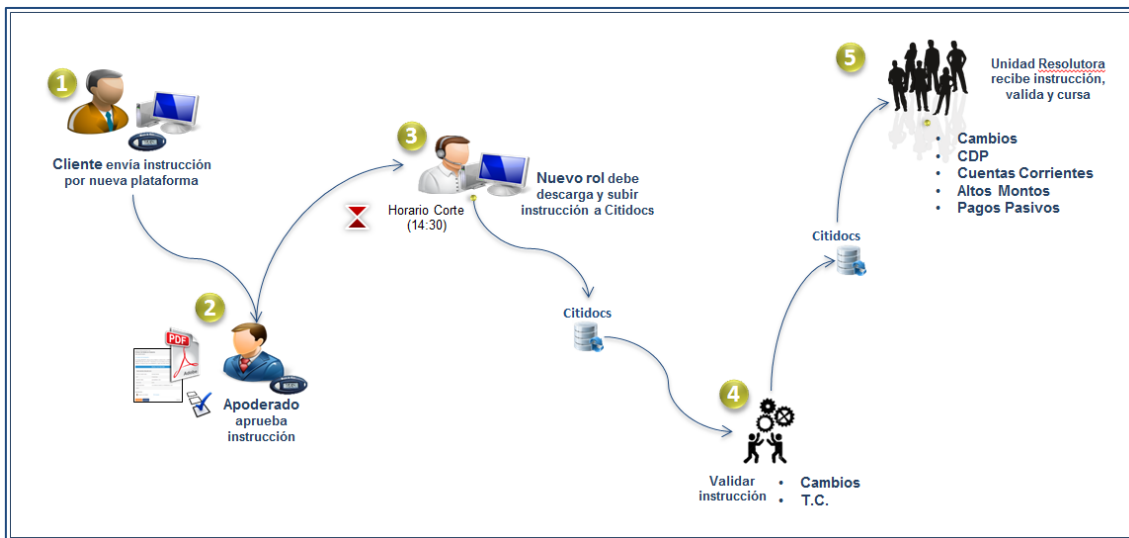
1.4. Alcance

- *El alcance para esta primera etapa se sintetiza en poder ingresar instrucciones al banco a través del nuevo portal y poder procesarlas realizando algunas actividades adicionales.*
- *Las instrucciones que se podrán ingresar al banco deben pertenecer a los siguientes flujos citidocs:*
 - *D_Sucursales*
 - *D_Cartas_Instruc_Trans*
 - *D_Boletas_Garantias*
 - *D_Pago_Proveedores*
 - *D_Local_Tresury*
 - *D_LBTR*

1.5. Glosario

Concepto	Definición
Nueva Plataforma	Nueva WEB del banco de chile donde una de las funcionalidades permitirá el ingreso de cartas instrucción.
Carta de Instrucción	Documento donde se indican solicitudes de clientes, que debe venir aprobado por apoderados. (sea por firma en PDF o por plantilla)
Plantilla	Es una carta de instrucción digital que se genera cuando el cliente ingresa toda la información para su procesamiento en la nueva plataforma.
PDF	Es una carta instrucción escaneada.
Cliente	Es quien envía cartas instrucción a través de la nueva plataforma.
Apoderado	Persona que debe aprobar la instrucción para que el banco haga efectivo lo que solicita el cliente. (ya sea por plantilla o por PDF)
Nuevo Rol	Persona encargada de descargar e indexar las operaciones en citidocs.
Unidad Resolutora	Son las unidades Backoffice que cursan las instrucciones en los sistemas productos.
ILV	Informe Legal Vigente, donde se encuentran los apoderados de las empresas (clientes) con sus atribuciones correspondientes.

2. Descripción de Roles



2.1. Cliente

El cliente es el encargado de enviar las cartas de instrucción al banco mediante la nueva internet, por lo que debe procurar ingresar todos los datos requeridos para que se pueda procesar la solicitud.

2.2. Apoderado

El apoderado es el encargado de aprobar todas las instrucciones que el cliente quiera enviar al banco para procesar.

La aprobación de las instrucciones será mediante el digipass del apoderado para el caso de las Plantillas.

Es requisito que el apoderado tenga las atribuciones necesarias para aprobar los tipos de instrucciones que el cliente quiera enviar, las cuales deberán ser validadas por ILV de manera automática para la plantilla y manual para el caso del pdf.

2.3. Nuevo Rol


La actividad del nuevo rol, es descargar las instrucciones que van cargando los clientes en el sistema, para luego subirlas a citidocs e indexarlas a las unidades correspondientes.

2.4. Validadores

Existen dos unidades que realizan esta actividad, las cuales son:

- Transaction Control
- Unidad de Cambios Internacionales

En este punto, estas dos unidades deben validar la información y el formato de las instrucciones para que luego se puedan cursar.

 Banco de Chile	Procedimiento de Carta Instrucción Nueva Internet	Marzo 2015	Versión 1.0
		Pág. 8 de 17	

A través de este canal, se podrán recibir de dos formas las instrucciones:

- Plantilla
- PDF

Cuando una instrucción sea plantilla, la nueva plataforma validará a los apoderados de la instrucción. Para el caso del PDF la revisión de los apoderados deberá ser contra nombre, rut y facultades en ILV.

Para ambos casos, plantilla y PDF, las instrucciones se consideraran originales, por lo que se podrán obviar dos validaciones.

1. Validación en sistema MIFT
2. Validación en sistema SVS

Cuando una instrucción es reparada y enviada al folder de reparo, el validador debe ingresar a su sesión en la nueva plataforma, y buscar la instrucción través del ID Citidocs e indicar que la instrucción fue reparada, por lo que el cliente deberá ingresar una nueva instrucción a través de este nuevo canal.

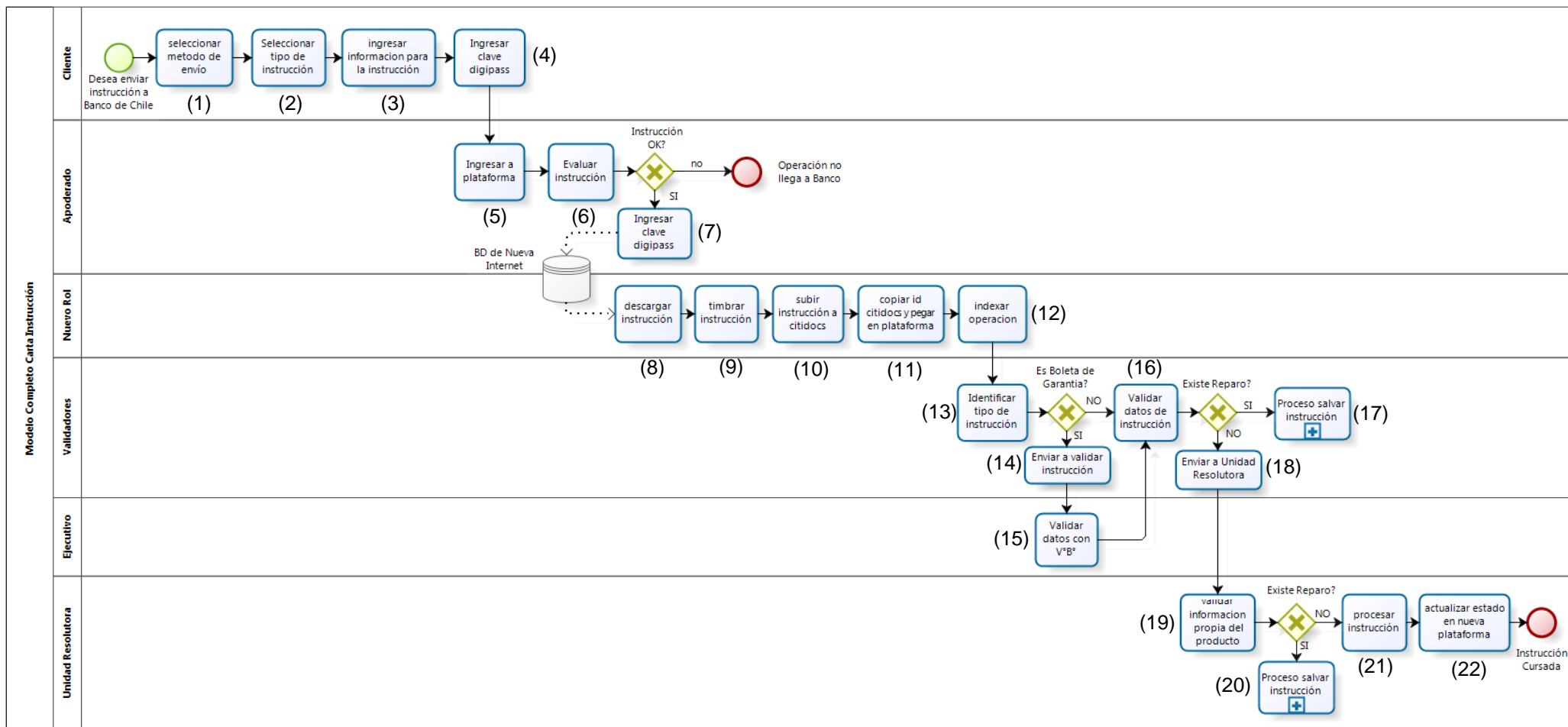
2.5. Unidades Resolutoras

Luego que las operaciones son revisadas y aprobadas, las distintas unidades resolutoras deben realizar otro tipo de validaciones y cursar las operaciones cuando estas se encuentren correctamente ingresadas.

Luego que la operación sea cursada, el operador debe ingresar a su sesión en la nueva plataforma y buscar la instrucción a través del ID Citidocs e indicar que la instrucción fue cursada con éxito, por lo que el cliente podrá saber que se realizaron las operaciones correspondientes indicados por él.

3. Descripción del procedimiento

3.1. Diagrama de proceso



3.2. Detalle de actividades

1. Seleccionar método de envío			
Responsable	Cliente	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
1	En este punto, el cliente debe seleccionar si desea enviar las instrucciones como una plantilla o como un PDF adjunto.		
Nº	Reglas de Negocio		

2. Seleccionar tipo de instrucción			
Responsable	Cliente	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
2	El cliente, luego de haber seleccionado como desea enviar la instrucción, debe seleccionar el tipo de instrucción. Con los diferentes tipos de instrucción yo "instruyo" al banco lo que quiero hacer.		
Nº	Reglas de Negocio		
1	<p>Si la opción es a través de una plantilla, el cliente podrá enviar los siguiente productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de Boleta de Garantía contra LDC • Envío Orden de Pago al exterior • Transferencias de Fondos a Terceros <ul style="list-style-type: none"> ○ Mismo Banco ○ Otros Bancos • Toma de Depósito a Plazo • Compra Moneda Spot 		
2	<p>Si la opción es través de un PDF adjunto, el cliente podrá cualquier tipo de instrucción bajo el concepto de otros, las cuales son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de Vale Vista • Cancelación Vale Vista (retirados, rendidos, no rendidos) • Emisión de Boleta de Garantía • Cancelación de Boleta de Garantía • Envío Orden de Pago al Exterior • Cancelación Orden de Pago recibida del Exterior • Transferencia de Fondos a Terceros • Ingreso de Cartera Recaudaciones • Emisión Cuponerías de Recaudaciones • Realizar Rendición Especial Recaudaciones • Ingreso Nóminas de cargos PAC por Excepción • Solicitud de Universo PAC • Rendiciones Especiales PAC • Efectuar Pagos Previsionales por Excepción • Efectuar Pagos Masivos por Excepción • Revertir Pagos Masivos • Realizar Rendición Especial Pagos Masivos • Toma Depósito a Plazo • Compra moneda Spot 		

3. Ingresar información para la instrucción			
Responsable	Cliente	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
3	<p>En esta actividad el cliente debe ingresar la información requerida por la nueva plataforma para que la operación sea procesada en el backoffice.</p> <p>Uno de los puntos que se deben completar es la selección de los apoderados, la cual debe ser tanto para plantilla como para PDF adjunto.</p>		
Nº	Reglas de Negocio		
1	<p>Si la instrucción es enviada como una plantilla, la pantalla de la nueva plataforma, exigirá los datos mínimos, pero si la instrucción es enviada como un PDF adjunto, la nueva plataforma no pedirá datos a completar, ya que el PDF es el mandante.</p>		

4. Ingresar clave digipass			
Responsable	Cliente	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
4	<p>El cliente una vez que selecciono el cómo enviar la instrucción y completó todos los datos solicitados, debe ingresar su clave digipass para poder enviar la instrucción al apoderado, validando que la información ingresada sea correcta.</p>		
Nº	Reglas de Negocio		

5. Ingresar a nueva plataforma			
Responsable	Apoderado	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
5	<p>Una vez que el cliente envió la instrucción, el apoderado recibirá para el caso de las plantillas un correo de aviso indicando que tiene que validar una operación para que el banco las procese.</p> <p>Dado lo anterior, el apoderado deberá ingresar a la nueva plataforma web o a través de su aplicación mobile.</p>		
Nº	Reglas de Negocio		

6. Evaluar instrucción			
Responsable	Apoderado	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		

6. Evaluar instrucción	
6	Una vez dentro de la plataforma, el apoderado debe revisar la información de la instrucción y aprobar o rechazar.
Nº	Reglas de Negocio
1	Si la operación es rechazada por el apoderado, la instrucción no llegará al banco. En cambio, si la instrucción es aprobada, es porque fue validada por el apoderado y deberá ser ejecutada en caso de no existir ningún tipo de reparo.

7. Ingresar clave digipass			
Responsable	Apoderado	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
7	Sea aprobada o rechazada la instrucción, se debe ingresar la clave del digipass.		
Nº	Reglas de Negocio		
1	Para el caso de plantilla, el apoderado debe ingresar su clave digipass. Con esta clave dinámica se certifica la aprobación o rechazo del apoderado. Para el caso particular de una plantilla, la clave digipass será considerada como su firma electrónica, la cual permitirá al backoffice poder cursar las operaciones.		
2	Par el caso de archivo digitalizado, la instrucción no pasara por la aprobación del apoderado, pero si es necesaria la selección de los apoderados en la plataforma por el cliente al momento de enviar una instrucción.		

8. Descargar instrucción			
Responsable	Control de Transacciones	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
8	El validador de Control de Transacciones recibirá un mail de notificación, indicando que tiene una nueva instrucción que debe ser descargada. Para esto el validador debe ingresar a la plataforma, ingresar a bandeja de entrada y descargar la operación.		
Nº	Reglas de Negocio		

9. Timbrar Instrucción			
Responsable	Control de Transacciones	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
9	El validador, luego de descargar la instrucción, la debe imprimir y timbrar para indicar el canal de entrada a instrucción.		

9. Timbrar Instrucción

Nº	Reglas de Negocio

10. Subir instrucción a Citidocs

Responsable	Control de Transacciones	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
10	En esta actividad se debe ingresar la instrucción a Citidocs. Esto se realizará igual que en los procesos actuales donde se utiliza un escáner.		
Nº	Reglas de Negocio		

11. Copiar Id Citidocs y Pega en Nueva Plataforma

Responsable	Control de Transacciones	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
11	Una vez que la instrucción se encuentra en Citidocs, el gestor documental asignará automáticamente un ID único identificador de la instrucción, por lo que se debe copiar dicho código y pegarlo en la nueva plataforma. (con esta actividad se realiza la conexión entre los sistemas)		
Nº	Reglas de Negocio		

12. Indexar Operación

Responsable	Control de Transacciones	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
12	Una vez que la instrucción ya se encuentra en Citidocs y el Id se copió en la nueva plataforma, el validador central debe indexar la instrucción hacia el departamento de cambios o hacia Control de Transacciones para que se realicen las validaciones pertinentes.		
Nº	Reglas de Negocio		
1	La derivación de las instrucciones no ha sido modificada en este proceso.		

13. Identificar tipo de Instrucción

Responsable	Control de Transacciones/ Depto. Cambios	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		

13. Identificar tipo de Instrucción	
13	<p>Una vez que reciban la instrucción de forma normal, deben identificar el método de envío de la instrucción.</p> <p>Se debe identificar si la instrucción es por Plantilla o un documento digitalizado.</p> <p>Además de identificar el método de envío, se debe identificar las instrucciones que son Boletas de Garantía contra LDC</p>
Nº	Reglas de Negocio
1	Si la instrucción es una plantilla, la operación vendrá con las validaciones de los apoderados desde la nueva plataforma a través de una conexión con el ILV y el sistema de poderes.
2	Si la instrucción es un documento digitalizado, no vendrá con las validaciones de los apoderados.
3	Si la instrucción es una Boleta de Garantía contra LDC se debe realizar la actividad número 14 (enviar a validar instrucción), en caso contrario se debe omitir dicha actividad

14. Enviar a Validar Instrucción			
Responsable	Control de Transacciones/ Depto. Cambios	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
14	<p>Si la instrucción es una Boleta de Garantía contra LDC, se debe utilizar el modelo de reparo para enviar a validar la instrucción con el ejecutivo correspondiente al cliente.</p> <p>Modelo de Reparo: Se debe copiar y pegar el Rut del cliente en el Excel que autogenera un correo al equipo de cobertura del cliente, una vez creado el correo, se debe enviar la instrucción para que ejecutivo devuelva como respuesta la validación de la instrucción.</p>		
Nº	Reglas de Negocio		
1	La instrucción debe ser respondida por el ejecutivo antes del horario de corte, de lo contrario, no se podrá asegurar que se confeccione la boleta.		

15. Validar datos con Visto Bueno			
Responsable	Ejecutivo	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
15	Ejecutivo luego de recibir la Boleta de Garantía contra LDC a través del correo de Control de Transacciones, debe validar la información contenida en la instrucción y dar su visto bueno para que luego Visado pueda confeccionar la boleta.		
Nº	Reglas de Negocio		
1	Esta actividad existirá únicamente para las instrucciones que son Boletas de Garantía contra LDC.		

15. Validar datos con Visto Bueno

2	<p>Los datos que debe validar el ejecutivo son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión • Tasa • Plazo • Línea
---	---

16. Validar Datos de Instrucción

Responsable	Control de Transacciones/ Depto. Cambios	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
16	<p>Tanto como Control de Transacciones y el Departamento de Cambio, debe realizar las validaciones normales dependiendo del tipo de instrucción.</p> <p>La implementación de este nuevo canal de ingreso permite poder considerar a las instrucciones como originales, por lo que se deben omitir las siguientes validaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que tenga firmado anexo contrato fax (SVS). 2. Que sea operación recurrente (MIFT). 		
Nº	Reglas de Negocio		
1	Como se menciona en la actividad N° 13, si la instrucción viene en formato de plantilla, no se deben realizar las validaciones de apoderados, ya que viene validada por la nueva plataforma.		
2	Como se menciona en la actividad N° 13, si las instrucciones que vienen en formato de archivo digitalizado, se deben realizar las validaciones normales de los apoderados, ya que el archivo es el mandante y por lo que se debe validar Nombre, Rut y firma de los apoderados.		
3	Para el caso donde una instrucción fue ingresada bajo el modelo de archivo digitalizado, el validador, debe ratificar que los apoderados que firmaron la carta instrucción digitalizada, sean los mismos apoderados seleccionados por el cliente en la plataforma con el objetivo de notificar a los apoderados involucrados y de esta manera disminuir potenciales riesgos de fraude.		

17. Proceso Salvar Instrucción

Responsable	Control de Transacciones/ Depto. Cambios	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
17	El proceso de reparo de una instrucción mantiene el modelo actual. (modelo del archivo adjunto, punto 8, 8.2 Operaciones – Pagina 20)		
Nº	Reglas de Negocio		
1	El ejecutivo será el responsable de regularizar la operación. (modelo del archivo adjunto, punto 8 – 8,4 Ejecutivos y/o Asistentes Comerciales – Pagina 23)		

17. Proceso Salvar Instrucción

2	Si la instrucción fue reparada y se envía al folder de reparo, el validador debe ingresar a la nueva plataforma y a través del ID Citidocs, debe buscar la instrucción y cambiar el estado de "ejecución" a "reparada"
---	--

18. Enviar a Unidad Resolutora

Responsable	Control de Transacciones/ Depto. Cambios	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
18	Luego de que se realizan las validaciones pertinentes de cada instrucción, se debe enviar la instrucción a cada unidad resolutora correspondiente para que puedan validar información del producto y cursar la operación.		
Nº	Reglas de Negocio		
1	El departamento de cambios no tiene que derivar con otra unidad, ya que ellos se encargan tanto de la validación como del curso de forma integral.		

19. Validar información propia del producto

Responsable	Unidades Resolutoras	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
19	Las validaciones de las unidades resolutoras se mantendrán tal cual es el proceso actual.		
Nº	Reglas de Negocio		

20. Proceso Salvar Instrucción

Responsable	Unidades Resolutoras	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
20	El proceso de reparo de una instrucción mantiene el modelo actual. (modelo del archivo adjunto, punto 8, 8.2 Operaciones – Pagina 20)		
Nº	Reglas de Negocio		
1	El ejecutivo será el responsable de regularizar la operación. (modelo del archivo adjunto, punto 8 – 8,4 Ejecutivos y/o Asistentes Comerciales – Pagina 23)		
2	Si la instrucción fue reparada y se envía al folder de reparo, el validador debe ingresar a la nueva plataforma y a través del ID Citidocs, debe buscar la instrucción y cambiar el estado de "ejecución" a "reparada"		

20. Proceso Salvar Instrucción	
3	<p>El departamento de pasivo, realiza las validaciones de las instrucciones luego de cursar todas las operaciones. Dado lo anterior, este departamento debería encontrar reparos de instrucciones luego de procesarlas.</p> <p>La actualización de estado para esta unidad será realizado a través de un QTP, dado que existe un alto volumen de operaciones.</p>

21. Procesar Instrucción			
Responsable	Unidades Resolutoras	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
21	El proceso de curse de una instrucción mantiene el modelo actual.		
Nº	Reglas de Negocio		

22. Actualizar Estado en Nueva Plataforma			
Responsable	Unidades Resolutoras	SLA	N/A
Nº	Descripción Actividad		
22	Una vez que la instrucción fue cursada, la unidad "individuo" que cursó la operación, debe ingresar a la nueva plataforma y a través del ID Citidocs, buscar la instrucción y cambiar el estado de "Ejecución" a "Cursada"		
Nº	Reglas de Negocio		
2	<p>El departamento de Pasivos, realiza las validaciones de las instrucciones luego de cursar todas las operaciones. Dado lo anterior, este departamento debería encontrar reparos de instrucciones luego de procesarlas.</p> <p>La actualización de estado para esta unidad será realizada a través de un QTP, dado que existe un alto volumen de operaciones.</p>		