

# Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Guía Metodológica 2011  
Parte 1: Diagnóstico



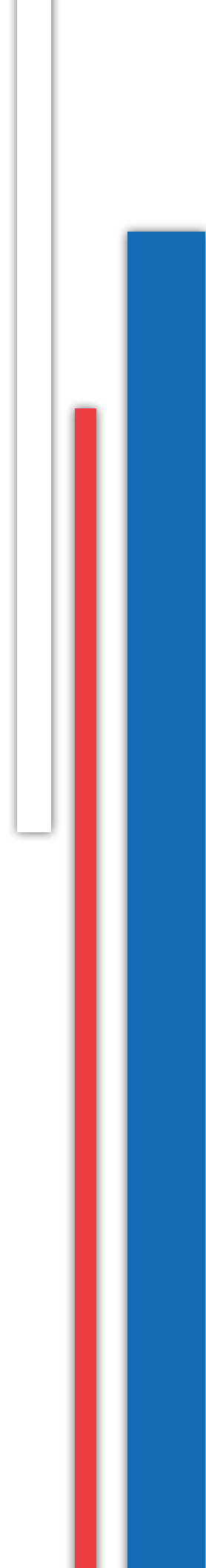
Ministerio  
Secretaría  
General de  
Gobierno

Gobierno de Chile



# Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Guía Metodológica 2011  
Parte 1: Diagnóstico



**MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO**

Ministra, Ena Von Baer Jahn

**SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO**

Subsecretaria, María Eugenia de La Fuente Núñez

**UNIDAD DE ANALISTAS EXPERTOS DE VALIDACIÓN NACIONAL  
DEL PMG DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
CIUDADANA (SIAC)**

Jefa de Unidad, Elisabet Gutiérrez Gárate

**Coordinación del Proceso de Elaboración**

Elisabet Gutiérrez Gárate

**Elaboración de Contenidos**

Angelina Cartes Cartes, María Inés Contreras Gálvez, Felipe Fuenzalida López, Elisabet Gutiérrez Gárate, Marco Antonio Mosso Gutiérrez

**Revisión de Estilo**

Marco Antonio Mosso Gutiérrez

**Diseño, Diagramación, Portada**

Secretaría de Comunicaciones

Ministerio Secretaría General de Gobierno

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
<b>CAPÍTULO N° 1: CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL SIAC.....</b>	<b>11</b>
DEFINICIONES ESTRATÉGICAS.....	12
<b>CAPÍTULO N° 2: ESPACIOS DE ATENCIÓN .....</b>	<b>15</b>
IDENTIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	17
PRODUCTOS CANALIZADOS A TRAVÉS DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	19
TIPIFICACIÓN DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA.....	19
NIVEL DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	24
MATRIZ DE RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	24
ACCESIBILIDAD DE TICS EN LA CIUDADANÍA.....	25
PLAN DE NIVEL DE DEMANDA .....	26
METODOLOGÍAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	27
<b>CAPÍTULO N° 3: GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS.....</b>	<b>29</b>
PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (LEY N° 19.880).....	30
TRATAMIENTO DE RECLAMOS .....	31
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	32
INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN Y REGISTRO.....	33
<b>CAPÍTULO N° 4: CALIDAD DE SERVICIO.....</b>	<b>35</b>
MECANISMOS DE CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA.....	36
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.....	37
COBERTURA DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	43
OPORTUNIDAD EN LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS	

A TRAVÉS DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	47
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	51
<b>CAPÍTULO Nº 5: DIFUSIÓN.....</b>	<b>55</b>
DIAGNÓSTICO DE PLANES DE DIFUSIÓN INSTITUCIONALES.....	57
CARTA DE COMPROMISOS.....	58
<b>CAPÍTULO Nº 6: PERFILES DE FUNCIONARIOS (AS) ENCARGADOS DEL SISTEMA Y DE ATENCIÓN DE PÚBLICO.....</b>	<b>59</b>
MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DEL EQUIPO DE FUNCIONARIOS(AS) VINCULADOS A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN.....	61
MEDICIONES RESPECTO AL PERSONAL VINCULADO A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN .....	62
CAPACITACIÓN .....	63
<b>CAPÍTULO Nº 7: PROCESOS E INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA.....</b>	<b>65</b>
GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA RETROALIMENTACIÓN INSTITUCIONAL .....	66
INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	67
<b>CAPÍTULO 8: RECURSOS FINANCIEROS. ....</b>	<b>71</b>
CUADRO SINÓPTICO.....	73
ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	73
GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS.....	79
CALIDAD DE SERVICIO.....	84
DIFUSIÓN .....	91
PERFILES DE PERSONAL .....	94
COORDINACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	97
<b>CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO.....</b>	<b>101</b>
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	102

## PRESENTACIÓN

Uno de los principales objetivos del Ministerio Secretaría General de Gobierno es incentivar el desarrollo de espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía de modo que se difunda y retroalimente la acción del gobierno con las inquietudes y demandas de la población.

De esta forma, tenemos la misión de constituir canales de diálogo y comunicación entre la ciudadanía y el Estado, que permitan una mejor calidad en la atención de los servicios y en los productos que estos entregan a las personas.

El gobierno del Presidente Piñera ha puesto especial énfasis en el fortalecimiento de los espacios de atención ciudadana al interior de la administración del Estado, ya que significa un mejoramiento y modernización de la gestión pública, uno de los principales compromisos del programa de gobierno.

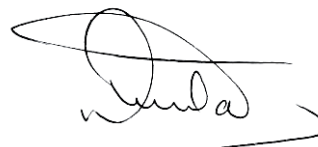
En virtud de lo anterior, nuestro ministerio, presta asesoría técnica a 178 servicios que comprometen el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a través de una Red de Expertos, quienes verifican el cumplimiento de los objetivos de gestión a nivel nacional de todos estos servicios públicos.

A continuación, los invitamos a realizar un diagnóstico respecto al funcionamiento de los sistemas de atención implementados en cada uno de sus servicios, con el fin de determinar oportunidades de crecimiento para ofrecer una atención de calidad en la integridad de las reparticiones del Estado.

Para esto ponemos a su disposición la primera parte de la Guía Metodológica del SIAC 2011, cuyo objetivo es proveer de una herramienta metodológica que permita determinar el nivel de desarrollo que ha alcanzado el SIAC al interior de su organización.



**Ena Von Baer Jahn**  
Ministra Secretaria  
General de Gobierno



**María Eugenia de La Fuente**  
Subsecretaria  
General de Gobierno

## INTRODUCCIÓN

La Guía de Diagnóstico es un instrumento que tiene por objetivo fundamental que cada Servicio Público logre una visión objetiva respecto del nivel de desarrollo alcanzado en las áreas de trabajo que se han relevado en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

La metodología propuesta consiste en que cada Servicio, al ir levantando la información solicitada (a nivel de datos y descripciones), responda a las consultas planteadas en cada área de trabajo, estableciendo todas las áreas críticas, para luego, a partir de esa información, defina un conjunto de proyectos y/o iniciativas que, una vez ejecutados, mejoren este estado.

Por ello, se espera que al responder íntegramente esta Guía, el Servicio concluya cuales son las áreas en que alcanza buenos niveles de desarrollo y en cuales debe emprender acciones de mejora, transformando éstas últimas, en una estructura de proyecto.

Al efectuar este levantamiento anualmente, se puede dar el caso que las áreas críticas ya hayan sido definidas en años anteriores y existan proyectos en curso. Al ser así, el Servicio no debe definir un nuevo proyecto, sino que continuar su ejecución.

En algunos casos, también podría concluirse que es necesario modificar o redefinir los proyectos porque cambiaron las condiciones internas o externas. Por lo que se hace necesario controlar los cambios que se efectúen en la planificación del Servicio, y que orienten su desarrollo para el cumplimiento de los objetivos que fueron trazados.

Otra alternativa es que en ejercicios anteriores las condiciones fueran distintas y sólo en el presente, las áreas críticas se hagan palpables y ameriten la definición de un proyecto.

Respecto de los datos y descripciones solicitados en la Guía, éstos serán concluyentes para la visión general, en cuanto a los recursos disponibles en las distintas áreas de trabajo.

En cuanto a las preguntas formuladas en la Guía, éstas fueron elaboradas en virtud de lo que se espera para un escenario óptimo, por tanto cuando las respuestas del Servicio sean negativas, ello indicaría que hay un área que reforzar, es decir, se debe definir como área crítica.

El llenado de esta Guía considera la participación de distintas áreas de la organización, no solo las que están a cargo de los Espacios de Atención o el nivel central. Se pretende medir el nivel de desarrollo alcanzado de los procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, entendiendo que la responsabilidad de esta tarea es de la Institución completa y no sólo del personal vinculado a los espacios de atención.

Se recomienda que el Servicio complete esta Guía mediante un proceso participativo y en plazos acotados, por cuanto sus resultados constituyen un insumo de trabajo inicial, ya que de ellos se desprenden los proyectos a definir, implementar y medir en el corto y mediano plazo.



En resumen, se presentan las siguientes interrogantes:

1. ¿La institución ha definido metodologías para medir los niveles de satisfacción de sus clientes(as)/ usuarios(as)/ beneficiarios(as)?
2. ¿Los Espacios de Atención brindan una cobertura suficiente a los(as) ciudadanos(as) que son usuarios(as) del Servicio?
3. ¿El personal involucrado en el funcionamiento de los Espacios de Atención está debidamente preparado para atender a los(as) ciudadanos(as)?
4. ¿La oportunidad con que se da respuesta al (la) ciudadano(a) cumple debidamente con las obligaciones que establece la Ley, y se hace cargo razonablemente de las expectativas que tienen los(as) usuarios(as)?
5. ¿El proceso de atención es eficiente en términos del uso de los recursos (humanos, financieros, infraestructura, equipamiento) asignados para su funcionamiento?
6. ¿Los(as) usuarios(as) y el personal involucrado han participado en la definición de los términos y condiciones en que se atiende en los Espacios de Atención?
7. ¿Se efectúa una medición del funcionamiento del Sistema? ¿Se controla para dar cumplimiento a los compromisos de calidad definidos, y se informa en forma periódica a la(s) autoridad(es) del Servicio?
8. ¿Dispone la Institución de recursos y soporte tecnológico para apoyar el funcionamiento de los Espacios de Atención?
9. ¿Se cuenta con un sistema computacional que efectúe el registro, seguimiento y generación de las respuestas de las Solicitudes Ciudadanas que se realizan en los Espacios de Atención?
10. ¿La organización comunica a los(as) ciudadanos(as) cuáles son sus derechos e incentiva su participación por medio de los planes de difusión existentes?
11. ¿Existe una definición formal para determinar las necesidades de los(as) ciudadanos(as) que deben ser atendidos(as) en la Institución?
12. ¿La organización efectúa una estimación anticipada de los niveles de demanda en los cuales se verá involucrada?
13. ¿La organización utiliza las redes sociales de internet como una canal de contacto con los(as) ciudadanos(as)?
14. ¿El Servicio identifica los espacios de atención donde se proveen sus productos estratégicos y la forma en que estos pueden ser incorporados al alcance del SIAC?



## INSTRUCTIVO DE FORMULARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO

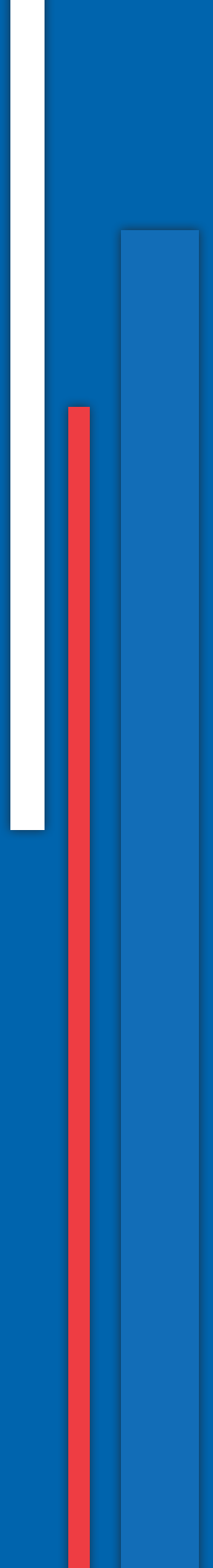
El servicio debe realizar un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio para tales fines, se requiere considerar los siguientes aspectos:

- a. Los recuadros de este formulario se pueden extender para el reporte adecuado de la información demandada, aumentando el número de filas si fuese necesario. También, es posible incluir otro(s) cuadro(s) conservando la pertinencia con lo exigido. En caso que el servicio no posea los datos solicitados en los recuadros deberá completarlos indicando "Sin información" Sin embargo, no se permite la eliminación de ningún cuadro.
- b. En los casos que corresponda, la institución que disponga de unidades descentralizadas para atender a la ciudadanía, debe aplicar el diagnóstico en cada unidad territorial **hasta el nivel regional** y posteriormente realizar un diagnóstico consolidado a nivel nacional, el que finalmente reportará.
- c. En los cuadros en que se solicita información de carácter estadístico, deben considerarse las cifras obtenidas durante el primer trimestre del año 2011 (Enero-Febrero-Marzo).
- d. En los cuadros en que se solicita información considerando tramos de edad, éstos sólo son referenciales, por tanto puede considerar los tramos de edad establecidos por el servicio.
- e. Esta guía no es aplicable para las materias de Transparencia (Ley N° 20.285). Éstas serán abordadas por la respectiva Red de Expertos perteneciente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)<sup>1</sup>
- f. Si requiere asesoría para el desarrollo de esta Guía, contactar al/la analista de la Unidad de Expertos Validación Nacional SIAC de la Subsecretaría General de Gobierno asignado(a) a su institución, (publicado en la página web <http://siac.msgg.gob.cl>).

1 A cargo de la Comisión de Probidad y Transparencia (SEGPRES).

# **CAPÍTULO N° 1:**

## CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL SIAC



## CAPÍTULO N° 1: CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL SIAC

El objetivo de este capítulo, es que cada servicio a partir de sus definiciones estratégicas<sup>2</sup>, establezca el vínculo existente con el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) institucional, evaluando la congruencia y pertinencia de las definiciones con las principales funciones del servicio en el ámbito de atención ciudadana, la adecuada modalidad de entrega de sus bienes y/o servicios, la correcta identificación y caracterización de la ciudadanía atendida y la estructura organizacional disponible para proveer los bienes y/o servicios en conformidad a las expectativas y necesidades de sus clientes(as)/ usuarios(as) y beneficiarios(as).

### DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

- Indique las funciones y atribuciones de la institución en materias de atención ciudadana, y explique cómo estas son parte de la Misión y Objetivos Estratégicos.

**Cuadro 1.1:**

Misión	Funciones y atribuciones en materias de atención ciudadana

**Cuadro 1.2:**

Objetivos Estratégicos	Funciones y atribuciones en materias de atención ciudadana

<sup>2</sup> Las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las presentadas con la Ley de Presupuestos 2011 - Ficha A1.



- Identifique los productos estratégicos, subproductos y productos específicos, señalando cuáles son prestados directamente a la ciudadanía y cuáles son entregados a través de los espacios de atención, del servicio.

**Cuadro 1.3:**

Productos estratégicos, subproductos y productos específicos	¿El producto estratégico, subproducto o producto específico es entregado directamente a la ciudadanía?			Especificar el espacio de atención que entrega el producto estratégico, subproducto y producto específico
	SI	NO	En caso que la respuesta sea afirmativa: especificar modalidad de entrega	

- Considerando los productos estratégicos, subproductos y productos específicos entregados por el servicio, identifique a los ciudadanos que son clientes(as), usuarios(as) y/o beneficiarios(as) de la institución y sus principales características.

**Cuadro 1.4:**

Productos estratégicos, subproductos y productos específicos	Cientes(as)/Usuarios(as)/ Beneficiarios(as) identificados en definiciones estratégicas	Caracterización de Clientes(as)/ Usuarios(as)/Beneficiarios(as)



- Señale los departamento(s), unidad(es) o área(s) que prestan el servicio/producto y tienen contacto directo con los(as) ciudadanos(as) y el rol que cumplen las otras unidades para la prestación adecuada del servicio/producto<sup>3</sup>.

**Cuadro 1.5:**

Productos estratégicos, subproductos y productos específicos entregados directamente a la ciudadanía	Departamento(s)/Unidad(es)/Área(s) que entrega(n) servicio/producto	Rol de otras (s) Unidad(es) para la prestación adecuada del servicio/producto

**Adjuntar:** Organigrama de la organización e identificar las áreas que están a cargo de la atención a la ciudadanía.

<sup>3</sup> Con el fin de determinar claramente que rol juega cada repartición al interior de la institución en el engranaje orientado hacia la calidad de la atención. Se debe considerar la disposición de roles, responsabilidades, autoridades y relaciones internas (procesos de coordinación y comunicación operativa entre departamentos/divisiones/oficinas/unidades/etc. de la institución) y externas (para realizar derivaciones a otras instituciones).

# **CAPÍTULO N° 2:** ESPACIOS DE ATENCIÓN



## CAPÍTULO N° 2: ESPACIOS DE ATENCIÓN

El objetivo de este capítulo es realizar un diagnóstico orientado a relevar variables elementales en la gestión de los espacios de atención, a objeto de determinar la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión de solicitudes ciudadana (en el marco de la Ley N° 19.880) y los bienes y/o servicios provistos por la institución.

Los espacios de atención constituyen aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, en los cuales la ciudadanía puede participar en la gestión de los servicios del Estado. El sostenido proceso de reforma que experimenta la administración pública, demanda una mejor calidad en las prestaciones de bienes y/o servicios, para ello es fundamental incorporar a los espacios de atención en este proceso, generando acciones tendientes a extender su cobertura, estableciendo mecanismos simples y expeditos para el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Los espacios de atención son concordantes con las definiciones establecidas en la **“Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad<sup>4</sup>”**, generando lineamientos respecto a la importancia de la entrega de información en plazos oportunos, por medio de los canales más adecuados y que faciliten el acceso de toda la ciudadanía a incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública. Todos los Órganos de la Administración del Estado tienen la misión de llevar a cabo esta tarea, a través del fortalecimiento continuo de los canales de contacto que disponen para la ciudadanía.

A continuación deberá realizar un diagnóstico relacionado con los espacios de atención que dispone para la ciudadanía, detallando sus características principales, las herramientas que utiliza y su relación con las normativas aplicables<sup>5</sup>.

---

4 “Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad”, instrumento que entrega lineamientos gubernamentales sobre ésta materia, comprometiéndolo a los órganos de la Administración del Estado a implementar acciones que fomenten la participación de la ciudadanía, en un contexto donde el Estado promueve la apertura de los canales de comunicación para que el ciudadano participe de manera responsable involucrándose en el quehacer gubernamental. El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana es uno de los mecanismos de participación ciudadana que contempla la Política.

5 Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos y Política para la participación ciudadana en el marco de la corresponsabilidad.

## IDENTIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

- Determine los espacios de atención<sup>6</sup> existentes y cada punto de contacto a través del (los) cual(es) se entregan bienes/servicios a la ciudadanía usuaria, cliente y/o beneficiaria.

**Cuadro 2.1:**

Espacio de Atención (señale los que sean aplicables)	Tipo*	Ciudad	Comuna.	Responsable	Tipo de Atención entregada**	¿Efectúa atenciones para otros Servicios?		
						SI/NO	Servicios	Cantidad de atenciones entregadas
1. Oficinas de Atención								
2. OIRS								
3. Páginas WEB								
4. Correos Electrónicos								
5. Telefónicos								
6. Buzones Virtuales								
7. Buzones Físicos								
8. Centros de Documentación								
9. Oficinas Móviles								
10. Oficinas de Partes								
11. Carta								
12. Redes Sociales***								
13. Mensajería de Texto								
14. Otros (Especificar)								

\*: Para completar este recuadro se utilizan las siguientes categorías: Presencial, Virtual, Telefónico u Otros (especificar).

\*\*.: Consultas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Opiniones, Productos Estratégicos, Otros (especificar).

\*\*\*: Especificar cuál(es).

<sup>6</sup> Estos corresponden a canales de contacto entre la institución y la ciudadanía vinculados a la gestión de solicitudes ciudadanas, la participación ciudadana y la provisión de productos estratégicos. Se consideran como espacios de atención: OIRS, Oficinas de Atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, Centros de Documentación, Buzones Ciudadanos, Portales Web, Teléfonos de Atención, Oficinas Móviles, Call Center, Oficinas de Partes, Redes Sociales, Mensajería de Texto, entre otros.

- Respecto a la facilidad de acceso y visibilidad de los espacios de atención, se solicita responder lo siguiente:

**Cuadro 2.2:**

Espacios de Atención (de acuerdo a los señalados en cuadro 2.1)	Ubicación*	¿El Espacio de Atención es plenamente visible para la ciudadanía?		Considerando su ubicación ¿es de fácil acceso para la ciudadanía?*		Describa las estrategias que dispone para facilitar el acceso a personas con condiciones especiales***
		SI	NO	SI	NO	

\*: En los casos que corresponda (principalmente espacios presenciales), señalar donde se encuentra ubicado al interior de la organización.

\*\* : Considerar acceso para personas con condiciones especiales (discapacidad física, adultos mayores, embarazadas, etc.).

\*\*\*: Rampa para discapacitados, lenguaje de señas, módulos de atención especiales, etc.

- De acuerdo a los Espacios de Atención anteriormente señalados, indique la cobertura de cada uno de ellos según alcance geográfico, rango etario, género y nivel socioeconómico, entre otros.

**Cuadro 2.3:**

Espacios de Atención (de acuerdo a los señalados en cuadro 2.1)	Cobertura				
	Geográfica	Etaria	Género	Socioeconómica	Otros
	<i>Señale zona geográfica que abarca (nivel nacional, regional, etc.).</i>	<i>Rango de edades que debe cubrir (0-17/18-30/31-59/60 ó +).</i>	<i>Femenino/ Masculino/ Ambos.</i>	<i>Sectores socioeconómicos que atiende (vulnerables, familias del 1° ó 2° quintil de ingresos).</i>	<i>Otro tipo de cobertura según sea aplicable.</i>

## PRODUCTOS CANALIZADOS A TRAVÉS DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

Complete la siguiente tabla, explicitando en cada columna los productos y/o servicios que provee, según las definiciones estratégicas, marcando con la letra correspondiente (H-I-P-X) conforme a la situación de provisión a través de los correspondiente Espacios de Atención.

**Cuadro 2.4:**

Espacios de Atención (de acuerdo a los señalados en cuadro 2.1)	Productos, sub-productos o productos específicos*				
	Producto 1 (Señalar nombre de Producto)	Producto 2 (Señalar nombre de Producto)	Producto 3 (Señalar nombre de Producto)	Producto 4 (Señalar nombre de Producto)	Producto n (Señalar nombre de Producto)

\*: H: Habilitado, I: En proceso de implantación, P: Se planea incorporarlo el 2011, X: No se provee.

## TIPIFICACIÓN DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA<sup>7</sup>

- Se solicita llenar los siguientes cuadros para caracterizar a los(as) ciudadanos(as)/usuarios(as)/beneficiarios(as) que el Servicio atiende:

**Cuadro 2.5:**

Atenciones por Sexo del Servicio		
Sexo	Nro	%
1. Hombres		
2. Mujeres		
Totales		

<sup>7</sup> Se recuerda incorporar los datos relativos al primer trimestre del año 2011 (Enero-Febrero-Marzo).

**Cuadro 2.6:**

Espacio de Atención (señale los que sean aplicables)	Atenciones por Sexo según Espacio de Atención					
	Nro		%		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Nº	%
1. Oficinas de Atención						
2. OIRS						
3. Páginas WEB						
4. Correos Electrónicos						
5. Telefónicos						
6. Buzones Virtuales						
7. Buzones Físicos						
8. Centros de Documentación						
9. Oficinas Móviles						
10. Oficinas de Partes						
11. Carta						
12. Redes Sociales *						
13. Mensajería de Texto						
14. Otros (Especificar)						
Totales						

\*: Especificar cuál(es).

**Cuadro 2.7:**

Tramo Edad	Rango etario ciudadanía atendida					
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
0-18						
19-29						
30-59						
60-80						
81 +						
Totales						

**Cuadro 2.8:**

Espacio de Atención (señale los que sean aplicables)	Rango etario ciudadanía según espacio de atención											
	Tramos de Edad											
	0-18		19-29		30-59		60-80		81+		Total	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
1. Oficinas de Atención												
2. OIRS												
3. Páginas WEB												
4. Correos Electrónicos												
5. Telefónicos												
6. Buzones Virtuales												
7. Buzones Físicos												
8. Centros de Documentación												
9. Oficinas Móviles												
10. Oficinas de Partes												
11. Carta												
12. Redes Sociales *												
13. Mensajería de Texto												
14. Otros (Especificar)												
Totales												

\*: Especificar cuál(es).

**Cuadro 2.9:**

Tipo	Ocupación ciudadanía atendida					
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
1. Estudiante						
2. Dueño(a) de casa						
3. Dependiente(a)						
4. Independiente						
5. Desocupado(a)						
6. Cesante						
7. Jubilado(a)/Pensionado(a)						
8. Trabajador(a) Esporádico(a)						
9. Sin ocupación						
10. Otro						
Totales						

**Cuadro 2.10:**

Nivel educacional						
Nivel	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
1. Sin educación						
2. Parvularia						
3. Básica Incompleta						
4. Básica Completa						
5. Media Incompleta						
6. Media Completa						
7. Técnica Incompleta						
8. Técnica Completa						
9. Universitaria Incompleta						
10. Universitaria Completa						
11. Otro						
Totales						

**Cuadro 2.11:**

Región procedencia ciudadanía atendida						
Región	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
I						
II						
III						
IV						
V						
VI						
VII						
VIII						
IX						
X						
XI						
XII						
XIV						
XV						
R.M						
Totales						

**Cuadro 2.12:**

Localización de Ciudadanía Atendida						
Tipo	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
1. Urbano						
2. Rural						
Totales						

**Cuadro 2.13:**

Origen Étnico						
Etnia *	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
1. Sin etnia						
2. Aymara						
3. Atacameña						
4. Colla						
5. Quechua						
6. Rapa-Nui						
7. Mapuche						
8. Yagan						
9. Alacalufe						
10. Diaguita						
Totales						

\* Las etnias clasificadas en formulario corresponden a las reconocidas por la Ley N° 19.253 "Ley Indígena" de 1993.

**Cuadro 2.14:**

Discapacidad						
Discapacidad	Hombres		Mujeres		Total	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
1. Sin discapacidad						
2. Siquiátrica						
3. Intelectual						
4. Física						
5. Sensorial *						
Totales						

\* Se refiere a las personas con discapacidad en el plano auditivo y visual.

## NIVEL DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se solicita señalar el nivel de equipamiento e infraestructura que dispone actualmente la institución en sus Espacios de Atención. Es importante determinar cuáles son los recursos tecnológicos con los que cuenta la organización y definir si son adecuados para desarrollar las funciones relacionadas con atención ciudadana<sup>8</sup>.

### MATRIZ DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

**Cuadro 2.15:**

Preguntas	Respuestas
1. N° equipos (PCs y estaciones de trabajo) para realizar labores de atención de ciudadanos.	<i>Indicar N° de Equipos.</i>
2. ¿Estos PCs son de uso exclusivo o compartido con otras funciones o áreas?	<i>Responder: Uso exclusivo / Uso compartido.</i>
3. ¿Estos PCs son suficientes para cubrir las necesidades de la organización, considerando el N° de atenciones ciudadanas efectuadas y el resto de tareas que se ejecutan?	<i>Responder: Si/No. En ambas alternativas se debe incorporar una breve justificación de la respuesta.</i>
4. ¿Son adecuadas las características de los PCs y de Internet con que cuenta el Servicio para operar eficazmente el sistema computacional de Atención Ciudadana?	<i>Responder: Si/No. En ambas alternativas se debe incorporar una breve justificación de la respuesta.</i>

**Cuadro 2.16:**

Considerar datos uniformes cuando el servicio utilice criterios estándar en los equipos (PCs) dispuestos para los funcionarios, y datos generales cuando las características de los equipos sean muy diversos.

Características de los Equipos			Características del Software			Características de Conectividad
Procesador	Memoria RAM	Disco Duro	Sistema Operativo	Browser (navegador de internet, tales como: Explorer, FireFox, Chrome, etc.)	Suite (planilla de cálculo, procesador de doctos.)	Tipo de Conexión a Internet y ancho de banda

<sup>8</sup> Para responder las siguientes preguntas, es importante solicitar la participación de personal del área de Tecnología del Servicio.

## ACCESIBILIDAD DE TICs<sup>9</sup> EN LA CIUDADANÍA

**Cuadro 2.17:**

¿La institución fomenta el uso de Tecnologías de Información a través de Infocentros u otras instancias en terreno que permitan vincular a la ciudadanía que reside en zonas rurales, alejadas de los centros urbanos o carente de alfabetización digital?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describir las actividades que realiza en el siguiente cuadro:	
SI	NO	Actividad(es)	Descripción
		<i>Infocentros</i>	
		<i>Oficinas Móviles</i>	
		<i>Otros</i>	

9 Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) referidas al conjunto de elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y transmisión de información en una organización, respecto a informática, internet y telecomunicaciones.

## PLAN DE NIVEL DE DEMANDA<sup>10</sup>

- Este apartado tiene por objetivo establecer si el Servicio realiza un proceso formal y estructurado para planificar de manera anticipada la demanda de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y los productos estratégicos factibles de ser requeridos a través de los espacios de atención<sup>11</sup>. Para tales efectos, el Servicio deberá responder a las variables contenidas en el Cuadro, marcando con una “X” la alternativa correspondiente y justificando en los casos que se aplicable:

**Cuadro 2.18:**

Variables	Alternativas		Descripción
	SI	NO	
1. ¿Existe en el Servicio un Plan Anual de Demanda de Solicitudes Ciudadanas?			<i>En caso afirmativo, señale la fecha de realización del Plan de Demanda en el Servicio.</i>
2. ¿El Servicio cuenta con instrumentos para estimar y evaluar periódicamente la demanda de Solicitudes Ciudadanas y de los productos estratégicos factibles de ser solicitados en los espacios de atención?			<i>En caso afirmativo, describir brevemente los instrumentos utilizados (como asimismo las actividades, responsables, tiempos del proceso, etc.).</i>
3. ¿El Servicio ha definido métodos para realizar pronóstico o proyección de las consultas a recibir?			<i>En caso afirmativo, señale brevemente el método utilizado para realizar pronósticos o proyecciones.</i>
4. ¿Se encuentran definidos los periodos para planificar la demanda de Solicitudes Ciudadanas y/o los productos estratégicos entregados a través de los espacios de atención?			<i>En caso afirmativo: indique el periodo en que se realiza esta planificación (señalar si coincide con la definición presupuestaria para el próximo año).</i>
5. ¿El Plan Anual de Demanda considera la participación y coordinación con unidades estratégicas, como Presupuesto, Compras, RRHH, Proyectos, Tecnología u otras?			<i>En caso afirmativo indique cuales son las unidades involucradas y explique brevemente las funciones que cumplen.</i>
6. ¿Se define un método para hacer el seguimiento periódico del Plan Anual de Demanda, para medir su nivel de avance y posibles desviaciones?			<i>En caso afirmativo, describir las características de este método (señalando indicadores, estándares y periodicidad de medición, cuando corresponda).</i>
7. ¿Cuándo se define el Plan Anual de Demanda, se considera la magnitud y complejidad de las diversas solicitudes, con el objeto de distribuir de forma eficiente los recursos que los llevarán a cabo?			<i>En caso que la respuesta sea afirmativa, describir cuáles serían las solicitudes críticas (mayor demanda) en relación a las de menor demanda.</i>

<sup>10</sup> Se refiere a una planificación anticipada de la demanda de usuarios que serán atendidos en los espacios de atención de la institución, a través de estudios de consultas históricas recibidas, proyección de crecimiento por programas u otras. Esta planificación puede ser producto de una práctica habitual del Servicio (realizada en ciertos periodos del año) o por situaciones contingentes (cambios en las definiciones estratégicas, periodos de alta demanda de usuarios, entre otros).

<sup>11</sup> Señalar en el recuadro si la planificación anticipada de la demanda se refiere sólo a las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880, sólo a productos estratégicos factibles de ser solicitados en los espacios de atención o ambas alternativas.

**Cuadro 2.19:**

En base a lo anteriormente planteado ¿La institución ha definido un procedimiento documentado que aborde los elementos señalados en el cuadro 2.18?		En caso afirmativo, señalar el nombre del procedimiento
SI	NO	

## METODOLOGÍAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Describa, cómo el servicio interactúa con la ciudadanía a través de los espacios de atención institucionales, por medio de metodologías de atención y su respeto por los derechos de las personas (protocolos, scripts) que aseguren el cumplimiento de las siguientes variables (marcar con una "X" en caso que el documento contenga las siguientes variables y describa la variable en caso que la respuesta sea afirmativa):

**Cuadro 2.20:**

Variables	¿Comprende el documento las siguientes variables?		Descripción
	SI	NO	
1. Forma de recepcionar a la ciudadanía			
2. Proceso de escucha			
3. Correcta tipificación de la atención			
4. Forma de responder			
5. Formato de despedida			
6. Registro			
7. Derivación (cuando corresponda)			

## VINCULACIÓN DEL SIAC CON OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La “Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad”, es un instrumento que entrega lineamientos gubernamentales sobre ésta materia, comprometiéndolo a los órganos de la Administración del Estado a implementar acciones que fomenten la participación de la ciudadanía, en un contexto donde el Estado promueve la apertura de los canales de comunicación para que participe de manera responsable e involucrándose en el quehacer gubernamental. El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) es uno de los mecanismos de participación ciudadana que contempla la Política, entendiendo que sólo aplica para aquellos Servicios adscritos a los mecanismos de incentivo Programa de Mejoramiento a la Gestión (PMG) y Metas de Eficiencia Institucional (MEI)<sup>12</sup>.

Los espacios de atención son concordantes con las definiciones establecidas en esta Política, generando lineamientos respecto a la importancia de la entrega de información en plazos oportunos, por medio de los canales más adecuados y que faciliten el acceso de toda la ciudadanía a incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública. Todos los órganos de la Administración del Estado tienen la misión de llevar a cabo esta tarea, a través del fortalecimiento continuo de los canales de contacto que disponen para la ciudadanía.

El objetivo de este apartado es establecer el vínculo existente entre el SIAC y la Política de Participación Ciudadana, entendiendo que el conjunto de estos elementos busca promover la apertura de los canales más adecuados para atender a la ciudadanía, con el desafío prioritario de garantizar una atención de calidad a los usuarios y usuarias de los Servicios Públicos.

A continuación, se presentarán preguntas que permitirán conocer los alcances de esta vinculación:

**Cuadro 2.21:**

¿El SIAC a través de sus espacios de atención tiene vinculación con otros mecanismos de Participación Ciudadana?		En caso que la respuesta anterior sea afirmativa, favor describir los alcances de esta vinculación.
SI	NO	
		<i>Por ej.: Los espacios de atención aportan información (datos) para desarrollar Cuentas Públicas Participativas, Diálogos Participativos, entre otros.</i>

12 Mecanismos de Incentivo en el marco de las Leyes N° 19.553 y N° 20.212.

# **CAPÍTULO N° 3:**

## GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS



## CAPÍTULO N° 3: GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

### PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (LEY N° 19.880)

El objetivo de este capítulo es conocer si existen procedimientos <sup>13</sup>de atención en el marco de la Ley N° 19.880, para la gestión de solicitudes ciudadanas<sup>14</sup>, y si éstos se han actualizado en base a las normativas referidas a atención ciudadana. Además, se busca determinar en qué medida se incorporan las tecnologías de información y comunicación para dar más transparencia y eficiencia a los procesos de atención y participación ciudadana.

- Para lo anteriormente planteado, se solicita señalar cómo se han configurado los procedimientos al interior de la organización, indicando si se han diferenciado según espacios de atención, y de acuerdo al tipo de solicitud que se describe a continuación:

**Cuadro 3.1:**

Procedimientos	¿Se encuentra documentado* el procedimiento?		Espacio de atención vinculado	Tipo de solicitud que describe
	SI	NO		
<i>Procedimiento (señale nombre del o los procedimientos).</i>			<i>Señalar el o los espacios de atención que se encuentran vinculados al procedimiento.</i>	<i>Señalar tipo de solicitud que describe el procedimiento, pudiendo ser: consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones, opiniones, u otros.</i>

\*: Para efectos de esta Guía Metodológica, cuando se hable de "Procedimiento documentado" se deberá considerar la siguiente estructura: Identificación del procedimiento, Responsable del procedimiento, Objetivo del procedimiento, Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento, Nombre y descripción de las actividades, Roles (función que una persona o un equipo cumple en el proceso), Plazo establecido para cada actividad e identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de cada actividad.

13 Según ISO 9000:2005 (Definiciones y Vocabulario), el término Procedimiento se refiere a una forma especificada de llevar a cabo un actividad o proceso. En los casos que el o los Procedimientos tengan un soporte documentado, se le llamará "Procedimiento documentado".

14 Considera las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones en el Marco de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Esta ley regula la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, por vías tradicionales o electrónicas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También, establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las Solicitudes Ciudadanas, garantizando al ciudadano/a la igualdad de oportunidades y acceso sin discriminación a los servicios públicos.

A continuación, se solicita describir el o los procedimientos para la gestión de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880, considerando las etapas de recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro<sup>15</sup>.

**Cuadro 3.2:**

Etapas	Descripción
1. Recepción	
2. Derivación	
3. Seguimiento	
4. Respuesta	
5. Registro	

## TRATAMIENTO DE RECLAMOS

- Respecto al procedimiento de reclamos y opiniones ciudadanas, se solicita analizar y describir el comportamiento de las variables señaladas en el cuadro. El análisis puede complementarse con resultados de encuestas de opinión u otros instrumentos de medición, así como las percepciones del propio Servicio y de los(as) funcionarios(as) vinculados(as) a los espacios de atención (si el Servicio no contempla alguna variable señalada en el cuadro, debe colocar la frase "NO APLICA" entregando la fundamentación respectiva):

**Cuadro 3.3:**

Variables de Procedimiento	Descripción
1. Acceso a los mecanismos de reclamos	<i>Analizar la facilidad de acceso a los mecanismos de reclamos.</i>
2. Uso de los mecanismos de reclamos	<i>Analizar el uso de éstos mecanismos, de acuerdo a la frecuencia, facilidad u otros criterios.</i>
3. Plazos para la respuesta	<i>Describir si los plazos para responder son en tiempo razonable, si se ajustan al plazo legal o requieren de un mayor tiempo para procesarlos.</i>
4. Satisfacción con la respuesta	<i>Analizar los niveles de satisfacción respecto a la respuesta entregada.</i>

<sup>15</sup> En caso que el Servicio cuente con más de un procedimiento en operación, se solicita desarrollar el siguiente cuadro dependiendo de la cantidad de procedimientos existentes. Si el Servicio en su(s) procedimiento(s) no contempla alguna etapa consignada en el cuadro, debe colocar la frase "NO APLICA" entregando la fundamentación respectiva.

## CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se solicita analizar y describir el comportamiento de las siguientes variables relacionadas con la calidad de información. El análisis puede complementarse con encuestas de opinión u otros instrumentos de medición, así como las percepciones del propio Servicio y los(as) funcionarios(as) vinculados(as) a los espacios de atención (si el Servicio no contempla alguna variable señalada en el cuadro, debe colocar la frase "NO APLICA" entregando la fundamentación respectiva):

**Cuadro 3.4:**

Variables	Descripción
1. Variabilidad	
2. Accesibilidad	
3. Satisfacción de necesidad y expectativas	

Según el análisis realizado anteriormente, señale a continuación las medidas que ha tomado para asegurar las siguientes variables relacionadas con la calidad de la información:

**Cuadro 3.5:**

Variables	Descripción
Comprensión	
Exactitud	
Compleitud	
Pertinencia	

## INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN Y REGISTRO

- Respecto a los instrumentos para realizar la gestión y registro para la gestión de solicitudes ciudadanas, se solicita responder lo siguiente:

**Cuadro 3.6:**

Tipo de instrumento	¿Utiliza estos instrumentos para la gestión y registro de solicitudes ciudadanas?		Descripción (en caso que respuesta sea afirmativa)
	SI	NO	
1. Sistema informático			
2. Planillas manuales			
3. Otros (especificar)			

**Cuadro 3.7:**

¿La institución dispone de instrumentos de gestión y registro que considere el seguimiento de todas las etapas del proceso de atención ciudadana?		En caso afirmativo, se solicita describir las características del/los instrumento(s) y la forma en que realiza el seguimiento
SI	NO	
		<i>Señalar si el instrumento es automatizado, tiene control de plazos, realiza gestión documental, gestiona derivaciones internas y/o externas, etc.</i>

**Cuadro 3.8:**

¿La institución dispone de instrumentos que permiten a los ciudadanos conocer el estado de su solicitud?		En caso afirmativo, se solicita describir la forma en que la ciudadanía puede conocer el estado de su solicitud
SI	NO	
		<i>Señalar la forma en que los usuarios pueden conocer el estado de su solicitud.</i>

**Cuadro 3.9:**

¿La institución mantiene registros que evidencian la realización de cada una de las actividades establecidas en cada tramitación y/o solicitud ciudadana? En caso afirmativo, se solicita completar el cuadro 3.10.	
SI	NO

**Cuadro 3.10:**

Actividad/etapa/estado	Registro asociado	Formato
Actividad 1	<i>Comprobante de atención, registro de ciudadano/a, otros.</i>	<i>Señalar si es en papel o electrónico.</i>
Actividad 2		
Actividad n		

**Cuadro 3.11:**

En caso que exista aplicación de tecnologías de información y/o uso de base de datos, ¿existe coherencia con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico - Tecnologías de la Información de la institución?		En caso afirmativo, favor describir características de esta vinculación
SI	NO	

# **CAPÍTULO N° 4:** CALIDAD DEL SERVICIO



## CAPÍTULO N° 4: CALIDAD DE SERVICIO<sup>16</sup>

El objetivo de este capítulo es conocer la utilización de un(os) método(s) para gestionar la calidad de servicio, a través de la aplicación de mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía, y mediciones en diversos ámbitos de interés, así como el uso de la información en el diseño y prestación de productos estratégicos.

En ciertos casos, se solicitará información respecto a todos los productos estratégicos entregados por el servicio, mientras que en otros, sólo se limitará a los productos estratégicos entregados a través de los espacios de atención.

### MECANISMOS DE CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA

**Cuadro 4.1:**

1. ¿El servicio ha definido y establecido un(os) mecanismo(s), para realizar medición(es) que permitan identificar las características, necesidades, expectativas y satisfacción de la ciudadanía sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución?		Mencione los mecanismos establecidos, y el uso de sistemas de información, o bases de datos relacionados	Indique la relación con alguna de las siguientes áreas: Planificación y Control de Gestión, Gobierno Electrónico, Tecnologías de la Información, y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, cuando corresponda
SI	NO		
		1. Ej.: Planillas de registros solicitudes ciudadanas.	
		2. Ej.: Tratamiento de reclamos.	
		3 Ej.: Mediciones de percepción ciudadana.	
		4. Otros.	

<sup>16</sup> Corresponde al grado en que la gestión de las solicitudes ciudadanas (excluyendo las solicitudes de acceso a la información pública) y los bienes y/o servicios proporcionados por la Institución son apropiados o adecuados a las necesidades de los ciudadanos(as) usuarios(as)/clientes/beneficiarios(as) y satisfacen sus necesidades.

**Cuadro 4.2:**

2. ¿El servicio utiliza la información recogida a través de los mecanismos descritos, orientados al conocimiento de la ciudadanía, en el diseño y prestación de los productos estratégicos?		En caso que la respuesta sea afirmativa: especificar cómo se usa esa información en el diseño y prestación de esos productos, y cómo se retroalimenta a los Centros de Responsabilidad, cuando corresponda
SI	NO	

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

- Informar sobre las mediciones de satisfacción de la ciudadanía respecto a:
  - a) Gestión de solicitudes ciudadanas (en el marco de la Ley N° 19.880).

**Cuadro 4.3:**

1. ¿Utiliza mecanismos para determinar la satisfacción de la ciudadanía en materia de gestión de solicitudes ciudadanas?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s).	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
SI	NO		Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos

**Cuadro 4.4:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	

**Cuadro 4.5:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.6:**

4. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño vinculado(s) a la satisfacción de la ciudadanía en materia de gestión de solicitudes ciudadanas?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	



b) Provisión de productos (bienes y/o servicios) estratégicos proporcionados por la institución.

**Cuadro 4.7:**

1. ¿Utiliza mecanismos para determinar la satisfacción de la ciudadanía respecto a los bienes y servicios proporcionados directamente por el servicio?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
SI	NO		Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos

**Cuadro 4.8:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	



**Cuadro 4.9:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.10:**

4. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño vinculado(s) a la satisfacción de la ciudadanía respecto a los productos estratégicos, entregados directamente a la ciudadanía?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	

c) Productos (bienes y/o servicios) estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.

**Cuadro 4.11:**

1. ¿Utiliza mecanismos para determinar la satisfacción de la ciudadanía respecto a los bienes y servicios proporcionados por la institución a través de los espacios de atención?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
SI	NO		Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos

**Cuadro 4.12:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	

**Cuadro 4.13:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.14:**

4. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño vinculado(s) a la satisfacción de la ciudadanía respecto a los productos estratégicos?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	



## COBERTURA DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

- El servicio realiza mediciones respecto a la cobertura de los espacios de atención:
  - a) Gestión de solicitudes ciudadanas (en el marco de la Ley 19.880).

**Cuadro 4.15:**

1. ¿Analiza la cobertura de los espacios de atención, en relación a la población atendida por la institución y la estimación de la demanda en materia de gestión de solicitudes ciudadanas?		Mencione el/(los) mecanismo(s) utilizado(s)	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
SI	NO		Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos

**Cuadro 4.16:**

Mencione el/(los) mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	



**Cuadro 4.17:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.18:**

2. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño vinculado(s) a la cobertura de los espacios de atención en materia de gestión de solicitudes ciudadanas?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	

b) Productos (bienes y/o servicios) estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.

**Cuadro 4.19:**

1. ¿Analiza la cobertura de los espacios de atención, en relación a la población atendida por la institución y la estimación de la demanda respecto a los productos estratégicos requeridos por la ciudadanía?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
			Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos
SI	NO				

**Cuadro 4.20:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	

**Cuadro 4.21:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.22:**

4. ¿Tiene asociado algún indicador de desempeño vinculado a la Cobertura de los espacios de atención respecto a la provisión de productos estratégicos?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es).
SI	NO	

## OPORTUNIDAD EN LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS ENTREGADOS A TRAVÉS DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

- El servicio realiza mediciones sobre oportunidad respecto a:
  - a) Gestión de solicitudes ciudadanas (en el marco de la Ley 19.880).

**Cuadro 4.23:**

1. ¿Analiza la oportunidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
SI	NO		Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos

**Cuadro 4.24:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	

**Cuadro 4.25:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.26:**

4. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño, vinculado(s) a la Oportunidad en la entrega de respuestas a las solicitudes ciudadanas?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	

b) Productos (bienes y/o servicios) estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.

**Cuadro 4.27:**

1. ¿Analiza la oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios entregados a través de los espacios de atención?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	Marque con una x, si el mecanismo utiliza:		
SI	NO		Información de la percepción de la ciudadanía	Estándares objetivos de la calidad de servicio	O una combinación de ambos

**Cuadro 4.28:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	

**Cuadro 4.29:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.30**

4. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño, vinculado(s) a la Oportunidad respecto los bienes y servicios proporcionados por la institución, a través de los espacios de atención?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	



## EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

- El servicio realiza mediciones de eficiencia en la gestión de los espacios de atención:

**Cuadro 4.31:**

Gestión de solicitudes ciudadanas (en el marco de la ley 19.880), y Productos (bienes y/o servicios) estratégicos proporcionados por la institución, a través de los espacios de atención		
1. ¿Realiza un análisis de los recursos (humanos, físicos y financieros) utilizados, en la entrega del servicio a través de los espacios de atención?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)
SI	NO	

**Cuadro 4.32:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	2. ¿El mecanismo de medición utilizado, es elaborado y ejecutado por el servicio?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	



**Cuadro 4.33:**

Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)	3. ¿El mecanismo de medición utilizado, se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 4.34:**

4. ¿Tiene asociado algún indicador de desempeño vinculado a la eficiencia en la gestión de los espacios de atención?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	

**Cuadro 4.35:**

¿El servicio ha establecido un método para la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos*?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los mecanismos de difusión de compromisos
SI	NO	

\*: Los mecanismos de difusión a considerar son: políticas de la organización publicadas en "Definiciones estratégicas", "Política de la calidad", en el marco del sistema de gestión de la calidad institucional, u otros de similar naturaleza.

**Cuadro 4.36:**

2. ¿En base a lo anterior, el servicio: ¿Ha definido un método para gestionar la calidad del servicio, a través de un procedimiento documentado*?		Marque con una x, si el procedimiento incluye la descripción detallada de las actividades destinadas a la aplicación de:		
		Mecanismo(s) de medición orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía	Mediciones específicas en los ámbitos mencionados**	Utilización de la información en el establecimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas
SI	NO			

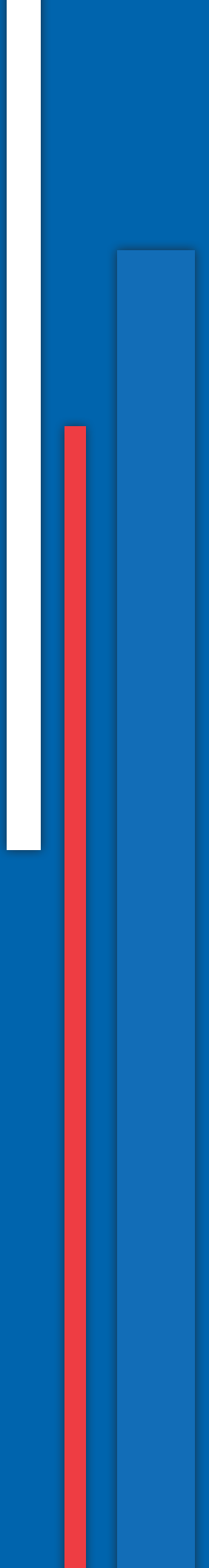
\*: El procedimiento debe contener la siguiente estructura: Identificación del procedimiento, Responsable del procedimiento, Objetivo del procedimiento, Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento, Nombre y descripción de las actividades, Roles (función que una persona o un equipo cumple en el proceso), Plazo establecido para cada actividad e identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de cada actividad.

\*\* Los ámbitos mencionados son: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, y Eficiencia en la gestión de los espacios de atención.



# CAPÍTULO Nº 5

## DIFUSIÓN



## CAPÍTULO N° 5: DIFUSIÓN

El objetivo de este capítulo es detallar una de las principales funciones de los Espacios de Atención, la cual consiste en informar y difundir respecto al quehacer gubernamental, principalmente sobre los servicios y productos que proveen los órganos de la Administración del Estado, y sobre los derechos y deberes de la ciudadanía atendida por cada institución. De esta forma, se afianzan las relaciones entre Estado y sociedad, fortaleciendo la institucionalidad democrática y generando responsabilidades compartidas en las distintas esferas sociales.

Los instrumentos de difusión permiten definir estándares de efectividad básicos, para realizar trámites o gestionar prestaciones que reciben los usuarios. Por ello, se crea la Carta de Compromisos<sup>17</sup> la cual constituye una herramienta que informa a la ciudadanía sobre las funciones que tienen encomendadas las Instituciones públicas. La intención es transformarse en un instrumento que refleje compromisos reales, verificables y exigibles.

---

<sup>17</sup> Instrumento de difusión que informa a la ciudadanía sobre derechos y deberes ciudadanos, compromisos de calidad y cierta información complementaria referida a los espacios de atención como localización, horario de atención y responsables. Refleja compromisos reales, verificables y exigibles (conocida anteriormente como Carta de Derechos Ciudadanos).

## DIAGNÓSTICO DE PLANES DE DIFUSIÓN INSTITUCIONALES

- Respecto de las acciones de difusión referidas a los procesos de atención, al funcionamiento de los Espacios de Atención, y a los compromisos del Servicio con la ciudadanía, deberá responder las siguientes variables, marcando con una "X" la opción que corresponda:

**Cuadro 5.1:**

Diagnóstico de Planes de Difusión Institucionales			
Variables	Alternativas		En caso que respuesta sea afirmativa, describa:
	SI	NO	
1. ¿El Servicio elabora en forma periódica un Plan de Difusión a la ciudadanía?			
2. ¿El Servicio elabora el Plan de Difusión teniendo en cuenta el perfil de la ciudadanía atendida?			
3. ¿El Plan de Difusión contiene las actividades a realizar planificando las fechas de su ejecución?			
4. ¿El Servicio ejecuta en forma periódica y permanente el Plan de Difusión elaborado?			
5. ¿El Servicio ha definido la modalidad en la cual difundirá hacia la ciudadanía, los contenidos del Plan de Difusión?			
6. ¿Considera dicha difusión los derechos y obligaciones de los ciudadanos y la forma en que el Servicio ha definido para atenderlos?			
7. ¿Dentro del Plan de Difusión se considera dar a conocer a la ciudadanía los productos y servicios institucionales?			
8. ¿La información comprendida en el Plan de Difusión, considera ser entregada en todos los espacios de atención del SIAC?			
9. ¿El Servicio ha definido incorporar metas e indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos del Plan de Difusión?			
10. ¿El Servicio ha definido actividades de difusión en materias de atención ciudadana para todo el personal de la organización?			
11. ¿El Servicio ha definido una Carta de Compromisos, en la cual establece los términos y condiciones en los cuales estos serán atendidos?			

## CARTA DE COMPROMISOS

- En relación al proceso de elaboración de la Carta de Compromisos, se solicita responder el siguiente cuadro, marcando con una "X" la opción que corresponda:

**Cuadro 5.2:**

Proceso de Elaboración de Carta de Compromisos.			
Variables	Alternativas		En caso que respuesta sea afirmativa, describa:
	SI	NO	
1. ¿El Servicio ha definido una metodología para la confección de la Carta de Compromisos?			
2. ¿Considera dicha metodología una frecuencia de revisión y actualización?			
3. ¿La metodología de elaboración de la Carta de Compromisos, asegura la inclusión de los siguientes contenidos?:			
3.1 Información descriptiva del Servicio			
3.2 Derechos y Deberes ciudadanos atinentes a la gestión de solicitudes, la participación ciudadana y provisión de productos estratégicos			
3.3 Compromisos de Calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas; considerando indicaciones que faciliten el acceso a ellos			
3.4 Información complementaria referida a los espacios de atención como: localización, horario de atención y responsables			
3.5 Firma de el/la Jefe(a) del Servicio			
4. ¿El servicio dispone de mecanismos de participación de los siguientes estamentos y grupos en la confección de la Carta de Compromisos?:			
4.1 Personal que atiende público			
4.2 Jefaturas intermedias			
4.3 Equipo Directivo			
4.4 Usuarios y usuarias organizados(as), cuando sea aplicable			

**Cuadro 5.3:**

En base a lo anteriormente planteado ¿La institución ha definido procesos de difusión dentro y hacia fuera de la institución, a través de un procedimiento documentado?		En caso afirmativo, señalar el nombre del procedimiento
SI	NO	

## **CAPÍTULO N° 6:**

PERFILES DE FUNCIONARIOS (AS)  
ENCARGADOS DEL SISTEMA Y DE  
ATENCIÓN DE PÚBLICO

## CAPÍTULO N° 6: PERFILES DE FUNCIONARIOS (AS) ENCARGADOS DEL SISTEMA Y DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

El objetivo de este capítulo es colaborar con los servicios públicos en la búsqueda, capacitación y desarrollo de los funcionarios más idóneos para atender los requerimientos de la ciudadanía y sus distintas especificidades, se deben definir las características del personal vinculado a los espacios de atención respecto a la dotación, perfiles y competencias.

Se debe señalar que la aplicación de distintas normativas en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, genera la necesidad de contar con funcionarios(as) altamente comprometidos(as) y capacitados(as) que se desempeñen eficientemente en los distintos espacios de atención. Para lo cual, se deben optimizar los procesos de selección, profesionalización y modernización de la gestión pública, de manera de atender los distintos requerimientos relacionados con Recursos Humanos.

### DOTACIÓN

- De acuerdo a lo señalado anteriormente, se solicita responder lo siguiente:

#### Cuadro 6.1:

Dotación funcionaria vinculado a los procesos de Atención Ciudadana. (Señale la cantidad de funcionarios(as), en los espacios que corresponda)						
Espacio (señale los que sean aplicables)	Directivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos	Auxiliares	Total
1. Oficinas de Atención						
2. OIRS						
3. Páginas WEB						
4. Correos Electrónicos						
5. Telefónicos (SLM)						
6. Buzones Virtuales						
7. Buzones Físicos						
8. Centros de Documentación						
9. Oficinas Móviles						
10. Oficinas de Partes						
11. Carta						
12. Redes Sociales *						
13. Mensajería de Texto						
14. Otros (Especificar)						
Total						

\*: Especificar cuál(es).

## MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DEL EQUIPO DE FUNCIONARIOS(AS) VINCULADOS A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

- Indique las características señaladas en las siguientes matrices, para el personal que desempeña funciones en los espacios de atención y aquellos que se encuentran vinculados a los procesos de atención ciudadana en su institución:

**Cuadro 6.2:**

Considerar una muestra representativa, que integre todos los espacios de atención, las regiones (cuando corresponda).

Diagnóstico de Funcionarios(as) de Espacio(s) de Atención.														
Espacio de Atención	Nombre funcionario(a)	Rol	Responsabilidades	Antigüedad en la institución	Antigüedad en su actual cargo	Nivel de estudios *	Titulo	Capacitación						
								Atención de Público (S//NO)	Fecha y Horas	Ley 19880 S//NO	Fecha y Horas	Otras capacitaciones S//NO		

\*: Sin educación, Básico, Medio, Técnico, Técnico-Superior, Universitaria, Post-gradó, otros.

**Cuadro 6.3:**

Diagnóstico de otros Funcionarios(as) vinculados(as) a los procesos de atención														
Unidad Dependiente	Nombre funcionario(a)	Rol	Responsabilidades	Antigüedad en la institución	Antigüedad en su actual cargo	Nivel de estudios	Titulo	Capacitación						
								Atención de Público (S//NO)	Fecha y Horas	Ley 19880 S//NO	Fecha y Horas	Otras Capacitaciones S//NO		

## MEDICIONES RESPECTO AL PERSONAL VINCULADO A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

- Se solicita completar la siguiente información:

**Cuadro 6.4:**

Gestión de solicitudes ciudadanas (en el marco de la ley 19.880), y Productos (bienes y/o servicios) estratégicos proporcionados por la institución, a través de los espacios de atención		
¿Realiza un análisis comparativo de los(as) funcionarios(as) que desempeñan un cargo vinculado a los espacios de atención, con el perfil de cargo correspondiente?		Mencione el/los mecanismo(s) utilizado(s)
SI	NO	

**Cuadro 6.5:**

Mencione los mecanismos establecidos	¿Está definido quién(es) realiza(n) el análisis, y cómo se realiza?		En caso que la respuesta sea afirmativa, describa la metodología aplicada, y los documentos relacionados
	SI	NO	

**Cuadro 6.6:**

Mencione los mecanismos establecidos	¿El análisis se ejecuta a intervalos planificados?		En caso que la respuesta sea afirmativa, indique periodicidad
	SI	NO	

**Cuadro 6.7:**

4. ¿Tiene asociado algún(os) indicador(es) de desempeño vinculado(s) al análisis comparativo de perfil de cargo v/s personal que se encuentra desempeñando la labor en los cargos correspondientes?		En caso que la respuesta sea afirmativa, Mencione el/los Indicador(es)
SI	NO	

**CAPACITACIÓN**

- Mencione las acciones que el Servicio emprenderá en el ámbito de los R.R.H.H para mejorar y hacer más eficiente la función de atención:

**Cuadro 6.8:**

Capacitaciones programadas para el año 2011		
Temas	Contenidos específicos	Fecha estimada de realización

Para complementar el análisis de este capítulo, se solicita adjuntar:

- Diagnóstico de las competencias del personal vinculado a los procesos de atención, según la metodología establecida por la institución.
- Perfil(es) de los cargos actuales.



## **CAPÍTULO N° 7:**

PROCESOS DE INSTRUMENTOS DE  
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO  
DEL SISTEMA



## CAPÍTULO N° 7: PROCESOS E INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA

El objetivo de este capítulo es enfatizar la importancia de los procesos de coordinación, control y seguimiento en la institución. Como una de las medidas del desempeño, el servicio debe promover la mejora continua en los procesos de atención a la ciudadanía, para lo cual, se requiere sistematizar la información sobre los(as) usuarios(as) y las atenciones que realiza la institución a través de los distintos puntos de contacto que dispone para la ciudadanía. La información derivada de esta retroalimentación, conforma un elemento fundamental para fortalecer la gestión a nivel institucional y gubernamental en cuanto a la oferta pública de bienes y servicios.

### GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA RETROALIMENTACIÓN INSTITUCIONAL

- De acuerdo con lo anterior, señale lo siguiente:

**Cuadro 7.1:**

Variables	Descripción
1. Indique la periodicidad de la generación de información (informes o reportes para la retroalimentación institucional), y el fundamento de por qué el Servicio ha establecido esta periodicidad	
2. Dentro de esta generación de información, ¿Se realiza un resumen ejecutivo a la autoridad con información estratégica para la toma de decisiones? Si la respuesta es afirmativa, indique de forma general, cuál es la información contenida	
3. En estos informes ejecutivos ¿Se detallan las estadísticas de funcionamiento; las cuales pueden ser: magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros? Indique cuales de éstos aspectos aplican y la forma en que son abordados	
4. En los informes ejecutivos ¿Se detallan los niveles de satisfacción de la ciudadanía e indicadores de desempeño asociados a calidad del servicio? Si la respuesta es afirmativa indique cómo se abordan	
5. ¿Se realiza un análisis de estos informes ejecutivos por parte de la(s) autoridad(es) del servicio para facilitar la toma de decisiones? Si es afirmativa la respuesta, indique su periodicidad y el fundamento de por qué se ha establecido	
6. Luego de realizados los análisis, ¿Se establecen acciones de mejora? En caso que la respuesta sea afirmativa, describir las últimas mejoras introducidas	

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

Respecto a los Indicadores de desempeño se considera medir aspectos tales como: satisfacción ciudadana, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios/productos entregados a través de los espacios de atención, el perfil del personal vinculado a dichos espacios y la eficiencia en la gestión de los espacios de atención?

- Considerando las variables antes mencionadas, señale cuáles son los Indicadores de desempeño que actualmente utiliza para medir el Proceso de Atención según las siguientes características:

**Cuadro 7.2:**

Variables	Nombre y meta anual	Fórmula de cálculo	Periodicidad	Medios de verificación	Mecanismos de recolección de información.	Mecanismos de sistematización	¿Es parte del SIG*?	
							SI	NO
Satisfacción ciudadana								
Cobertura de los espacios de atención (EA)								
Oportunidad en los Servicios entregados por los EA								
Perfil del personal vinculado a los EA								
Eficiencia en la gestión de los EA								
Plazos según la Ley 20.285								
Derivaciones debidamente informadas								
Derivaciones efectivamente respondidas								
Capacitación Funcionaria								

\*: SIG: Sistema de Información para la Gestión institucional. Selección de indicadores de desempeños relevantes monitoreados por el área de Planificación y Control de Gestión.

**Cuadro 7.3:**

¿Forma parte de los informes ejecutivos los resultados de los indicadores de desempeño?		En caso afirmativo, señalar los indicadores que se informan en estos reportes
SI	NO	

- Mencione los indicadores de desempeño que se han comprometido para el presente año e indique los resultados parciales (de acuerdo a lo informado en el reporte de cumplimiento SIAC 2010).

**Cuadro 7.4:**

Nombre Indicador	Meta	Resultados a la fecha
Satisfacción ciudadana		
Cumplimiento de plazos legales		
Otros (indicar cuáles)		

**Cuadro 7.5:**

De acuerdo a los aspectos indicados previamente en el capítulo, ¿existe un procedimiento que permita realizar el control y seguimiento del Sistema, considerando los elementos anteriormente señalados?		Si la pregunta es afirmativa, señale sus principales aspectos
SI	NO	

- Complete el siguiente cuadro con datos obtenidos de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880, del primer trimestre del año 2011 (Enero-Febrero-Marzo).

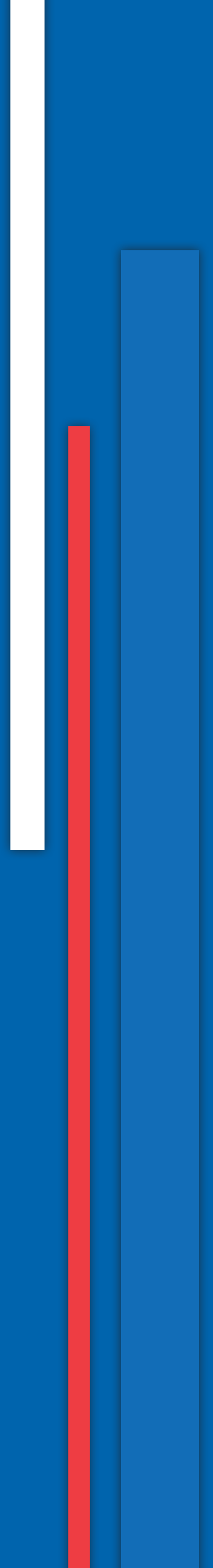
**Cuadro 7.6:**

Espacios de Atención	Tipo de Solicitud																		
	Consultas		Sugerencias		Reclamos		Felicitaciones		Peticiones		Opiniones		Productos Estratégicos		Otros		Total		
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	
1. Oficinas de Atención																			
2. OIRS																			
3. Páginas WEB																			
4. Correos Electrónicos																			
5. Telefónicos (SLM)																			
6. Buzones Virtuales																			
7. Buzones Físicos																			
8. Centros de Documentación																			
9. Oficinas Móviles																			
10. Oficinas de Partes																			
11. Carta																			
12. Redes Sociales*																			
13. Mensajería de Texto																			
14. Otros (Especificar)																			
Totales.																			

\*:Especificar cuál(es).



# **CAPÍTULO N° 8:** RECURSOS FINANCIEROS



## CAPÍTULO 8: RECURSOS FINANCIEROS

El propósito de este capítulo, es que el servicio disponga de información para la toma de decisiones dentro del Sistema, cuantificando y analizando los recursos financieros involucrados en los procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, con especial énfasis en un análisis que considere criterios como el grado de eficiencia<sup>17</sup> y de economía<sup>18</sup>.

- Por lo anterior, se solicita responder el siguiente cuadro, marcando con una "X" la opción correspondiente:

**Cuadro 8.1:**

El Servicio, cuantifica y analiza los recursos financieros involucrados en:	SI	NO	Si la respuesta es afirmativa:
El diseño y ejecución de Espacios de Atención			<i>Indique cómo realiza la cuantificación y análisis, y la consideración de criterios de eficiencia y/o economía.</i>
El diseño y aplicación de mecanismos de medición vinculados a Calidad de Servicio			<i>Indique cómo realiza la cuantificación y análisis, y la consideración de criterios de eficiencia y/o economía.</i>
El diseño y aplicación de mecanismos de difusión del Sistema Integral de Información y atención ciudadana			<i>Indique cómo realiza la cuantificación y análisis, y la consideración de criterios de eficiencia y/o economía.</i>
La detección de necesidades de capacitación y las capacitaciones destinadas al personal vinculados a los espacios de atención			<i>Indique cómo realiza la cuantificación y análisis, y la consideración de criterios de eficiencia y/o economía.</i>
Otros. (Especificar)			<i>Indique cómo realiza la cuantificación y análisis, y la consideración de criterios de eficiencia y/o economía.</i>

<sup>17</sup> Se entiende por eficiencia la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto / servicio y los insumos o recursos que se utilizan para alcanzar ese nivel de producción.

<sup>18</sup> Se entiende por economía: la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de objetivos estratégicos definidos.

## CUADRO SINÓPTICO

Conforme al levantamiento efectuado y la plantilla del Anexo Criterios de Autoevaluación, proceder a completar el cuadro siguiente, marcando con una X el estado que mejor represente el estado actual del Servicio para la Dimensión/Ámbito evaluado.

DIMENSIÓN/ÁMBITO	ESTADO ACTUAL	MARCAR "X"
<b>ESPACIOS DE ATENCIÓN</b>		
Identificación de los Espacios de Atención y de la ciudadanía atendida	Excelente:	
	1. El Servicio tiene definido, como mínimo, un espacio de atención, de tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Presencial.</li> <li>▸ Telefónico.</li> <li>▸ Web.</li> </ul> 2. El servicio ha identificado la totalidad de las características de los espacios de atención según: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica).</li> <li>▸ Su distribución territorial.</li> <li>▸ Los productos /servicios que provee.</li> <li>▸ Ha tipificado a la ciudadanía atendida según las siguientes variables identificadas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo.</li> <li>- Rango Etario.</li> <li>- Ocupación.</li> <li>- Nivel Educativo.</li> <li>- Procedencia (Región y localización).</li> <li>- Origen Étnico.</li> <li>- Discapacidad.</li> </ul> </li> </ul>	
	Bueno:	
	1. El Servicio tiene definido, como mínimo, un espacio de atención, de tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Presencial.</li> <li>▸ Telefónico.</li> <li>▸ Web.</li> </ul> 2. El servicio ha identificado la totalidad de las características de los espacios de atención según: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica).</li> <li>▸ Su distribución territorial.</li> <li>▸ Los productos /servicios que provee.</li> <li>▸ Ha tipificado a la ciudadanía atendida según las siguientes variables identificadas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo.</li> <li>- Rango Etario.</li> <li>- Ocupación.</li> <li>- Nivel Educativo.</li> <li>- Procedencia (Región y localización).</li> <li>- Origen Étnico.</li> <li>- Discapacidad.</li> </ul> </li> </ul>	

Identificación de los Espacios de Atención y de la ciudadanía atendida	Regular	
	<p>1. El Servicio tiene definido, como mínimo, un espacio de atención, de tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Presencial.</li> <li>▸ Telefónico.</li> <li>▸</li> </ul> <p>2. El servicio ha identificado las características de los espacios de atención según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Su distribución territorial.</li> <li>▸ Los productos /servicios que provee.</li> <li>▸ Ha tipificado a la ciudadanía atendida según las siguientes variables identificadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo.</li> <li>- Rango Etario.</li> <li>- Procedencia (Región y localización).</li> </ul> </li> </ul> <p>El servicio no detalla la cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica) de los espacios de atención.</p>	
	Deficiente	
	<p>1. El Servicio tiene definido, como mínimo, un espacio de atención, de tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Presencial.</li> </ul> <p>2. El servicio ha identificado las características de los espacios de atención según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Su distribución territorial.</li> <li>▸ Ha tipificado a la ciudadanía atendida según las siguientes variables identificadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo.</li> <li>- Rango etario.</li> </ul> </li> </ul> <p>El servicio no detalla la cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica) de los espacios de atención ni tampoco los productos/servicios que provee cada uno de ellos.</p>	
Malo:		
<p>1. El Servicio tiene definido, como mínimo, un espacio de atención, de tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Presencial.</li> </ul> <p>2. El servicio no ha identificado la totalidad de las características de los espacios de atención según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica).</li> <li>▸ Su distribución territorial.</li> <li>▸ Los productos/servicios que provee.</li> <li>▸ Tipificación de la ciudadanía atendida.</li> </ul>		

Infraestructura de los espacios de atención	Excelente:	
	1. Respecto a la infraestructura, el servicio cuenta con:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Equipos tecnológicos suficientes para el personal (un equipo por cada funcionario).</li> <li>▸ Óptimas conexiones a redes para una correcta gestión de solicitudes ciudadanas.</li> <li>▸ Espacios de atención de fácil acceso para todo tipo de personas (incluida las condiciones especiales tales como discapacidad física, discapacidad sensorial, adultos mayores, embarazadas, entre otros).</li> <li>▸ Espacios de atención que son visibles para la ciudadanía.</li> </ul>	
	Bueno:	
	1. Respecto a la infraestructura, el servicio cuenta con:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Equipos tecnológicos suficientes para el personal (un equipo por cada funcionario).</li> <li>▸ Óptimas conexiones a redes para una correcta gestión de solicitudes ciudadanas.</li> <li>▸ Espacios de atención de fácil acceso para todo tipo de personas (incluida las condiciones especiales tales como discapacidad física, discapacidad sensorial, adultos mayores, embarazadas, entre otros).</li> <li>▸ Espacios de atención que son visibles para la ciudadanía.</li> </ul>		
Regular		
1. Respecto a la infraestructura, el servicio cuenta con:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Equipos tecnológicos insuficientes para todo el personal (menos de un equipo por cada funcionario) y las conexiones a redes no son las adecuadas para la gestión de solicitudes ciudadanas.</li> <li>▸ Espacios de atención de fácil acceso para todo tipo de personas (incluida las condiciones especiales tales como discapacidad física, discapacidad sensorial, adultos mayores, embarazadas, entre otros).</li> <li>▸ Espacios de atención que son visibles para la ciudadanía.</li> </ul>		
Deficiente		
1. Respecto a la infraestructura, el servicio cuenta con:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Equipos insuficientes para todo el personal (menos de un equipo por cada funcionario).</li> <li>▸ Las conexiones a redes no son las adecuadas para la gestión de solicitudes ciudadanas.</li> <li>▸ Espacios de atención con poca o nula facilidad de acceso para las personas (incluidas las condiciones especiales tales como discapacidad física, discapacidad sensorial, adultos mayores, embarazadas, entre otros).</li> <li>▸ Espacios de atención poco visibles para la ciudadanía.</li> </ul>		

Infraestructura de los espacios de atención.	Malo	
	<p>1. Respecto a la infraestructura, el servicio cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Equipos insuficientes para todo el personal (menos de un equipo por cada funcionario).</li> <li>▸ Las conexiones a redes no son las adecuadas para la gestión de solicitudes ciudadanas.</li> <li>▸ Espacios de atención con nula facilidad de acceso para las personas (incluidas las condiciones especiales tales como discapacidad física, discapacidad sensorial, adultos mayores, embarazadas, entre otros).</li> <li>▸ Espacios de atención poco visibles para la ciudadanía.</li> </ul>	

Plan de demanda	Excelente	
	<p>1. El servicio planifica de forma regular y anticipada la demanda de usuarios(as) que serán atendidos en los espacios de atención y ha definido un procedimiento documentado para llevar a cabo este proceso, el cual considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y provisión de productos estratégicos factibles de ser requeridos por la ciudadanía a través de espacios de atención.</li> <li>▸ Pronóstico o proyecciones de las solicitudes a recibir (consultas históricas, proyección de crecimiento, por programas/actividades u otras).</li> <li>▸ La participación y coordinación con otras unidades estratégicas (Planificación, Compras, Recursos Humanos, Estudios, Informática, entre otras).</li> <li>▸ La realidad particular de las distintas atenciones que gestiona el Sistema.</li> <li>▸ Todo lo anterior para una correcta distribución de recursos.</li> </ul>	
	Bueno:	
	<p>1. El servicio planifica de forma regular y anticipada la demanda de usuarios(as) que serán atendidos en los espacios de atención, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y provisión de productos estratégicos factibles de ser requeridos por la ciudadanía a través de espacios de atención y provisión de productos estratégicos a través de espacios de atención.</li> <li>▸ Pronóstico o proyecciones de las solicitudes a recibir (consultas históricas, proyección de crecimiento, por programas/actividades u otras).</li> <li>▸ La participación y coordinación con otras unidades estratégicas (Planificación, Compras, Recursos Humanos, Estudios, Informática, entre otras).</li> <li>▸ La realidad particular de las distintas atenciones que gestiona el Sistema</li> <li>▸ Todo lo anterior para una correcta distribución de recursos.</li> </ul>	

Plan de demanda	Regular:	
	<p>1. El servicio planifica de forma regular y anticipada la demanda de usuarios(as) que serán atendidos en los espacios de atención, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y provisión de productos estratégicos factibles de ser requeridos por la ciudadanía a través de espacios de atención.</li> <li>▸ Pronóstico o proyecciones de las solicitudes a recibir (consultas históricas, proyección de crecimiento, por programas/actividades u otras).</li> <li>▸ La realidad particular de las distintas atenciones que gestiona el Sistema</li> <li>▸ Todo lo anterior para una correcta distribución de recursos.</li> </ul> <p>El servicio no cuenta con un procedimiento o una metodología documentada que permita desarrollar lo anteriormente planteado.</p>	
	Deficiente:	
	<p>1. El servicio realiza una planificación de la demanda de usuarios(as) que serán atendidos en los espacios de atención, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Pronóstico o proyecciones de las solicitudes a recibir (consultas históricas, proyección de crecimiento, por programas/actividades u otras).</li> </ul> <p>El servicio no cuenta con un procedimiento o una metodología documentada que permita desarrollar lo anteriormente planteado.</p>	
	Malo:	
	<p>1. El servicio no planifica de forma regular y anticipada la demanda de usuarios(as) que se atiende en el servicio y no ha definido un procedimiento documentado para llevar a cabo este proceso.</p>	

Metodologías de Atención	Excelente:	
	1. El servicio describe la forma en que la ciudadanía interactúa con los espacios de atención, a través de metodologías documentadas de atención y su respeto por los derechos de las personas, diferenciadas por cada uno de los espacios identificados en el capítulo "Espacios de Atención", según los siguientes contenidos:  El servicio ha diseñado y tiene en operación metodologías diferenciadas por espacios, según los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Forma de recepcionar a la ciudadanía:</li> <li>▸ Proceso de escucha.</li> <li>▸ Correcta tipificación de la atención.</li> <li>▸ Forma de responder.</li> <li>▸ Formato de despedida.</li> <li>▸ Registro.</li> <li>▸ Derivación (cuando corresponda).</li> </ul>	
	Bueno:	
	1. El servicio describe la forma en que la ciudadanía interactúa con los espacios de atención, a través de metodologías documentadas de atención y su respeto por los derechos de las personas, las que no se encuentran diferenciadas por espacios de atención, según los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Forma de recepcionar a la ciudadanía.</li> <li>▸ Proceso de escucha.</li> <li>▸ Correcta tipificación de la atención.</li> <li>▸ Forma de responder.</li> <li>▸ Formato de despedida.</li> <li>▸ Registro.</li> <li>▸ Derivación (cuando corresponda).</li> </ul>	
Regular		
1. El servicio describe la forma en que la ciudadanía interactúa con los espacios de atención, de metodologías documentadas de atención y su respeto por los derechos de las personas, la que no se encuentra diferenciada por espacios de atención y que contiene cuatro (o menos) de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Forma de recepcionar a la ciudadanía.</li> <li>▸ Proceso de escucha.</li> <li>▸ Correcta tipificación de la atención.</li> <li>▸ Forma de responder.</li> <li>▸ Formato de despedida.</li> <li>▸ Registro.</li> <li>▸ Derivación (cuando corresponda).</li> </ul>		

Metodologías de Atención	Deficiente:	
	1. El servicio describe la forma en que la ciudadanía interactúa con los espacios de atención, a través de una metodología no documentada de atención y su respeto por los derechos de las personas, que contiene cuatro (o menos) de los siguientes elementos:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Forma de recepcionar a la ciudadanía.</li> <li>▸ Proceso de escucha.</li> <li>▸ Correcta tipificación de la atención.</li> <li>▸ Forma de responder.</li> <li>▸ Formato de despedida.</li> <li>▸ Registro.</li> <li>▸ Derivación (cuando corresponda).</li> </ul>	
	Malo:	
	1. El servicio no describe la forma en que la ciudadanía interactúa con los espacios de atención, ya que no cuenta con metodologías de atención y su respeto por los derechos de las personas.	

GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS		
Procedimientos Ley N° 19.880	Excelente:	
	1. El servicio ha definido formalmente procedimientos que permitan gestionar las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones, los cuales son diferenciados para cada espacio de atención, que detallan cada una de las siguientes etapas del proceso:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Recepción.</li> <li>▸ Derivación.</li> <li>▸ Seguimiento.</li> <li>▸ Respuesta.</li> <li>▸ Registro e identificación de los ciudadanos.</li> </ul>	
	2. El servicio ha definido procedimientos según la siguiente estructura mínima deseada:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Identificación del procedimiento.</li> <li>▸ Responsable del procedimiento.</li> <li>▸ Objetivo del procedimiento.</li> <li>▸ Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> <li>▸ Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>▸ Roles (función que una persona o un equipo cumple en un proceso).</li> <li>▸ Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>▸ Fecha de aprobación (que corresponde la entrada en vigencia de la versión respectiva).</li> </ul>	

Procedimientos Ley N° 19.880	Bueno:	
	1. El servicio ha definido formalmente procedimientos que permitan gestionar las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones, los cuales son diferenciados para cada espacio de atención, que detallan cada una de las siguientes etapas del proceso: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Recepción.</li> <li>▸ Derivación.</li> <li>▸ Seguimiento.</li> <li>▸ Respuesta.</li> <li>▸ Registro e identificación de los ciudadanos.</li> </ul>	
	2. El servicio ha definido procedimientos que no contiene la totalidad de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Identificación del procedimiento.</li> <li>▸ Responsable del procedimiento.</li> <li>▸ Objetivo del procedimiento.</li> <li>▸ Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> <li>▸ Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>▸ Roles (función que una persona o un equipo cumple en un proceso)</li> <li>▸ Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>▸ Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de cada actividad.</li> <li>▸ Fecha de aprobación (que corresponde a la entrada en vigencia de la versión respectiva).</li> </ul>	
	Regular	
	1. El servicio ha definido formalmente procedimientos que permitan gestionar las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones, los cuales son diferenciados para cada espacio de atención, pero no detallan alguna o algunas de las siguientes etapas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Recepción.</li> <li>▸ Derivación.</li> <li>▸ Seguimiento.</li> <li>▸ Respuesta.</li> <li>▸ Registro e identificación de los ciudadanos.</li> </ul>	
	2. El servicio ha definido procedimientos que no contiene la totalidad de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Identificación del procedimiento.</li> <li>▸ Responsable del procedimiento.</li> <li>▸ Objetivo del procedimiento.</li> <li>▸ Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> <li>▸ Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>▸ Roles (función que una persona o un equipo cumple en un proceso).</li> <li>▸ Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>▸ Fecha de aprobación (que corresponde a la entrada en vigencia de la versión respectiva).</li> </ul>	

Procedimientos Ley N° 19.880	Deficiente:	
	<p>1. El servicio ha definido formalmente procedimientos que permiten gestionar las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones, los cuales no se encuentran diferenciados para espacios de atención, ni tampoco detallan alguna o algunas de las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Recepción.</li> <li>▸ Derivación.</li> <li>▸ Seguimiento.</li> <li>▸ Respuesta.</li> <li>▸ Registro e identificación de los ciudadanos.</li> </ul> <p>2. El servicio ha definido procedimientos con un formato libre y que no contienen ninguno de los aspectos según estructura mínima deseada.</p>	
	Malo	
	<p>1. El servicio no ha definido formalmente procedimientos que permitan gestionar las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones de la ciudadanía en el marco de la Ley 19.880.</p>	

Análisis de Solicitudes Ciudadanas	Excelente:	
	<p>1. El servicio ha definido una estructura formal para el tratamiento de los reclamos y analiza su funcionamiento considerando la totalidad de las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Acceso a los mecanismos de reclamo.</li> <li>▸ Uso de los mecanismos de reclamo.</li> <li>▸ Resolución dentro de plazos razonables.</li> <li>▸ Satisfacción con la respuesta.</li> </ul> <p>2. Respecto a la calidad de la información, el servicio analiza regularmente los niveles de calidad de la información, a través de encuestas periódicas de percepción y otros instrumentos de investigación, considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Variabilidad.</li> <li>▸ Accesibilidad.</li> <li>▸ Satisfacción.</li> </ul> <p>Y establece medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia.</p>	

Análisis de Solicitudes Ciudadanas	Bueno:	
	<p>1. El servicio ha definido una estructura formal para el tratamiento de los reclamos y analiza su funcionamiento respecto a alguna de las siguientes variables (se considera bueno si contempla tres de las siguientes variables):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Acceso a los mecanismos de reclamo.</li> <li>▸ Uso de los mecanismos de reclamo.</li> <li>▸ Resolución dentro de plazos razonables.</li> <li>▸ Satisfacción con la respuesta.</li> </ul> <p>2. Respecto a la calidad de la información, el servicio analiza regularmente los niveles de calidad de la información, a través de encuestas periódicas de percepción y otros instrumentos de investigación, considerando alguno(os) de los siguientes criterios :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Variabilidad.</li> <li>▸ Accesibilidad.</li> <li>▸ Satisfacción.</li> </ul> <p>Y establece algunas medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia.</p>	
	Regular	
	<p>1. El servicio ha definido una estructura formal para el tratamiento de los reclamos y analiza su funcionamiento considerando las siguientes variables (se considera regular cuando contempla sólo dos o uno de los siguientes requisitos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Acceso a los mecanismos de reclamo.</li> <li>▸ Uso de los mecanismos de reclamo.</li> <li>▸ Resolución dentro de plazos razonables.</li> <li>▸ Satisfacción con la respuesta.</li> </ul> <p>2. Respecto a la calidad de la información, el servicio realiza un análisis general de la calidad de la información, a través de encuestas de percepción que sólo considera el siguiente criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción.</li> </ul> <p>Y establece algunas medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia.</p>	
Deficiente:		
	<p>1. El servicio ha definido una estructura formal para el tratamiento de reclamos pero no analiza su funcionamiento en relación a las variables señaladas anteriormente.</p> <p>2. Respecto a la calidad de la información, el servicio realiza un análisis general de la calidad de la información, a través de encuestas de percepción que no consideran criterios específicos anteriormente señalados.</p> <p>No establece medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia.</p>	
Malo		
	<p>1. El servicio no contempla análisis respecto a los reclamos que gestiona la institución, ni tampoco ha definido una estructura formal para su tratamiento.</p> <p>2. El servicio no realiza un análisis de la calidad de la información respecto a la gestión de solicitudes ciudadanas, ni tampoco establece medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia.</p>	

Instrumentos de gestión y registro	Excelente:	
	<p>1. El servicio cuenta con un Sistema Informático para gestionar las solicitudes ciudadanas en el Marco de la Ley N° 19.880, el cual posee las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Realiza seguimiento automático de cada una de las etapas del proceso (recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro).</li> <li>▸ Genera alarmas para un efectivo control de plazos.</li> <li>▸ Gestiona documentos al interior de la organización.</li> <li>▸ Permite conocer a la ciudadanía el estado en que se encuentra la solicitud.</li> <li>▸ Realiza mantención de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades vinculadas a una solicitud ciudadana.</li> <li>▸ Es coherente con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico - Tecnologías de la Información de la institución.</li> </ul>	
	Bueno:	
	<p>1. El servicio cuenta con un Sistema Informático para gestionar las solicitudes ciudadanas en el Marco de la Ley N° 19.880, el cual posee las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Realiza seguimiento automático de cada una de las etapas del proceso (recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro).</li> <li>▸ Permite conocer a la ciudadanía el estado en que se encuentra la solicitud.</li> <li>▸ Realiza mantención de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades vinculadas a una solicitud ciudadana.</li> <li>▸ Es coherente con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico - Tecnologías de la Información de la institución.</li> </ul>	
	Regular	
	<p>El servicio cuenta con un Sistema Informático para gestionar las solicitudes ciudadanas en el Marco de la Ley N° 19.880, el cual posee alguna o algunas de las siguientes características (se considera regular cuando contempla sólo dos o tres de los siguientes requisitos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Realiza seguimiento automático de cada una de las etapas del proceso (recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro).</li> <li>▸ Permite conocer a la ciudadanía el estado en que se encuentra la solicitud.</li> <li>▸ Realiza mantención de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades vinculadas a una solicitud ciudadana.</li> <li>▸ Es coherente con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico - Tecnologías de la Información de la institución.</li> </ul>	

Instrumentos de gestión y registro	Deficiente	
	<p>1. El servicio cuenta con instrumentos manuales para gestionar las solicitudes ciudadanas en el Marco de la Ley N° 19.880, el cual posee alguna o algunas de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Permite conocer a la ciudadanía el estado en que se encuentra la solicitud.</li> <li>▸ Realiza mantención de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades vinculadas a una solicitud ciudadana.</li> <li>▸ En caso que exista aplicación de bases de datos, es coherente con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico - Tecnologías de la Información de la institución.</li> </ul>	
	Malo:	
	<p>1. El servicio no cuenta con instrumentos para la gestión y registro de solicitudes ciudadanas, que considere los elementos anteriormente señaladas.</p>	

CALIDAD DE SERVICIO		
Mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía	Excelente:	
	<p>1. El Servicio cuenta con mecanismos establecidos y orientados al conocimiento de la ciudadanía , en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Las características de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ Las necesidades y expectativas de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ La satisfacción de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> </ul> <p>2. Utiliza la información recogida a través de los mecanismos descritos en el diseño y prestación de esos productos y establece cómo son utilizados, sobre todo el uso de la información de los reclamos.</p> <p>3. Describe cómo se retroalimenta a los centros de responsabilidad de los productos estratégicos, cuando corresponde.</p> <p>4. Establece relación de los mecanismos con las áreas mencionadas en el requisito, así como con sistemas de información y bases de datos de la institución.</p>	

Mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía	Bueno:	
	<p>1. El Servicio cuenta con mecanismos establecidos y orientados al conocimiento de la ciudadanía , en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Las características de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ Las necesidades y expectativas de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ La satisfacción de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> </ul> <p>2. Utiliza la información recogida a través de los mecanismos descritos en el diseño y prestación de esos productos y establece cómo son utilizados, sobre todo el uso de la información de los reclamos.</p>	
	Regular:	
	<p>1. El Servicio cuenta con mecanismos establecidos y orientados al conocimiento de la ciudadanía , en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Las características de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ Las necesidades y expectativas de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ La satisfacción de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> </ul> <p>2. Utiliza la información recogida a través de los mecanismos descritos en el diseño y prestación de esos productos, pero no está establecido el cómo es utilizada dicha información.</p>	
	Deficiente:	
<p>1. El Servicio ha establecido mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía, en cuanto a:El Servicio cuenta con mecanismos establecidos y orientados al conocimiento de la ciudadanía , en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Las características de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ Las necesidades y expectativas de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> <li>▸ La satisfacción de la ciudadanía atendida sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución.</li> </ul> <p>2. No utiliza la información en el diseño y prestación de los productos estratégicos entregados a través de los espacios de atención.</p>		
Malo		
<p>1. El Servicio no ha establecido mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, que permitan conocer sus características, necesidades, expectativas y satisfacción sobre los productos estratégicos que recibe.</p>		

Mediciones en Ámbitos	Excelente:	
	<p>1. El servicio ha realizado mediciones en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción de la ciudadanía (tanto para los espacios de atención como para los productos estratégicos proporcionados por la institución). Y mediciones, tanto para la gestión de solicitudes ciudadanas como para los productos estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención.</li> <li>▸ Oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención.</li> </ul> <p>2. Y descripción de si estas mediciones se efectúan a través de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de calidad o una combinación de ellos, y tienen indicadores de desempeño vinculados.</p>	
	Bueno:	
	<p>1. El servicio ha realizado mediciones, en alguno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción de la ciudadanía (En gestión de solicitudes ciudadanas y/o productos entregados a través de los espacios de atención y/o productos estratégicos proporcionados directamente por la institución).</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención*.</li> <li>▸ Oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención*.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención*.</li> </ul> <p>2. Y descripción de si estas mediciones se efectúan a través de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de calidad o una combinación de ellos, y tiene indicadores de desempeño vinculados.</p> <p><i>*Sea para la gestión de solicitudes ciudadanas o para los productos estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.</i></p>	

Mediciones en Ámbitos	Regular:	
	<p>1. El servicio ha realizado mediciones, en alguno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción de la ciudadanía (En gestión de solicitudes ciudadanas y/o productos entregados a través de los espacios de atención y/o productos estratégicos proporcionados directamente por la institución).</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención*.</li> <li>▸ Oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención*.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención*.</li> </ul> <p>2. Y descripción de si estas mediciones se efectúan a través de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de calidad o una combinación de ellos, y no tiene indicadores de desempeño vinculados.</p> <p><i>*Sea para la gestión de solicitudes ciudadanas o para los productos estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.</i></p>	
	Deficiente:	
	<p>1. El servicio ha realizado mediciones en algunos de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción de la ciudadanía (En gestión de solicitudes ciudadanas y/o productos entregados a través de los espacios de atención y/o productos estratégicos proporcionados directamente por la institución).</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención* .</li> <li>▸ Oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención*.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención* .</li> </ul> <p>2. No tiene indicadores de desempeño vinculados.</p> <p><i>*Sea para la gestión de solicitudes ciudadanas o para los productos estratégicos proporcionados por la institución a través de los espacios de atención.</i></p>	
Malo		
	<p>1. El servicio no ha realizado mediciones en los ámbitos descritos y no tiene indicadores de desempeño.</p>	

Procedimiento documentado que describe el método para gestionar la calidad del servicio	Excelente:
	<p>1. El Servicio ha definido un método para gestionar la calidad del servicio, a través de un procedimiento documentado, que incluye la descripción detallada de las actividades destinadas a la aplicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Mecanismo(s) de medición orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía.</li> <li>▸ Mediciones específicas en los ámbitos mencionados (satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención), y</li> <li>▸ Utilización de la información en el establecimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas.</li> </ul> <p>2. El procedimiento contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Identificación del procedimiento.</li> <li>▸ Responsable del procedimiento.</li> <li>▸ Objetivo del procedimiento.</li> <li>▸ Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> <li>▸ Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>▸ Roles (función que una persona o un equipo cumple en un proceso).</li> <li>▸ Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>▸ Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados para cada actividad.</li> </ul>
	Bueno:
	<p>1. El servicio ha definido un método para gestionar la calidad del servicio, a través de un procedimiento documentado, que incluya la descripción detallada de las actividades destinadas a la aplicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Mecanismo(s) de medición orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía.</li> <li>▸ Mediciones específicas en los ámbitos mencionados (satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención),y</li> <li>▸ Utilización de la información en el establecimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas.</li> </ul> <p>2. El procedimiento contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Identificación del procedimiento.</li> <li>▸ Responsable del procedimiento.</li> <li>▸ Objetivo del procedimiento.</li> <li>▸ Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> </ul>

Procedimiento documentado que describe el método para gestionar la calidad del servicio	Regular:	
	<p>1. El servicio ha establecido en distintos procedimientos, la descripción detallada de actividades destinadas a la aplicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismo(s) de medición orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía.</li> <li>• Y/o mediciones específicas en alguno de los siguientes ámbitos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, y perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención.</li> </ul> <p>2. El procedimiento contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) Identificación del procedimiento.</li> <li>• b) Responsable del procedimiento.</li> <li>• c) Objetivo del procedimiento.</li> <li>• d) Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> </ul>	
	Deficiente:	
	<p>1. El servicio ha establecido procedimiento(s) que incluyan la descripción detallada de actividades destinadas a la aplicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mecanismo(s) de medición orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía.</li> <li>• y/o mediciones específicas en alguno de los siguientes ámbitos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, y perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención.</li> </ul>	
Malo		
<p>1. El servicio no ha establecido procedimientos que incluyan la descripción detallada de actividades destinadas a la aplicación de: mecanismo(s) de medición orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía, y mediciones específicas en los ámbitos mencionados.</p>		

Estándares de Calidad	Excelente	
	1. El servicio ha establecido un método* para el establecimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos.	
	Bueno	
	1. El servicio ha establecido un método para el establecimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas expresados en otros mecanismos de difusión, distinto de la Carta de Compromisos.	
	Regular	
	1. El servicio ha establecido estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, y no ha realizado difusión de los mismos.	
	Deficiente	
	1. El servicio ha establecido estándares de calidad sobre la gestión de solicitudes ciudadanas, y no ha realizado difusión de los mismos.	
Malo:		
1. El servicio no ha establecido estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas.		

\*: Por método se entenderá la descripción detallada del cómo se establecen los estándares de calidad, a través de mecanismos de difusión, principalmente la Carta de Compromisos.

<b>DIFUSIÓN</b>	
Plan de Difusión	Excelente:
	<p>1. El servicio ha definido un Plan de Difusión que comprende las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Plan de Difusión elaborado en forma periódica.</li> <li>• La elaboración del Plan de Difusión que considera el perfil de la ciudadanía atendida por el Servicio.</li> <li>• Un Plan de Difusión que determina las actividades a realizar planificando las fechas de su ejecución.</li> <li>• Un Plan de Difusión ejecutado en forma periódica y permanente según el Plan de Difusión elaborado.</li> <li>• La definición de la modalidad en la cual se difundirán hacia la ciudadanía los contenidos del Plan de Difusión.</li> <li>• Un Plan de Difusión que incorpora en sus contenidos los derechos y obligaciones de la ciudadanía y la forma en que el Servicio ha establecido como atenderlos</li> <li>• Instrumentos que difundan y entreguen información sobre los productos y servicios institucionales, considerando todos los espacios de atención.</li> <li>• Metas e Indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos del Plan de Difusión.</li> <li>• Mecanismos e instrumentos de difusión que comuniquen a los funcionarios de la institución respecto a las materias de atención.</li> <li>• Difusión de Carta de Compromisos.</li> </ul>
	Bueno:
	<p>1. El servicio ha definido un Plan de Difusión que comprende las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Plan de Difusión elaborado en forma periódica.</li> <li>• Un Plan de Difusión que determina las actividades a realizar planificando su fecha de ejecución.</li> <li>• Un Plan de Difusión ejecutado en forma periódica y permanente según el Plan de Difusión elaborado.</li> <li>• Metas e Indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos del Plan de Difusión.</li> <li>• Un Plan de Difusión que incorpora en sus contenidos los derechos y obligaciones de la ciudadanía y la forma en que el Servicio ha establecido como atenderlos</li> <li>• Instrumentos que difundan y entreguen información sobre los productos y servicios institucionales, considerando todos los espacios de atención.</li> <li>• Difusión de la Carta de Compromisos.</li> </ul>

Plan de Difusión	Regular:	
	<p>El servicio h1. a definido un Plan de Difusión que comprende las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Un Plan de Difusión elaborado en forma periódica.</li> <li>▸ Planificación de las actividades determinando fechas de cuando se llevarán a cabo.</li> <li>▸ Instrumentos que difundan y entreguen información sobre los productos y servicios institucionales, considerando todos los espacios de atención.</li> <li>▸ Difusión de la Carta de Compromisos.</li> </ul>	
	Deficiente:	
	<p>1. El servicio ha definido un Plan de Difusión que comprende las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Un Plan de Difusión elaborado en forma periódica.</li> <li>▸ Difusión de algunas actividades del Servicio.</li> <li>▸ Difusión de la Carta de Compromisos.</li> </ul>	
	Malo	
	1. El servicio no realiza actividades de difusión.	

Carta de Compromisos	Excelente:	
	<p>1. El Servicio cuenta con una metodología para la confección de la Carta de Compromisos con una frecuencia de revisión y actualización que contempla contenidos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Información descriptiva del Servicio.</li> <li>▸ Derechos y Deberes ciudadanos atinentes al acceso de la información pública, gestión de solicitudes, participación ciudadana y provisión de productos estratégicos.</li> <li>▸ Compromisos de Calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas; considerando indicaciones que faciliten el acceso a ellos.</li> <li>▸ Información complementaria referida a los espacios de atención como: localización, horario de atención y responsables.</li> <li>▸ Firma de el/la Jefe/a del Servicio.</li> </ul> <p>2. El Servicio también dispone de mecanismos de participación del personal que atiende público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicio para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as cuando sea aplicable.</p>	

Carta de Compromisos	Bueno:	
	<p>1 . El Servicio cuenta con una metodología para la confección de la Carta de Compromisos que contempla contenidos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Información descriptiva del Servicio.</li> <li>▸ Derechos y Deberes ciudadanos atinentes al acceso de la información pública, gestión de solicitudes, participación ciudadana y provisión de productos estratégicos.</li> <li>▸ Compromisos de Calidad sobre gestión de solicitudes ciudadanas; considerando indicaciones que faciliten el acceso a ellos.</li> <li>▸ Información complementaria referida a los espacios de atención como: localización, horario de atención y responsables.</li> </ul> <p>2. El Servicio también dispone de mecanismos de participación del personal que atiende público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicio para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as, cuando sea aplicable.</p>	
	Regular	
	<p>1. El Servicio cuenta con una metodología para la confección de la Carta de Compromisos que contempla contenidos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Derechos y Deberes ciudadanos.</li> <li>▸ Compromisos de Calidad.</li> <li>▸ Cierta información complementaria referida a los espacios de atención como: localización, horario de atención y responsables.</li> </ul>	
	Deficiente:	
	<p>1. El Servicio cuenta con una Carta sin metodología definida, en la que se mencionan solamente los Derechos y Deberes ciudadanos.</p>	
Malo		
<p>1. El servicio no cuenta con Carta de Compromisos.</p>		

PERFILES DE PERSONAL	
Competencias para perfiles de cargo orientados a la Atención de Usuarios/as	Excelente:
	<p>1 El Servicio cuenta con el Perfil de cargo del Encargado(a) del Sistema, donde ha definido, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas.</li> <li>▸ Competencias Genéricas.</li> <li>▸ Competencias Específicas o Técnicas.</li> </ul> <p>2. El Servicio cuenta con Perfiles de cargo del (la) Jefe(a)/ Encargado(a) de Espacio de Atención, donde ha definido, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado nivel de redacción y comunicación escrita.</li> <li>- Fluidez verbal.</li> <li>- Dominio de herramientas Office nivel medio.</li> <li>- Manejo adecuado de herramientas de Internet y correo electrónico.</li> </ul> </li> <li>▸ Competencias Genéricas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias personales.</li> <li>- Competencias de Liderazgo.</li> <li>- Competencias de Gestión Gerencial.</li> <li>- Competencias para el Entorno Organizacional.</li> <li>- Competencias Cognitivas.</li> <li>- Competencias de Ayuda y Servicio.</li> </ul> </li> <li>▸ Competencias Específicas o Técnicas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título profesional otorgado por una Universidad o Instituto Profesional de una carrera de al menos 8 semestres de duración, de alguna carrera relacionada con Administración, Ciencias Sociales o equivalente.</li> <li>- Sólidos conocimientos sobre derechos ciudadanos sobre derechos ciudadanos, participación y la legislación relacionada con esta temática.</li> </ul> </li> </ul> <p>3. El Servicio cuenta con Perfiles de cargo de los funcionarios de los Espacios de Atención, donde ha definido, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado nivel de redacción y comunicación escrita.</li> <li>- Fluidez verbal.</li> <li>- Dominio de herramientas Office nivel básico.</li> <li>- Manejo adecuado de herramientas de Internet y correo electrónico.</li> </ul> </li> <li>▸ Competencias Genéricas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias personales.</li> <li>- Competencias Cognitivas.</li> <li>- Competencias de Ayuda y Servicio.</li> </ul> </li> <li>▸ Competencias Específicas o Técnicas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preferentemente título profesional de una Universidad, Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica del Estado o reconocido por éste, de a lo menos 4 semestres de duración.</li> <li>- Conocimiento adecuado de la institución en la que trabaja, su funcionamiento, dependencias, bienes y/o servicios entregados.</li> <li>- Conocimientos en técnicas de comunicación y atención de público.</li> </ul> </li> </ul>

Competencias para perfiles de cargo orientados a la Atención de Usuarios/as	<b>Bueno:</b>	
	<p>1. El Servicio cuenta con el Perfil de cargo del Encargado(a) del Sistema, donde ha definido, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas.</li> <li>▸ Competencias Genéricas.</li> <li>▸ Competencias Específicas o Técnicas.</li> </ul> <p>2. El Servicio cuenta con Perfiles de cargo del (la) Jefe(a)/ Encargado(a) de Espacio de Atención, donde ha definido, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas.</li> <li>▸ Competencias Genéricas.</li> <li>▸ Competencias Específicas o Técnicas.</li> </ul> <p>3. El Servicio cuenta con Perfiles de cargo de los funcionarios de los Espacios de Atención, donde ha definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas.</li> <li>▸ Competencias Genéricas.</li> <li>▸ Competencias Específicas o Técnicas.</li> </ul>	
	<b>Regular:</b>	
	<p>1. El Servicio cuenta con Perfiles de cargo del Encargado(a) del Sistema, del (la) Jefe(a)/ Encargado(a) de Espacio de Atención, y de los funcionarios de los Espacios de Atención, donde ha definido, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Competencias Básicas.</li> </ul>	
	<b>Deficiente</b>	
	<p>1. El Servicio cuenta con Perfiles de cargo en alguno de los siguientes cargos: Encargado(a) del Sistema, Jefe(a)/ Encargado(a) de Espacio de Atención, funcionarios de los Espacios de Atención, cualquiera sean las competencias definidas.</p>	
<b>Malo</b>		
<p>1. El Servicio no cuenta con Perfiles de cargo del Encargado(a) del Sistema, del (la) Jefe(a)/ Encargado(a) de Espacio de Atención, y de los funcionarios de los Espacios de Atención.</p>		

Diagnóstico de Competencias	Excelente:	
	<p>1. El Servicio cuenta con un Diagnóstico de Competencias que analiza la situación actual de los funcionarios vinculados a los procesos de atención ciudadana y que aborda los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Calificación del personal vinculado a los espacios de atención.</li> <li>▸ Herramientas del Sistema (sistemas informáticos, bases de datos u otros).</li> <li>▸ Habilidades para desarrollar labores de atención de público.</li> <li>▸ Aptitudes personales para el cargo.</li> <li>▸ Formación (capacitaciones recibidas a la fecha).</li> </ul> <p>2. El Servicio realiza un análisis comparativo de los(as) funcionarios (as) que desempeñan un cargo vinculado a los espacios de atención con el perfil de cargo correspondiente, expresado en un indicador de desempeño.</p>	
	Bueno:	
	<p>1. El Servicio cuenta con un Diagnóstico de Competencias que analiza la situación actual de los funcionarios vinculados a los procesos de atención ciudadana y que aborda los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Habilidades.</li> <li>▸ Aptitudes.</li> </ul>	
	Regular	
	<p>1. Se realiza un Diagnóstico de Competencias que analiza la situación actual de los funcionarios vinculados a los procesos de atención ciudadana, pero no aborda ninguno de los contenidos mencionados en los puntos anteriores.</p>	
	Deficiente	
<p>1. El Servicio identifica las competencias del personal pero no a través de un documento formal.</p>		
Malo		
<p>1. El Servicio no realiza ningún tipo de diagnóstico de competencias del personal.</p>		

COORDINACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	
Informes Ejecutivos	Excelente:
	1. El Servicio realiza y detalla: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la magnitud de las atenciones (estadísticas por espacios de atención).</li> <li>Mediciones para determinar un perfil de usuario(a).</li> <li>Medición de las demandas de la ciudadanía.</li> <li>Identificación y análisis de indicadores de desempeño.</li> <li>Medición y análisis de Niveles de Satisfacción.</li> <li>Análisis de la información por parte de la autoridad.</li> <li>Establecimiento de mejoras por parte de la autoridad si es procedente.</li> <li>Se ha definido una periodicidad mínima trimestral para la entrega de estos reportes.</li> </ul>
	Bueno
	1. El Servicio realiza: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la magnitud de las atenciones (estadísticas por espacios de atención).</li> <li>Mediciones para determinar un perfil de usuario(a).</li> <li>Medición de las demandas de la ciudadanía.</li> <li>Identificación y análisis de indicadores de desempeño.</li> <li>Medición y análisis de Niveles de Satisfacción.</li> <li>Análisis de la información por parte de la autoridad.</li> </ul>
	Regular
	1. El Servicio realiza: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la magnitud de las atenciones (estadísticas por espacios de atención).</li> <li>Mediciones para determinar un perfil de usuario(a).</li> <li>Identificación de indicadores de desempeño.</li> <li>Medición de Niveles de Satisfacción.</li> </ul>
	Deficiente
	1. El Servicio realiza: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de las atenciones clasificándolas solamente por tipo de solicitud.</li> <li>Identificación de algunos indicadores de desempeño.</li> </ul>
Malo	
1. El Servicio sólo realiza medición de las atenciones.	

Indicadores de Desempeño	Excelente:	
	<p>1. El Servicio formula Indicadores de Desempeño, que al menos contemplen los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción Ciudadana.</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención.</li> <li>▸ Oportunidad en la respuesta entregada a través de los espacios de atención.</li> <li>▸ El perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención.</li> </ul> <p>2. Se señale para cada indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Nombre.</li> <li>▸ Meta anual.</li> <li>▸ Los supuestos y su fundamentación, cuando sea aplicable.</li> <li>▸ La fórmula o algoritmo de cálculo.</li> <li>▸ Sentido de la medición.</li> <li>▸ El o los medios de verificación.</li> <li>▸ Se indique los mecanismos e instrumentos de recolección de la información.</li> </ul>	
	Bueno	
	<p>1. El Servicio formula Indicadores de Desempeño, que al menos contemplen los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción Ciudadana.</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención.</li> <li>▸ Oportunidad en la respuesta entregada a través de los espacios de atención.</li> <li>▸ El perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención.</li> </ul> <p>2. Señale para cada indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Nombre.</li> <li>▸ Meta anual (Aprobada por el Jefe/a Superior del Servicio).</li> <li>▸ Los supuestos y su fundamentación, cuando sea aplicable.</li> <li>▸ La fórmula o algoritmo de cálculo.</li> <li>▸ Sentido de la medición.</li> <li>▸ El o los medios de verificación.</li> </ul>	
	Regular	
	<p>1. El Servicio formula Indicadores de Desempeño, que contemple alguno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Satisfacción Ciudadana.</li> <li>▸ Cobertura de los espacios de atención.</li> <li>▸ Oportunidad en la respuesta entregada a través de los espacios de atención.</li> <li>▸ El perfil del personal vinculado a dichos espacios de atención.</li> <li>▸ Eficiencia en la gestión de los espacios de atención.</li> </ul> <p>2. Se señale para cada indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Nombre.</li> <li>▸ Meta anual (Aprobada por el Jefe/a Superior del Servicio).</li> <li>▸ La fórmula o algoritmo de cálculo.</li> </ul>	

Indicadores de Desempeño.	Deficiente:	
	1.El Servicio sólo indica el Nombre y la Meta de los indicadores de desempeño con que cuenta el Servicio.	
	Malo:	
	1. El Servicio no cuenta con indicadores de desempeño.	

Procedimiento de Coordinación, Control y Seguimiento	Excelente:	
	<p>1. El Servicio define un procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema donde debe establecer al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Definición, medición y evaluación de indicadores de desempeño.</li> <li>▫ Incorporación al Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes, de aquellos definidos para el Sistema.</li> <li>▫ Establece el(los) proceso(s) de sistematización de la información para elaborar reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio.</li> <li>▫ Definición de instancias periódicas de análisis del equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora si fuese procedente.</li> <li>▫ La vinculación e interacción de los procesos de atención ciudadana con el Sistema de Gestión de la Calidad (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda.</li> <li>▫ Establece los procesos para la generación de los instrumentos de planificación y de control de la mejora continua del Sistema.</li> </ul> <p>3. Debe tener una estructura que contemple, a lo menos, los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Identificación del procedimiento.</li> <li>▫ Responsable del procedimiento.</li> <li>▫ Objetivo del procedimiento.</li> <li>▫ Identificación del proceso al cual pertenece el procedimiento.</li> <li>▫ Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>▫ Roles (función que una persona o un equipo cumple en un proceso).</li> <li>▫ Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>▫ Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de cada actividad.</li> <li>▫ Fecha de aprobación (que corresponde a la entrada en vigencia de la versión respectiva).</li> </ul>	

Procedimiento de Coordinación, Control y Seguimiento	Bueno	
	1. El Servicio define un procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema donde debe establecer al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Definición, medición y evaluación de indicadores de desempeño.</li> <li>▸ Incorporación al Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes, de aquellos definidos para el Sistema.</li> <li>▸ Establece el(los) proceso(s) de sistematización de la información para elaborar reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio.</li> <li>▸ Definición de instancias periódicas de análisis del equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora si fuese procedente.</li> <li>▸ La vinculación e interacción de los procesos de atención ciudadana con el Sistema de Gestión de la Calidad (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda.</li> <li>▸ Establece los procesos para la generación de los instrumentos de planificación y de control de la mejora continua del Sistema.</li> </ul>	
	Regular	
	1. El Servicio define un procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema donde debe establecer al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Definición, medición y evaluación de indicadores de desempeño.</li> <li>▸ Establece el(los) proceso(s) de sistematización de la información para elaborar reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio.</li> <li>▸ Definición de instancias periódicas de análisis del equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora si fuese procedente.</li> <li>▸ Establece los procesos para la generación de los instrumentos de planificación y de control de la mejora continua del Sistema.</li> </ul>	
	Deficiente	
1. El Servicio define un procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema donde debe establecer al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ El(los) proceso(s) de sistematización de la información para elaborar reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio.</li> </ul>		
Malo		
1. El Servicio no tiene un procedimiento definido para realizar coordinación, control y seguimiento al Sistema.		

## CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

a) De acuerdo a las respuestas a las consultas realizadas en los puntos anteriores, el servicio debe determinar conclusiones en los siguientes tópicos:

### ÁREAS DE BUEN NIVEL DE DESARROLLO:

### ÁREAS DE BAJO NIVEL DE DESARROLLO:

**¿Se han implementado acciones para abordar las áreas de bajo nivel de desarrollo detectadas por el servicio?**

**Realice una descripción de estas.**

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Para fines del llenado de esta Guía, asumiremos las siguientes definiciones:**

**Actividades de difusión:** Son aquellas acciones específicas que desarrolla una institución, haciendo uso de diversos materiales o instrumentos, para dar a conocer alguna actividad gubernamental o materias de interés para los usuarios/as de dicha institución. Un ejemplo de ellas son las campañas mediales, la distribución de información escrita (a través de la OIRS u otras instancias), las plazas ciudadanas, etc.

**Calidad de atención a la ciudadanía:** Se entiende como el resultado de la gestión integrada de los Espacios de Atención, de las Solicitudes Ciudadanas, de la información sobre Calidad de Servicio, y de los mecanismos de transparencia de los actos y resoluciones y de otros sobre participación ciudadana, así como de las competencias de los funcionarios en dichas materias.

**Calidad de Servicio:** Corresponde al grado en que la gestión de las solicitudes ciudadanas (excluyendo las solicitudes de acceso a la información pública) y los bienes y/o servicios proporcionados por la Institución son apropiados o adecuados a las necesidades de los ciudadanos(as) usuarios(as)/clientes/beneficiarios(as) y satisfacen sus necesidades.

Esto se obtiene a través de mediciones en los siguientes ámbitos: la satisfacción de la ciudadanía, la cobertura de los espacios de atención, la oportunidad en la respuesta entregada a través de los espacios de atención, el perfil del personal vinculado a dichos espacios y la eficiencia en la gestión de los espacios de atención; por mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, a través de mediciones que permitan conocer las características, necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución y el uso de esa información en el diseño y prestación de dichos productos. Como parte del uso de la información está la identificación de los procesos relacionados con la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos cuando estos últimos sean aplicables.

**Carta de Compromisos<sup>19</sup> :** Es un instrumento de difusión que informa a la ciudadanía sobre derechos y deberes ciudadanos, compromisos de calidad y cierta información complementaria referida a los espacios de atención como localización, horario de atención y responsables. Refleja compromisos reales, verificables y exigibles.

**Ciudadanos(as)/Clientes / Beneficiarios(as) / Usuarios(as):** Son aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la institución.

19

Reemplaza la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos instaurada en los servicios públicos, por constituir un requisito obligatorio del PMG.

**Espacios de Atención:** Canales de contacto entre la institución y la ciudadanía vinculados a la gestión de solicitudes ciudadanas, la participación ciudadana y la provisión de productos estratégicos. Se consideran como espacios de atención: OIRS, oficinas de atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, OIRS, Centros de Documentación, Buzones Ciudadanos, Portales Web, Teléfonos de Atención, Oficinas Móviles, Call Center y Oficina de Partes, entre otros.

### Estadísticas de los Espacios de Atención años 2007, 2008, 2009 y 2010:

Año.	Presencial.	Telefónico.	Virtual.	Redes*	Total.
2007	5.213.582	2.780.355	5.248.353	21.802.845	35.045.135
2008	4.781.428	3.522.736	9.213.928	22.789.858	40.307.950
2009	14.794.712	3.411.489	5.412.071	21.912.438	45.530.710
2010	13.515.028	10.283.613	10.509.206	22.974.292	57.282.139

\*: La cifra corresponde a las estadísticas de atenciones de las Oficinas de Información de Subsecretaría de Redes Asistenciales de los establecimientos de los 29 Servicios de Salud del país, correspondiendo estos a los Centros de Atención Primaria Municipalizados, Hospitales de diversa complejidad, Centros de Especialidades y Direcciones de Servicios de Salud.

Este cuadro comparativo muestra como han ido aumentando cada año, el número de atenciones en los distintos Espacios de Atención del SIAC. El cuadro de Redes corresponde al número de atenciones realizadas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

Es relevante destacar el avance sostenido de los espacios virtuales como mecanismos de comunicación por parte de la ciudadanía. En el periodo comprendido entre los años 2009 al 2010, las atenciones virtuales tuvieron un incremento de un 51.5%. Este aumento se debe al esfuerzo permanente de parte de los Servicios en incentivar la utilización y difusión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, a objeto de simplificar y ampliar la cobertura de los bienes y servicios ofertados. Esta información se obtuvo a partir de la sistematización de los datos entregados por los Servicios en los Informes Estadísticos que entregan los Servicios en los informes de validación.

**Guía de Diagnóstico:** Instrumento que tiene por objetivo que el Servicio logre una visión objetiva respecto del nivel de desarrollo alcanzado en las áreas de trabajo que se han relevado para el SIAC.

**Indicadores:** Son instrumentos de medición de las variables asociadas a las metas. Al igual que estas últimas, pueden ser cuantitativos o cualitativos. En este último caso pueden ser expresados en términos de "logrado", "no logrado" o sobre la base de alguna otra escala cualitativa.

**Medición:** es la aplicación de técnicas que permitan medir cuantitativa y/o cualitativamente aspectos de la organización durante un período de tiempo determinado.

**Método:** Modo o forma que se emplea para realizar las actividades orientadas al logro de un objetivo determinado.

**Proceso**<sup>20</sup> : Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Productos estratégicos de la Institución:** Se refiere a los bienes y servicios que una institución entrega a los(as) usuarios(as), clientes (as) y beneficiarios(as) para atender sus necesidades generales y específicas. Es la materialización de la misión institucional.

**Procedimiento documentado:** documento establecido, implementado y mantenido que describe un conjunto de actividades estructuradas que fijan el orden cronológico y establecen la forma de ejecutar un trabajo.

**Recursos:** Conjunto de elementos básicos utilizados en la producción de bienes y servicios o en una actividad administrativa. Por ejemplo: recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos, etc.<sup>21</sup>

**Servicio Público (Servicio):** De acuerdo a la definición establecida en la Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado N° 18.575 en su artículo N° 25, "Los servicios públicos son órganos administrativamente encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponderá aplicar.

**Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC):** Es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión compuesta de una metodología de atención eficaz y moderna, procedimientos de atención y derivación expeditos, sistemas de registro y monitoreo, planes de difusión, mecanismos de evaluación del desempeño del sistema y el procesamiento de la información obtenida para retroalimentar de manera permanente al Servicio con el objeto de establecer acciones correctivas que propendan a la mejora continua; todo ello basado en un enfoque de derechos y deberes ciudadanos y bajo una perspectiva comunicacional transparente, participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

**Solicitudes Ciudadanas:** Consideran las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el marco de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; y las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo a lo establecido en el Título IV de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

20 Numeral 3.4.1 Norma ISO 9000:2005.

21 Diccionario de la Administración Pública Chilena, Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, 2ª Edición, Santiago de Chile, octubre 2002. Pág 171

