

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC

Guía Metodológica 2010 8ª Edición



GOBIERNO DE
CHILE
Ministerio Secretaría
General De Gobierno

División de Organizaciones Sociales

GUÍA METODOLÓGICA 2010

Sistema Integral de Información y Atención
Ciudadana, SIAC

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Ministra, Ena Von Baer Jahm

SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Subsecretaria, María Eugenia de la Fuente Núñez

DIVISIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES

Director, José Ignacio Pinochet Olave

Subdirector, Darío Chacón Vicentelo

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN CIUDADANA

Jefe de Departamento, Mauricio Rojas Alcayaga

Sección de Información Ciudadana y Atención al Usuario.

Jefa de Sección, Loreto Macarena Reyes Maldonado

Coordinación del Proceso de Elaboración

Marco Antonio Mosso Gutiérrez

Elaboración de Contenidos

María Inés Contreras Gálvez, Felipe Fuenzalida López, Carlos Eduardo López Rojas, Marco Antonio Mosso Gutiérrez, Nathaly Norambuena Navarro, Carolina Pizarro González, Loreto Macarena Reyes Maldonado

Revisión de Estilo

Marco Antonio Mosso Gutiérrez, Loreto Macarena Reyes Maldonado

Diseño, diagramación, portada

Unidad de Comunicaciones. División de Organizaciones Sociales

Registro de Propiedad Intelectual

N° 132.884

Santiago de Chile

INDICE

PRESENTACIÓN DE LAS AUTORIDADES

MINISTRA SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO Sra. Ena Von Baer Jahn	5
SUBSECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO Sra. María Eugenia de la Fuente Núñez	6
DIRECTOR DIVISIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES Sr. José Ignacio Pinochet Olave	7

CAPÍTULO I 8

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

Espacios de Atención en los Servicios Públicos

1. ¿Qué son los Espacios de Atención?
2. ¿Por qué es necesario contar con Espacios de Atención eficaces?
3. ¿Qué normas rigen a los Espacios de Atención?
4. ¿Cuáles son las funciones de los Espacios de Atención?
5. ¿Qué es el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)?
6. ¿Cuál es el objetivo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC?
7. ¿Cuáles son las acciones necesarias para implementar el SIAC?
 - a. Establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes
 - b. Confeccionar un sistema de registro y seguimiento
 - c. Establecer una metodología de atención
 - d. Realizar planes de difusión
 - e. Evaluar y planificar acciones correctivas
 - f. Modelo SIAC
 - g. Estadísticas de los Espacios de Atención años 2007, 2008 y 2009
 - h. Número de Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

CAPÍTULO II 18

LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA ANTE LA ATENCIÓN DEL ESTADO

1. Objetivos
2. Tres Pasos
 - a. Conocer los Derechos
 - b. Difundir los Derechos
 - c. Clasificar los Derechos
3. Matriz de Vulneración de Derechos
4. Estudio de Evaluación de Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos implementadas en el SIAC

MARCO LEGAL APLICABLE A LOS ESPACIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

1. ¿En qué consiste la Ley N° 19.880 y cómo influye en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del PMG?
2. ¿Qué organismos están obligados a cumplir con esta Ley?
3. ¿Quiénes son los/las destinatarios(as) de esta Ley?
4. ¿Cómo se incorpora la Ley N° 19.880 a los Espacios de Información y Atención Ciudadana?
5. ¿Cuál es el rol del Ministerio Secretaría General de Gobierno en la implementación de esta Ley?
6. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
7. Ámbito de aplicación de la Ley N° 20.285
8. Ámbito de aplicación del Reglamento de la Ley N° 20.285
9. Elementos de la Ley sobre Acceso a la Información Pública
 - 9.1 Transparencia Activa
 - 9.1.1 Información que debe publicarse en Transparencia Activa
 - 9.1.2 Otras normas aplicables a la publicación de Transparencia Activa
 - 9.1.3 Otras normas incluidas en el PMG SIAC 2010
 - 9.1.4 Mecanismos generales de control sobre el cumplimiento de Transparencia Activa
 - 9.2 Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
 - 9.2.1 Aspectos relevantes en la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información
 - 9.3 Consejo para la Transparencia
 - 9.3.1 Funciones y Atribuciones del Consejo para la Transparencia
 - 9.3.2 Conformación del Consejo para la Transparencia
 - 9.4 Garantías para el cumplimiento de la Ley
 - 9.4.1 Mecanismos para garantizar el cumplimiento
 - 9.4.2 Infracciones y Sanciones contempladas en la Ley
 - 9.4.3 Mecanismos de impugnación posterior al Consejo

MECANISMOS DE INCENTIVO; PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN Y METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL

1. Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - a. Programa Marco Básico
 - b. Programa Marco Avanzado
 - c. Aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 al SIAC como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el contexto del Programa de Mejoramiento de la Gestión.
 - d. Programa Marco de la Calidad
2. Metas de Eficiencia Institucional
 - a. Objetivos y Requisitos de la MEI
 - b. Programa Marco Propuesto Metas de Eficiencia Institucional año 2010
 - c. Formulación MEI

INDICADORES DE GESTION PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

1. ¿Por qué medir indicadores de gestión?
2. ¿En qué consiste la medición de gestión?
3. ¿A quién interesa o beneficia la medición de gestión?
4. ¿Cómo se construyen los indicadores de gestión?
5. Definiciones conceptuales
6. ¿Qué requisitos deben cumplir los indicadores de gestión?
7. ¿Cómo sabemos si los indicadores con los cuales trabajamos son adecuados?
8. ¿Existe un método paso a paso?
9. ¿Cuáles son los indicadores claves del SIAC?

ANEXOS**75**

Anexo N° 1 Glosario de conceptos utilizados en Guía Metodológica 2010

Anexo N° 2 Exclusiones de la Norma ISO 9001 para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Anexo N° 3 Pauta para la elaboración de un Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Anexo N° 4 Propuesta de un Sistema de Registro de Atención de Usuarios(as)

Anexo N° 5 Pauta para la elaboración de un Plan de Difusión

Anexo N° 6 Pauta para la elaboración de Reportes Periódicos a la Autoridad

Anexo N° 7 Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos. Proceso de Elaboración y contenidos

Anexo N° 8 Metodología para la elaboración de un perfil de cargo orientado a la Atención de Usuarios(as)

Anexo N° 9 Oficios vinculados al cumplimiento del SIAC año 2010

Anexo N° 10 Listado de Instituciones que comprometen el SIAC período 2010

Presentación

Un eje relevante del Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera siempre fue el sentido de urgencia con que se tenía que actuar para satisfacer las necesidades de la gente.

Lo anterior cobra una mayor fuerza si consideramos la dolorosa realidad que están viviendo miles de chilenos, producto del terremoto que azotó la zona centro-sur del país el pasado 27 de febrero. La tragedia generó cuantiosas pérdidas que requerirán mucho tiempo y recursos para recuperarlas.

Desde el primer día de gobierno hemos estado centrados en hacernos cargo del Programa de Reconstrucción, pero al mismo tiempo tenemos que rescatar y trabajar en el Programa de Gobierno por el cual el Presidente fue elegido.

Tenemos la convicción de que nuestro país se pondrá de pie porque los ideales de fraternidad y solidaridad de los chilenos son más fuertes que la adversidad. Desde el 11 de marzo el Presidente, su Gabinete y cada uno de los chilenos y chilenas tenemos la misión de reconstruir Chile, con la esperanza de levantar un país más próspero, con el desafío de crear una sociedad de oportunidades para todos y la certeza de que las cosas se pueden hacer mejor.

Es en este escenario de reconstrucción donde el contacto con la ciudadanía se vuelve muchísimo más relevante. Los espacios de atención que se coordinan a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) deben vincular a las reparticiones públicas con los chilenos y chilenas que necesitan solucionar sus demandas. Este vínculo está orientado a acoger a los más desposeídos: desempleados, discapacitados, a la clase media abandonada y a todos los que quieren ejercer sus derechos ante el Estado. No queremos permitir que la calidad de nuestra democracia se deteriore, queremos trabajar por una democracia más profunda, queremos fortalecer nuestro sistema democrático y la participación ciudadana. Es así como profundizamos en el Estado de Derecho y la democracia, transformando a Chile en un país más grande y justo.

Por esta razón requerimos potenciar las vías de contacto con la ciudadanía para que actúen eficientemente, anteponiéndose a las problemáticas sociales y potenciando la innovación y el espíritu de superación. Este espacio de atención constituye el punto de enlace entre la ciudadanía y la política pública. Es el lugar donde confluyen el mundo político y la complejidad particular, pero con el interés común de crear una sociedad desarrollada y de igualdad de oportunidades.

Finalizo estas palabras entregando el más cordial saludo a todos los funcionarios públicos, quienes a través de su abnegado trabajo, dignifican la función pública y realizan un aporte muy valioso para levantar nuestro país.



Ena Von Baer Jahn.
Ministra Secretaria General de Gobierno.

Presentación

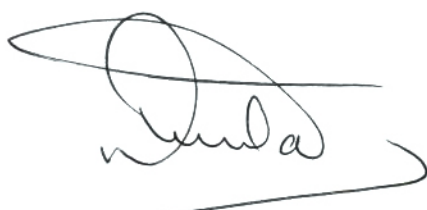
El Ministerio Secretaría General de Gobierno tiene entre sus productos estratégicos la validación del SIAC. Sistema Integral de Información Ciudadana, para 167 servicios públicos que comprometen PMG (Programa de Mejoramiento de la Gestión) y para 14 servicios que comprometen MEI (Metas de Eficiencia Institucional).

Este trabajo lo realiza la Sección de Información Ciudadana y Atención al Usuario dependiente de la División de organizaciones Sociales, que entrega asistencia técnica especializada para el logro de los objetivos que cada institución se propone. La Guía Metodológica en su octava edición es parte de esta asistencia técnica, dirigida a los servicios públicos que implementan el Sistema Integral de información y Atención Ciudadana.

La importancia de una correcta implementación del SIAC, radica en que constituye el canal de comunicación entre la ciudadanía y el Estado, demandando mejor calidad en la atención y en los productos que los servicios entregan.

El trabajo realizado entre la DIPRES y la Red de Expertos permite que los servicios públicos certifiquen su calidad según la Norma ISO 9001, lo cual sitúa a la administración pública chilena en su posición de avanzada en el escenario internacional.

Es por todas estas razones que la labor que ustedes realizan a diario es de suma importancia para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía, ustedes son la cara visible de nuestro Gobierno. Extendemos un saludo especial a todos los que a través del SIAC, colaboran por construir un mejor país.



María Eugenia de la Fuente Núñez
Subsecretaria
Ministerio Secretaría General de Gobierno

Presentación

La División de Organizaciones Sociales tiene como misión promover e implementar políticas públicas para el ejercicio de la participación ciudadana.

Nuestro Gobierno proporciona las instancias necesarias para que la ciudadanía se relacione de la mejor manera con el Estado. En este sentido el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC, se constituye como una herramienta esencial para este fin. El SIAC se ha ido adaptando a través de los años, incorporando espacios de atención acorde a las nuevas tecnologías, entregando atención mediante correo electrónico, call center, páginas web y buzones virtuales, lo cual ya es una tendencia en todas las reparticiones públicas.

Al tiempo que el SIAC ha incorporado tecnología en sus espacios de atención, ha asumido nuevos desafíos que la modernización del Estado demanda, un ejemplo de ello es la Ley 20.285 “Sobre Acceso a la Información Pública”, que ha tenido en el SIAC un soporte institucional para su entrada en vigencia. Las personas pueden ejercer su Derecho de acceso a la información de los órganos del Estado mediante el SIAC, asimismo, pueden informarse de sus Derechos y Deberes frente al Estado mediante Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos, instrumento que es requisito técnico obligatorio para muchos servicios públicos.

Es por tanto el SIAC, un mecanismo de gestión que fomenta los valores de la democracia, hace más transparente la función del Estado y mejora los productos y servicios que entrega. Por todo ello celebramos la publicación de esta guía, que contribuye a los objetivos de la D.O.S y a fortalecer nuestra democracia.



José Ignacio Pinochet Olave
Director División de Organizaciones Sociales
Ministerio Secretaría General de Gobierno



CAPÍTULO I

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDANA (SIAC)

Espacios de Atención en los Servicios Públicos

1. ¿Qué son los Espacios de Atención?

Los Espacios de Atención son todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer de los servicios públicos. El marco normativo que rige a los espacios de atención, garantiza el derecho de acceso a la información y a la atención oportuna, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio de los derechos ciudadanos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que proveen las instituciones, la recepción de información acerca de programas sociales y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y opiniones.

Estos puntos de acceso pueden ser presenciales, telefónicos o electrónicos, o incluir otros espacios de atención menos convencionales, como lo son por ejemplo, las oficinas móviles o las oficinas de partes.

Los espacios de atención en los servicios del Estado constituyen un instrumento fundamental en el proceso de modernización de la gestión pública, incrementando su cobertura y propiciando más y mejores mecanismos de acceso ciudadano a la información y el ejercicio de los derechos de las personas.

Las instituciones públicas ante las demandas de la ciudadanía, deben mejorar notablemente su gestión, en un proceso de mejora continua, agilizando los trámites y las prestaciones que realizan.

2. ¿Por qué es necesario contar con Espacios de Atención eficaces?

En diversos estudios y mediciones de percepción ciudadana, se ha observado que las personas expresan necesidades y expectativas frente a los Servicios Públicos.

La Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, en atención a conocer la opinión ciudadana frente al accionar del Estado elaboró la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, ejecutada en los años 2008 y 2009; de esta última se desprenden los siguientes resultados:

- a. La ciudadanía conoce sus derechos, sin embargo, los habitantes de las ciudades más pequeñas, del mundo rural y de los sectores de menores recursos son quienes tienen menos conocimientos sobre ellos, corresponde al 24% de la muestra.
- b. Ante la pregunta ¿En qué medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país? , un 41% de la muestra opina que “casi nunca”. Otro 11% menciona que “nunca se respetan” esos derechos.
- c. Los chilenos y chilenas se sienten “perdidos(as)” y “desesperanzados(as)” a la hora de reclamar cuando sus derechos son vulnerados en los servicios públicos. Si bien la mitad de los/las encuestados(as) se mostró conforme con la atención de los servicios públicos; un 19% expresó que no reclamaba porque no sabía cómo hacerlo, en tanto otro 12% indicó que no reclamaba porque “no valía la pena”.

Este tipo de antecedentes, y otros que se pueden obtener de la experiencia cotidiana de chilenos y chilenas, constituye la base para crear mejores espacios de atención a la ciudadanía, estructurados con metodologías comunes que permitan aceptar de mejor forma las percepciones de las personas, y valorarlas como medio de retroalimentación para la gestión del Gobierno.

3. ¿Qué normas rigen a los Espacios de Atención?

En una primera etapa, el interés se centró en los espacios de atención presenciales, lo que se vio reflejado en la dictación del Decreto Supremo N° 680, del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, que establecía la creación y el funcionamiento de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS. Este decreto, en su artículo N° 1, establece que Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por Ley, deberán establecer Oficinas de Información. Surgen como excepciones legales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, las Municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión. No obstante, algunas de estas instituciones tienen OIRS, dándole de esa forma, prioridad a sus usuarios/as.

El 29 de mayo del año 2003, fue publicada 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.

Por estos antecedentes, la Ley N° 19.880 se incorpora al SIAC a partir del año 2004. La forma en que ésta impacta en los espacios de atención, se tratará más adelante.

Recientemente, a partir de las reformas constitucionales instauradas con la Ley N° 20.050, del 26 de Agosto del año 2005, se presenta un nuevo marco normativo en materia de publicidad y acceso a información administrativa, estableciendo que *“Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.”*¹

Posteriormente, en agosto de 2008 se publica la **Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a Información de la Administración del Estado**, creándose un cuerpo legal específico donde no sólo se señala la publicidad de los actos de la administración pública, sino además la facilitación del acceso de cualquier persona a esa información. Esto refuerza el desafío para los espacios de atención de los servicios públicos, teniendo que modificar prácticas arraigadas institucional y culturalmente. Es preciso implantar procesos sistematizados de atención a la ciudadanía, de manera que se garantice efectivamente la transparencia y publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado. Éste es uno de los elementos fundamentales en la implementación del SIAC.

¹ Esta reforma modifica el artículo 8° de la Constitución Política de la República. Ver “Guía de Reglas y Criterios actualmente aplicables en materia de Publicidad y Acceso a la Información Administrativa”. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
http://www.proacceso.cl/documentos/gu_de_reglas_aplicables_en_materia_de_publicidad_y_acceso_la_informacion_administrativa

4. ¿Cuáles son las funciones de los Espacios de Atención?

A partir de las tareas propias de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), se desprenden las de los espacios de atención. Estas son:

a. Informar sobre:

- Servicios que presta cada repartición.
- Requisitos para obtener la prestación de algún servicio.
- Formalidades para el acceso.
- Plazos para la tramitación de la prestación.
- Personas responsables de los procedimientos.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar a la solicitud.
- Procedimientos para la tramitación.
- Ubicación, competencia y horarios del organismo al cual pertenecen o de otras entidades del aparato gubernamental.
- Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a Información de carácter público (sea a través de la modalidad Transparencia Activa o Pasiva).
- Mantener un índice actualizado de aquellos documentos y actos que la institución haya clasificado como secretos o reservados en conformidad con la ley N° 20.285².

b. Atender a los/las interesados(as):

- Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

c. Recibir y estudiar Sugerencias:

- A fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.

d. Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas:

- Para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.

e. Registrar las solicitudes ciudadanas:

- De manera que se pueda identificar el perfil del usuario o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

f. Realizar Encuestas y Mediciones:

- Sobre la satisfacción de los usuarios y usuarias respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos(as) al acercarse al organismo.

g. Establecer coordinación con otros espacios de atención:

- Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del/la destinatario(a).

² Artículo N° 23, ley N° 20.285 “Transparencia y Acceso a Información Pública”.

h. Difundir la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de la Institución:

- Este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención de público, presenciales o remotas, para consignar los derechos y deberes de los usuarios y usuarias respecto de la institución, los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.

i. Acoger las Solicitudes de Acceso a Información Pública:

- En relación al derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte³.

Los espacios de atención, que funcionan y desarrollan un rol comunicacional entre la ciudadanía y los servicios públicos, se han incorporado a los mecanismos de incentivo para los funcionarios públicos, a través del Programa de Mejoramiento de la Gestión y de las Metas de Eficiencia Institucional, por medio del **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, también denominado SIAC**, el cual busca implementar una misma metodología de atención en las instituciones, para facilitar la derivación de las solicitudes ciudadanas, disminuyendo los tiempos de respuesta y permitiendo a la ciudadanía acceder en forma más transparente y participativa a la oferta pública y a la información de carácter público.

5. ¿Qué es el 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 con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

6. ¿Cuál es el objetivo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC?

Contar con espacios de atención ciudadana en los servicios públicos, que faciliten la interacción entre éstos y las personas, mediante instrumentos de trabajo institucionales, que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva del Gobierno, transparente, participativa y no discriminatoria.

7. ¿Cuáles son las acciones necesarias para implementar el SIAC?

El SIAC propuesto por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, tiene como finalidad la coordinación de todos los espacios de atención de la Institución. En el largo plazo, se pretende que los usuarios y usuarias sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública,

³ Ver Capítulo III

mostrando unidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales y beneficios.

Las acciones específicas son las siguientes:

a. Establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes:

Es preciso definir las etapas que debe seguir una solicitud ciudadana dentro del servicio, desde que es recibida en un espacio de atención, hasta que es respondida.

En este esfuerzo, la institución debe identificar los distintos tipos de solicitudes ciudadanas que atiende cada espacio de atención (consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, u otro), en qué momento la tipifica en el sistema de registro, los tiempos involucrados, las responsabilidades, los requerimientos de información que intermedian en cada proceso y las formas en que se pueden satisfacer, las demoras y sus razones, la capacidad de respuesta inmediata y/o la derivación efectiva, entre otros elementos que pueda aportar la institución. Este tipo de diagnóstico del proceso, debiera entregar información relevante para la confección de **manuales de procedimientos**⁴ formales, institucionalizados y reconocidos en el Servicio, con flujogramas que describan detalladamente cada proceso.

El hecho de que los procedimientos sean formales, quiere decir que éstos se determinan internamente mediante **resolución**, por parte de la autoridad del servicio; y que sean institucionalizados y reconocidos, significa que forman parte de las prácticas cotidianas de los funcionarios y las funcionarias, para lo cual se deben establecer las instancias de **capacitación** que sean necesarias.

Esto permite a la vez, **realizar monitoreo y seguimiento de las solicitudes**, garantizando el derecho de todas las personas que acuden a los servicios públicos, a conocer el estado de tramitación de su solicitud, como ha sido consagrado en la Ley N° 19.880. Por lo tanto, una acción a desarrollar en las instituciones es generar mecanismos de monitoreo y seguimiento de las solicitudes a través de la modernización en la gestión de los procesos, transparentándolos y utilizando las facilidades que ofrece la tecnología.

b. Confeccionar un sistema de registro y seguimiento⁵:

Esta acción, no sólo permite obtener los **datos** que la institución requiere para la tramitación correspondiente y generar **puntos de control** de la misma; también contiene la información necesaria para conocer el **perfil del usuario o usuaria**, favoreciendo la focalización de los servicios que dicha institución presta.

Para la creación de un sistema de registro y monitoreo, ya sea manual, informático o una combinación de ambos, se debe considerar lo siguiente:

- Datos básicos que contempla la ley N° 19.880⁶.
- Datos básicos contemplados en la ley N° 20.285⁷.
- Datos que la Institución estime relevantes para la solicitud, según el espacio de atención (por ejemplo, sexo y temática, para las consultas telefónicas; nombre,

⁴ Ver Anexo IV: Pauta para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Atención al Usuario/a

⁵ Ver Anexo V: Propuesta de un Sistema de Registro de Atención de Usuarios/as

⁶ Ver Capítulo III

⁷ Ver Capítulo III

R.U.T y otros, para los reclamos que ingresen a la OIRS y demás espacios de atención).

- Puntos de control, es decir, debe contemplar que las solicitudes ingresadas que requieran una derivación interna, sean monitoreadas para su respuesta dentro de los plazos legales. Esto necesariamente implica que el sistema de registro debe estar alineado con el procedimiento de derivación, definido en el manual correspondiente, con los plazos y responsables.
- Información estadística para realizar informes de resultados con los datos recogidos, referidos al perfil de los usuarios y usuarias por espacio de atención, por tipo de solicitud, de cumplimiento de plazos, entre otros. Esta información es fundamental para verificar el cumplimiento de indicadores y retroalimentar la gestión.

El sistema de registro y monitoreo debe recoger la información más relevante, según el espacio de atención, de manera tal que al usuario y usuaria se le pida el **mínimo de datos**, sin dejar su solicitud en segundo plano. Por ejemplo, el sistema diseñado para la atención telefónica debe ser más sencillo que el de la atención presencial, puesto que la atención telefónica es más rápida y sólo atiende consultas, en cambio, por la vía presencial pueden ingresar reclamos y otras solicitudes que requieren mayores antecedentes. Se debe **capacitar** al funcionario o funcionaria que atiende público, para captar la información más relevante sin perjudicar la calidad del servicio.

c. Establecer una metodología de atención⁸:

Esta medida requiere que la institución determine la forma en que serán atendidas las personas en los diversos espacios. Por ejemplo, el saludo, la obtención de los datos, el registro de la solicitud en sí y la forma en que se responde (si la respuesta es inmediata o se deja establecido el tiempo que demorará) y la despedida, diferenciando la forma de comunicación según el espacio de atención. La manera en que esto se concreta es mediante la redacción de instructivos, formalizados al interior de los servicios (igual que los procedimientos).

En este sentido, un factor fundamental es la **capacitación** que se entrega al funcionario y funcionaria que atiende público, en aspectos como la comunicación asertiva, manejo de conflictos, autocuidado, atención para determinado grupos de personas (con discapacidad, tercera edad o grupos étnicos) Por esta razón, desde el momento que la institución determina una metodología de atención, debe habilitar a los funcionarios y funcionarias responsables para que esa metodología se lleve a la práctica.

d. Realizar planes de difusión⁹:

Por el rol comunicacional de los espacios de atención, es preciso que cada Servicio desarrolle un plan de difusión, que contenga objetivos claros, con una programación de las actividades a realizar, para dar a conocer la existencia de los espacios, los servicios que prestan, las políticas gubernamentales que se incorporan en ellos y la forma en que se puede acceder. Es fundamental que los objetivos y metas de estos planes sean coherentes con los lineamientos estratégicos de la

⁸ Ver Anexo IV: Pauta para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Atención al Usuario/a

⁹ Ver Anexo VI: Pauta para la elaboración de un Plan de Difusión

institución, de modo que puedan contribuir a su gestión, facilitando la llegada de los productos a la ciudadanía.

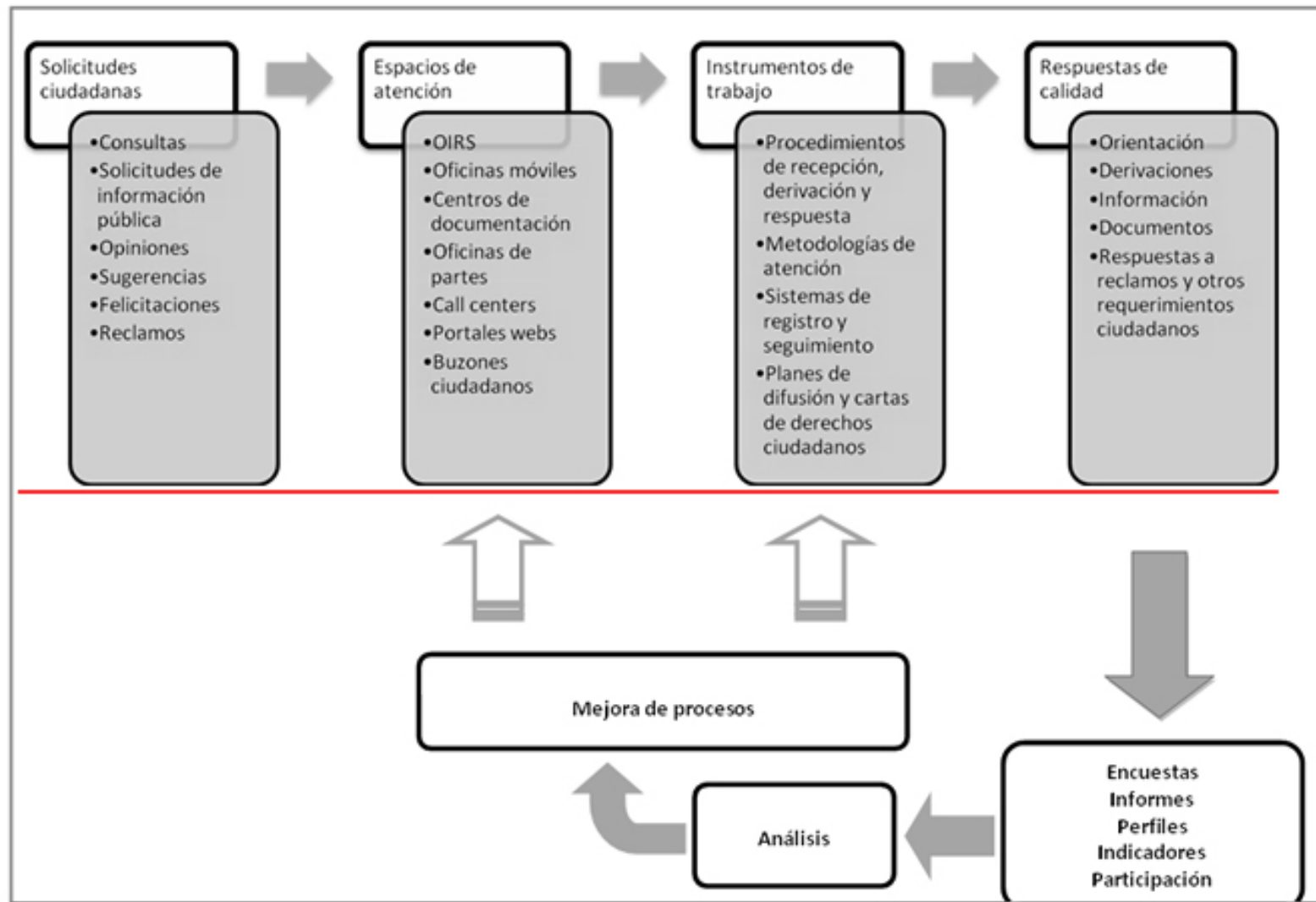
e. Evaluar y planificar acciones correctivas:

Los espacios de atención deben ser entendidos como una instancia que contribuye a la gestión de la institución retroalimentándola con información relevante, que ayude a tomar **acciones correctivas** que mejoren continuamente sus servicios. Entre las iniciativas más significativas están:

- La **aplicación de instrumentos para medir la satisfacción del usuario(a)**, en los cuales se valora la evaluación que las personas puedan realizar de la calidad del servicio que reciben. Ésta es fundamental al retroalimentar y rectificar las formas en que se está trabajando, no sólo en los espacios de atención, sino también en el resto del servicio. Al momento de elaborar encuestas y mediciones se debe tener en cuenta que normalmente, los/las usuarios(as) no están dispuestos a ocupar su tiempo en responder cuestionarios, por lo que éstas deben contener preguntas muy precisas, de respuesta rápida, que no compliquen a la persona que concurre al servicio. Es recomendable que estas encuestas las realice una empresa externa especializada con experiencia en estudios de esta índole, para otorgar mayor validez y objetividad a la evaluación.
- La **elaboración de informes de resultados** es fundamental para reconocer periódicamente los logros que se obtienen y replantear el trabajo a futuro, donde se consideren las estadísticas de atención, el cumplimiento de los indicadores, el balance del logro de las metas comprometidas, las condiciones en que se está desarrollando el trabajo, los resultados de auditorías, el estado de acciones correctivas y preventivas, y el seguimiento de acciones derivadas de evaluaciones anteriores. De esa evaluación se obtendrán conclusiones para identificar las oportunidades de mejora, evaluar la necesidad de realizar cambios y determinar los recursos que serán necesarios para implementarlos.
- También se debe **incorporar el perfil del usuario(a) en la evaluación**, entendiendo que si los servicios públicos cuentan con sistemas de registro completos, deben estar en condición de reconocer el perfil de sus usuarios(as). Muchas veces, tras realizar este tipo de evaluación, es posible verificar que los servicios cuentan con perfiles diferenciados según los distintos espacios de atención, lo cual permite focalizar las acciones. Por ejemplo, identificar a determinado grupo etario –niños(as) o jóvenes- como usuarios(as) mayoritarios de un centro de documentación; o adultos(as) mayores como los/las que más consultan a través de la OIRS. Esto permite centrar la capacitación que se entrega a los/las funcionarios(as) en metodologías de atención para esos grupos, racionalizar los espacios físicos o mejorar la difusión de aquellos servicios sobre los cuales hay mayor cantidad de consultas, entre otros aspectos a considerar.
- Otra medida que permite apoyar la gestión institucional es la **socialización de experiencias**. Cuando las instituciones trabajan en conjunto, es posible reconocer los logros y compartir las experiencias que puedan replicarse en otros servicios, permitiendo potenciar y sumar los esfuerzos en lugar de duplicar trabajo y desaprovechar recursos. En este sentido, hay diversas iniciativas que se pueden reproducir, como son la elaboración de sistemas de registro, la capacitación en aspectos que interesan a diferentes servicios a la

vez, la habilitación de espacios de atención presenciales (como las mismas OIRS) en un mismo edificio donde funcionan varios servicios, entre otras medidas.

f. MODELO SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA



g. Estadísticas de los Espacios de Atención años 2007, 2008 y 2009

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	5.217.033	3.411.489	14.989.750	21.912.438	45.530.710

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 2008 al 2009, las atenciones virtuales tuvieron un incremento de un 62.7%. Este aumento se debe al esfuerzo permanente de parte de los servicios públicos en incentivar la utilización y difusión de las tecnologías de información y comunicación (TICs), 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 lo servicios públicos en los informes de validación.

h. Número de Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

En tanto el número de OIRS aumento del año 2008 de 1829 a 1846 en el año 2009.





CAPÍTULO II

**LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA
ANTE LA ATENCIÓN DEL ESTADO**

LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA ANTE LA ATENCIÓN DEL ESTADO¹⁰

Los espacios de atención ciudadana, llámense OIRS, oficinas móviles, teléfonos de información; u otros, son los puntos de contacto con las personas que concurren a los servicios públicos. Estos espacios, gestionados desde el SIAC, deben entregar a las autoridades institucionales y al Gobierno en su conjunto, información respecto de la calidad de las atenciones que prestan los servicios públicos a la ciudadanía, los cuales deben promover el respeto a los derechos ciudadanos, consagrados en la legislación vigente.

I. Objetivos:

- Realizar un tratamiento más adecuado de las presentaciones ciudadanas con un instrumento común para poder procesarlas.
- Contar con una ciudadanía responsable y consciente de sus derechos en su relación con la Administración del Estado.
- Conocer más profundamente las demandas de las personas a los servicios públicos

¹⁰ El presente capítulo fue elaborado por la División de Organizaciones Sociales (DOS) en conjunto con la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, para fortalecer los instrumentos que posibiliten cumplir la labor de velar por la defensa y promoción de los **derechos e intereses** de las personas **ante actos u omisiones de los órganos de la administración del Estado**, en lo relativo a la **satisfacción de necesidades públicas**. Las principales funciones de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas son: Observar y estudiar la actividad que desarrollan los órganos de la administración del Estado frente a los ciudadanos, informando al Presidente de la República y formular sugerencias, recomendaciones al Presidente de la República, que no tendrán carácter de vinculantes, destinados a que ésta ordene la adopción de medidas que corrijan o eviten acciones que afecten la regularidad, continuidad e igualdad en la satisfacción de las necesidades públicas a su cargo.

2. Tres pasos:

A) Conocer los Derechos¹¹

Los derechos ciudadanos se encuentran consagrados indistintamente en la Constitución Política del Estado, en Leyes de la República y Tratados Internacionales vigentes y reconocidos por Chile. El siguiente recuadro (N° 1) explica cada uno de ellos, incluso con un ejemplo y entrega su origen específico.

Cuadro N° 1

Derecho	¿Qué significa?	Ejemplo concreto	¿Cuál es su origen?
1. Derecho a una atención oportuna y de calidad	El deber del Estado en general y de la Administración del Estado en particular de estar al servicio de la persona humana y promover el bien común y de establecer derechos de los ciudadanos respecto a su relación con la Administración.	“Existen 8 ventanillas en el Servicio respectivo, de las cuales se encuentran funcionando solo tres y cuando me toca la atención, el funcionario sólo indica si la licencia está o no aprobada, sin responder ninguna de las consultas que se realizan al respecto”.	Se desprende del inciso 3° del artículo 1° CPR, del artículo 3 de la LOCBGAE, y del artículo 17 de la LBPA.
2. Derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente	La Ley fija los siguientes plazos: <ul style="list-style-type: none"> • Los informes, dictámenes y otras actuaciones análogas deben evacuarse dentro del plazo de 10 días, contados desde la petición de la diligencia. • Las decisiones definitivas deben emitirse dentro de 20 días contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. • El conjunto del procedimiento administrativo, desde su inicio hasta la fecha de la decisión final, no podrá exceder de 6 meses, salvo caso fortuito o fuerza mayor. 	“El Servicio se encuentra revisando mi expediente para el cálculo de la pensión definitiva hace más de un año, sin que exista resolución alguna en la materia”.	Se desprende del artículo 24 de la LBPA., que establece los plazos de los procedimientos administrativos, debiendo considerar que de acuerdo a la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, los plazos no son fatales para la Administración en cuanto a la validez de los actos administrativos que se generen, pero su incumplimiento puede dar lugar a responsabilidad administrativa funcionaria. En este aspecto es de vital importancia resaltar las consecuencias que se derivan del silencio de la administración ante las peticiones de los ciudadanos, que se tratan en la institución

¹¹ GLOSARIO:

- Constitución Política de la República: CPR.
- Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado N° 18.575: LOCBGAE.
- Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos N° 19.880: LBPA.
- Acción de Tutela de Derecho: Recurso de protección fundado en el artículo 20 de la CPR, resguarda la protección de un determinado derecho que se ve avasallado.

	De estimar que un procedimiento no podrá concluirse dentro del tiempo estipulado y antes que éste concluya, debe requerirse la ampliación del plazo.		doctrinaria denominada Silencio Administrativo.
3. Derecho a obtener reparación del Estado.	Cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado , de sus organismos o de las municipalidades, podrá reclamar reparación ante los tribunales o por los mecanismos que determine la ley.	“Debido a una mala información de parte del funcionario del servicio, realicé una postulación errónea, lo que me dejó fuera del beneficio social al que pretendía acceder.”	Emana del artículo 38, inciso segundo CPR, que establece que “cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado, de sus organismos o de las municipalidades, podrá reclamar ante los tribunales que determine la ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere afectar al funcionario que ha causado el daño”, y del artículo 4 LOCBGAE que señala que el Estado será responsable por los daños que causen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieren afectar al funcionario que los hubiere ocasionado.

<p>4. Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador</p>	<p>El ciudadano o ciudadana podrá exigir responsabilidad administrativa de los organismos y sus funcionarios(as), por el incumplimiento de la obligación de fiscalizar de acuerdo a la competencia legal que se les ha otorgado, especialmente a los órganos fiscalizadores como son las Superintendencias.</p>	<p>“Solicité al Servicio un pronunciamiento respecto a cobros indebidos realizados por la empresa que presta servicios de utilidad pública, y aquél se limita a transcribir la respuesta que la Empresa entrega, sin emitir pronunciamiento alguno”.</p>	<p>Se desprende del artículo 17 de la LBPA relaciona con la obligación funcionaria de actuar de acuerdo a la competencia legal que se les ha otorgado, especialmente a los órganos fiscalizadores, que si no cumplen el mandato legal para los que fueron creados, podrían ser objeto del ejercicio de los recursos administrativos existentes y, eventualmente, de acciones judiciales por parte de los ciudadanos que se vean o se sientan afectados por sus resoluciones administrativas. Este derecho se relaciona con el principio de legalidad o juridicidad que rige a los órganos del Estado, en virtud de los artículos 6° y 7° de la CPR y también de las normas de responsabilidad del artículo 38 de la CPR y del artículo 4° de la LOCBGAE.</p>
<p>5. Derecho a la corrección de errores u omisiones:</p>	<p>La autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo. Este derecho también podría ser llamado derecho de aclaración del acto.</p>	<p>“El certificado contenía errores en mi número de RUT y sexo, y sin embargo el Servicio se niega a corregir el error.”</p>	<p>Emana del artículo 17 de la LBPA considerarse que de acuerdo al artículo 62 de la citada Ley, siempre la autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.</p>
<p>6. Derecho a la información por parte de la autoridad.</p>	<p>Establece la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.</p>	<p>“Solicité al Servicio información relativa a contratos celebrados con una serie de Instituciones que menciono, pero me es negada sin indicarme motivo alguno.”</p>	<p>Emana del artículo 8° inciso 2° CPR, que establece la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. La reserva o secreto de estos sólo podrá</p>

			establecerse por una ley de quórum calificado cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional; del artículo 13 de la LOCBGAE y la Ley N° 20.825 de Transparencia y acceso a la información pública que contempló la creación del Consejo para la Transparencia, organismo que cuenta con las herramientas necesarias para velar por su correcto ejercicio y respeto.
7. Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	Toda decisión emanada de la autoridad administrativa debe contener los fundamentos en que se apoya.	“El Servicio entregó resolución acerca de beneficio al que postulaba, negándome éste, pero sin indicar las razones de por qué quedé fuera del listado de beneficiados”.	Este derecho se desprende de los principios clásicos del Derecho Administrativo y Constitucional moderno, ya que toda decisión emanada de la autoridad administrativa debe contener los fundamentos en que se apoya, ya que de no hacerlo, el acto administrativo podrá ser objeto de una acción de tutela de derechos, que en nuestro ordenamiento jurídico se materializa en el artículo 20 de la Constitución Política.
8. Derecho de Petición	Presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.	“Deseo plantear al Servicio un plan para mejorar el transporte público en mi comuna, que incluya recorridos de sectores que no cuentan con locomoción hoy.”	Consagrado en el numeral 14 del artículo 19 CPR, que establece el derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.
9. Derecho a impugnar posibles abusos de poder	Interponer un recurso efectivo, cuando la violación de un derecho hubiere sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales.	“Personal del Servicio me indicó en forma violenta, que debía retirarme de las dependencias del mismo, de lo contrario mi beneficio sería cancelado al instante”.	Se desprende del artículo 5° inciso 2° y del artículo 20 CPR en concordancia con el artículo 2° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que establece la posibilidad de

			<p>interponer un recurso efectivo, aún cuando la violación de un derecho hubiere sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales. Se pueden encontrar los siguientes recursos administrativos, a saber:</p> <p><u>Recurso de reposición</u>, artículo 59 de la LBPA y 10 de la LOCBGAE, que tiene por objeto obtener la invalidación, revocación o modificación del acto administrativo en contra del cual se recurre, de manera que la Administración, que ha manifestado ya su voluntad, debe estudiar nuevamente el asunto concreto y decretar otra vez.</p> <p><u>Recurso Jerárquico</u>, artículo 59 de la LBPA y artículo 10 de la LOCBGAE, y es resuelto, no por el órgano que dictó el acto que se estima contrario a derecho, sino por el superior jerárquico de esa autoridad en ejercicio de su potestad de control.</p> <p><u>Recurso extraordinario de revisión</u>, artículo 60 de la LBPA, que se interpone por causas precisas que provengan de un defecto en la resolución del acto administrativo que la transforma en injusta para la persona que soporta sus efectos.</p> <p>En este caso, el ciudadano siempre podrá intentar interponer el recurso de protección del artículo 20 de la CPR siempre que el abuso de poder implique una vulneración de un derecho del catálogo del artículo 19 que esté</p>
--	--	--	---

			contemplado como hipótesis normativa del precepto constitucional de la acción de tutela.
10. Derecho a la no discriminación	Establece la igualdad ante la ley , no pudiendo ni la ley ni autoridad alguna establecer diferencias arbitrarias.	“Me indicaron que debía retirar del colegio a mi hijo, puesto que este no contaba con la infraestructura necesaria para su condición de discapacidad, en circunstancias que el certificado médico indicaba claramente que gozaba de todas las aptitudes para desarrollarse en un colegio normal de enseñanza”.	Emana del numeral 2° del artículo 19 de la CPR, que establece la igualdad ante la ley, no pudiendo ni la ley ni autoridad alguna establecer diferencias arbitrarias. Por consiguiente, no es posible efectuar distinciones favorables o adversas en razón de la raza, de la nacionalidad, del sexo, de la profesión, actividad u oficio y del grupo o sector social o categoría económica a que se pertenezca. Esa conducta configura una discriminación arbitraria susceptible de ser impugnada por una acción de tutela de derechos. Tiene acción de tutela de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la CPR.
11. Derecho a recibir un trato digno	Ser tratado/a con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios/as , que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.	“El funcionario del Servicio, a gritos y sin mirar a la cara, me indica pasos a seguir en el trámite que consulto, sin contestar ninguna duda al respecto.”	Se desprende del artículo 1° de la Constitución y se consagra a nivel legal, en el literal e) del artículo 17 de la LBPA, que establece el derecho a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

B) Difundir los Derechos

Comunicar y enseñar los derechos de la ciudadanía (son más activos, responsables y cooperan a mejorar los servicios), en los funcionarios y funcionarias (comprenden mejor las demandas, su trabajo toma mayor sentido) y en quien los difunde (colabora activamente a construir un mejor país). Para esto, Las Cartas de Derechos y Deberes son una excelente herramienta. Una buena Carta nos permite llegar a estos tres receptores - usuarios, trabajadores, y autoridades- si en el proceso participativo que permite crear o mejorar las Cartas están presentes los derechos de la ciudadanía, en particular aquellos que guardan relación con el Servicio, sus responsabilidades y accionar.

C) Clasificar los Derechos

Junto con conocer y difundir los derechos, es necesario pensar en ellos cada vez que recibimos un reclamo o petición. El desafío de un Estado más atento a las personas y

sus demandas, sólo podrá ser abordado si conocemos profundamente las necesidades y orientaciones de éstas. Por esto, necesitamos generar información a partir de los reclamos gestionados en cada espacio de atención. Los informes estadísticos emanados de las atenciones ingresadas en los sistemas de registro y seguimiento deben contener un apartado donde se analice cuántos reclamos se relacionan con la vulneración de derechos y de cuáles se trata, atendiendo las definiciones del cuadro anterior.

Este esfuerzo tiene sentido si los datos de derechos requeridos serán evaluados anualmente para visualizar así qué derechos son los más reclamados por las personas, focalizando las acciones en pos de responder mejor a la demanda ciudadana allí expresada.

En coherencia con lo anterior, se deberá incorporar la siguiente Matriz de Vulneración de Derechos, clasificando si el reclamo recibido se enmarca dentro uno o más de los siguientes derechos vulnerados (ver cuadro N° 2):

3. Matriz de Vulneración de Derechos

Cuadro N° 2

Derecho	Indicar N° de casos	Observación
Derecho a una atención oportuna y de calidad		
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente		
Derecho a obtener reparación del Estado		
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador		
Derecho a la corrección de errores u omisiones		
Derecho a la información por parte de la autoridad		
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa		
Derecho a petición		
Derecho a impugnar posibles abusos de poder		
Derecho a la no discriminación		
Derecho a recibir un trato digno		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS		
PERÍODO OBSERVADO (FECHA)		
DESDE:		HASTA:

Lo importante es poder contar a fin de año con una estadística por institución sobre la vulneración de estos derechos en los casos atendidos por espacios de atención.

Esta matriz debe estar presente en los informes estadísticos, especificando el N° de casos en que la vulneración de uno de estos derechos se relaciona con el reclamo.

4. Estudio de Evaluación de las Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos implementadas en el SIAC

En el año 2009, la **Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas**, dependiente del Ministerio **Secretaría General de la Presidencia**, licitó un estudio para evaluar la calidad y el impacto de las **Cartas de Derechos Ciudadanos**. Estas Cartas, constituyendo un instrumento obligatorio de un PMG, promueven el ejercicio de los derechos de la ciudadanía frente al Estado, y dado los objetivos de la Comisión, es de su especial interés conocer el funcionamiento de las Cartas en los servicios públicos.

En este estudio, denominado “Evaluación de las Cartas de Derechos Ciudadanos y las Matrices de Vulneración de Derechos como instrumentos del Sistema Integral de Información Ciudadana (SIAC) 2006-2008” la **Secretaría General de Gobierno** participó a través de la Sección de Información y Atención al/a Usuario/a, dependiente de la División de Organizaciones Sociales, como contraparte técnica, en tanto los servicios públicos reportan en los informes de validación del PMG SIAC, y MEI SIAC a esta sección.¹² El estudio lo llevo a cabo la Consultora Magenta Ltda.

El objetivo de incorporar los resultados de este estudio en la presente Guía, es para que los servicios públicos puedan considerar esta información, para mejorar los procesos de elaboración, difusión, y ejercicio de las Cartas de Derechos y Deberes, en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

Resultados del Estudio

La evaluación de las Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos ostentan un **considerable mejoramiento desde al año base 2006, al año 2008**. Dado que es un requisito técnico, los servicios se han esmerado en mejorar las Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos como elemento a rendir en los Informes de validación del SIAC. Las Cartas en sí, podemos sostener, son de mejor calidad, en base a los puntajes obtenidos en la aplicación de la pauta de evaluación.

No obstante la buena noticia, del mejoramiento de las Cartas, en la segunda área de evaluación, hay puntos que es necesario mejorar a la luz de los resultados.

Los/las funcionarios(as) aportan la experiencia de cómo se elaboraron las Cartas de Derechos en los servicios, y según los resultados del estudio, es recomendable que se generen instancias más participativas en su construcción. También es necesaria mayor

¹² De este modo la SEGEGOB, proporcionó las Cartas y Matrices a estudiar, así también la información pertinente para vincularse con los servicios públicos, con el fin de recolectar los datos necesarios para la investigación. El estudio combinó métodos cuantitativos y cualitativos. El año 2006 ya se había realizado un estudio similar, por la *Corporación Participa*. Para dar continuidad en la evaluación de las cartas, se empleo la misma pauta de evaluación para este estudio. Además se elaboraron y aplicaron otros instrumentos metodológicos: entrevistas, cuestionarios y focus group; para conocer la evaluación de los funcionarios públicos y de los usuarios. Específicamente se efectuaron cuatro focus group dirigidos a funcionarios públicos; entrevistas semi- estructuradas para encargados del PMG SIAC; y 150 cuestionarios de evaluación aplicados a usuarios, todo ello en una muestra aplicada a 15 servicios. Se evaluaron **323 Cartas de Derechos Ciudadanos, y sus respectivas Matrices de Vulneración de Derechos, de 181 servicios públicos de los años 2007 y 2008**. La pauta de evaluación asignó puntaje en dos dimensiones *Contenidos* y *Derechos*, sumando un puntaje total de 30 puntos, como puntaje máximo de evaluación.

difusión al interior de los servicios, para que los/las funcionarios(as) la incorporen en su trabajo cotidiano. Respecto de la Carta, la investigación constata que permanece en un 33% en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y en 22% en la entrada del Servicio. El resto, es decir, un 45%, tiene diferentes lugares de ubicación y en algunos casos es folletería que se entrega en distintos espacios de atención.

La evaluación de los/las “usuarios(as)” es la evaluación más importante, ya que la Carta de Derechos esta dirigida a la ciudadanía que es “cliente”, “usuario” de los servicios públicos, y es en esta instancia, donde el ejercicio de los derechos de las personas se adquiere una dimensión mensurable.

El hallazgo más importante es que las **Cartas de Derechos no son conocidas por la mayoría de los/las usuarios(as) encuestados(as)**. Las Cartas **son bien evaluadas**, cuando en el proceso de recolección de datos se las enseñan a los/las usuarios(as), pero no las conocen.

En relación a la difusión de las Cartas en los servicios, el estudio revela la inexistencia de una ubicación estratégica para que los/las usuarios(as) las conozcan.

Así también el formato de las Cartas, el lenguaje y su extensión, son variables a considerar para que su difusión sea efectiva. Se deben desarrollar Cartas “atractivas y fáciles de leer”, para que el público las entienda y puedan efectivamente ejercer sus derechos. Ya que hay reparos de su tecnicismo, en la excesiva cita de leyes o en la información que no se considera relevante.

La mayoría de los/las funcionarios(as) entrevistados(as) (Encargados(as) de atención de público) señalan que el **proceso de elaboración de las Cartas de Derechos** ha incorporado gradualmente a un mayor número de actores. Si bien inicialmente era bastante centralizado, y la responsabilidad estaba localizada en un equipo reducido de personas, la mayoría de los Servicios involucra hoy a funcionarios(as) de diversos departamentos, especialmente aquellos que tienen relación con los/las usuarios(as).

Los *focus group* aplicados por la investigación arrojaron la idea preponderante de que la Carta de Derechos es una herramienta ‘poco conocida’. Los/las funcionarios(as) – salvo aquellos del ámbito específico de las OIRS- no las conocen, y si saben de ella, no la leen, al tiempo que reconocen también que el público apenas la conoce y que no ha contado con la difusión requerida.

“La Carta se percibe como muy extensa. Los contenidos mínimos exigidos se consideran excesivos, lo que genera un documento que abarca demasiado y que el/la usuario(a) no va a leer, y si la lee, no va a retener la información. Esto también genera la sensación de que es poco útil”, concluye el estudio.

Gráfico N° 1
¿Cómo conocen los/las usuarios(as) la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos?

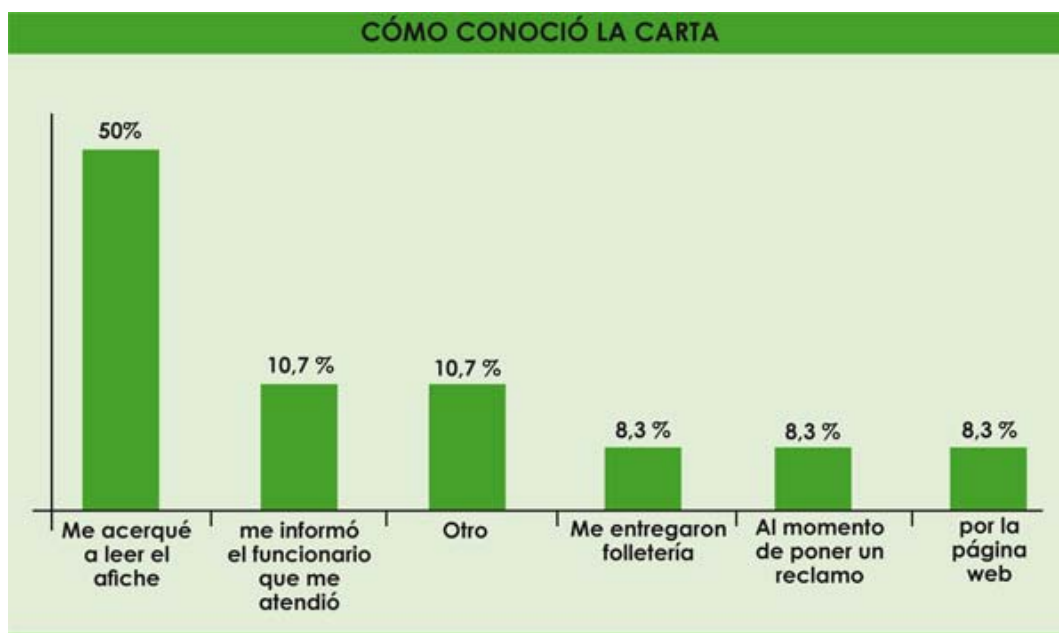
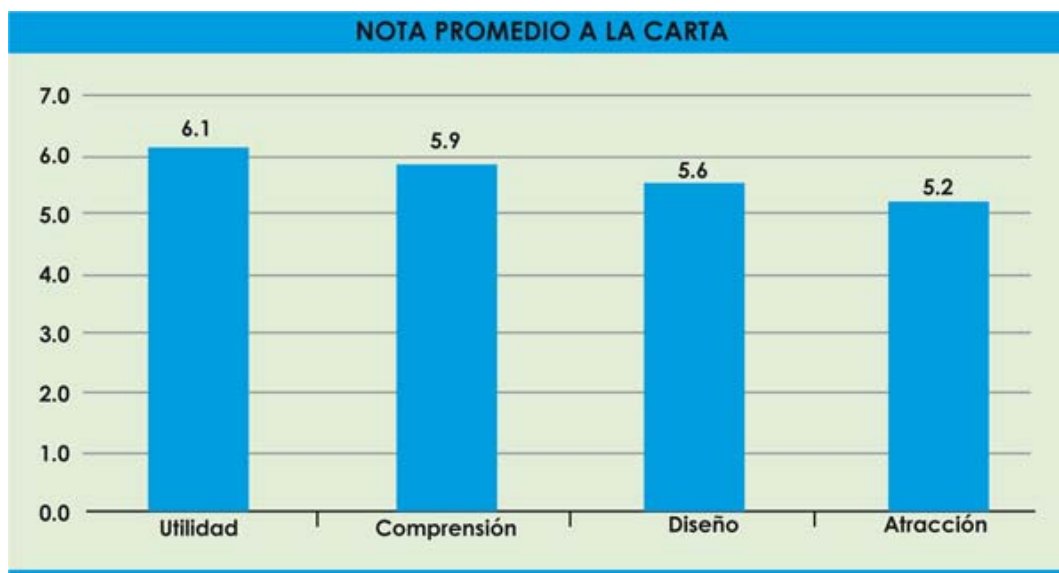


Tabla N° 2
¿Cómo se evalúa la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos por los/las usuarios(as)?



Como conclusiones finales derivadas del estudio, se establece que en relación a las **Matrices de Vulneración**, los/las funcionarios(as) perciben que la Matriz es 'positiva', debido a que permite conocer cuáles son los derechos que vulneran cada institución. Pese a lo anterior, la categorización de los reclamos resulta ser un tema

difícil. Por un lado, a causa de la falta de claridad respecto al significado de cada derecho, puesto que los criterios de aplicación resultan subjetivos, y por otro, porque ciertos reclamos recibidos por las instituciones no pueden ser categorizados en los derechos consignados en la Matriz.

Los/las funcionarios(as), según el estudio, valoran la idea de estandarizar el conocimiento de los derechos y su conceptualización, a través de la entrega de información clara por parte de la entidad, de transferencias metodológicas en forma periódica, y de intercambio de experiencias con otras instituciones, para así aunar criterios respecto al significado de los derechos incorporados en la Matriz, y el valor que resguarda.

Otro problema radica en que la Matriz, por no ser un requisito técnico de los servicios, es considerada como una formalidad del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), más que como un instrumento que permite incorporar mejoras concretas y permanentes en la gestión. No figura en el quehacer diario de las instituciones, sino que su análisis se realiza dos veces al año para el informe de prevalidación, y validación.



CAPÍTULO III

MARCO LEGAL APLICABLE A LOS ESPACIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO



LEY N° 19.880, QUE ESTABLECE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

1. ¿En qué consiste la Ley N° 19.880 y cómo influye en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del PMG?

Como ya se ha mencionado en esta Guía Metodológica, una prioridad gubernamental es facilitar la relación entre el Estado y las personas, garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la Administración y, en definitiva, incrementar y reforzar el principio del Estado al servicio de las personas¹³. Es en este sentido que la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos, se constituye en un hito esencial para avanzar en esta materia.

Ella establece las normas particulares para los Servicios Públicos en el tratamiento de solicitudes de las personas en sus diferentes espacios de atención, tales como OIRS, teléfonos de información, buzones presenciales o virtuales, móviles, centros de documentación u otro espacio que realice atención ciudadana.

La ley citada, regula la relación de las instituciones públicas con las personas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses; transparenta los procedimientos y plazos de tramitación de las solicitudes; y garantiza a las personas igualdad de oportunidad y acceso no discriminatorio a los servicios públicos.

La inclusión de la Ley 19.880 en la administración pública y sus procedimientos de derivación de las solicitudes, permiten por tanto, concretar el SIAC, aportando un marco legal que resguarda derechos y deberes ciudadanos en este ámbito.

2. ¿Qué organismos están obligados a cumplir con esta Ley?

Esta Ley aplica y rige en los Ministerios, los Servicios Públicos, las Intendencias, las Gobernaciones, la Contraloría General de la República, las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales y las Municipalidades. (Art. N° 2)

3. ¿Quiénes son los/las destinatarios(as) de esta Ley? (Art. N° 20)

- Todas las personas con capacidad para actuar ante la Administración.
- Los/las menores de edad para el ejercicio o defensa de sus derechos, sin la asistencia de padres, tutores(as) o curadores(as)

¹³ Instructivo Presidencial N° 04, del 19 de Junio de 2003, que imparte instrucciones sobre aplicación de la Ley 19.880.

Dentro de ellos, se consideran interesados en los procedimientos administrativos (Art. N° 21):

- Titulares de derecho o intereses individuales o colectivos
- Los/las afectados(as) individual o colectivamente por las resoluciones que se adopten

Estas personas, es decir, los/las interesados(as), pueden actuar mediante apoderados(as) (Art. N° 22)

4. ¿Cómo se incorpora la Ley N° 19.880 a los Espacios de Información y Atención Ciudadana?

➤ **Reconociendo los derechos de las personas**

La Ley N° 19.880, en su Artículo N° 17 señala cuáles son los derechos de las personas en su relación con los órganos de la Administración:

- Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud y obtener copia de los documentos asociados y/o devolución de los originales. Para esto **se deben implementar sistemas de registro y seguimiento de las solicitudes, que permitan saber en qué unidad y bajo qué funcionario(a) responsable se encuentra un trámite en sus diferentes etapas.**
- Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos ligados a su solicitud, **es decir contar con perfiles adecuados donde se especifiquen las funciones de cada cargo responsable, que sean coherentes con los manuales de procedimientos de cada trámite.**
- Eximirse de presentar documentos que no correspondan o que estén en poder de la Administración, **manteniendo un sistema en línea que permita actualizar la información y datos de uso frecuente de los/las usuarios(as) de tal modo que puedan realizar el trámite requerido en un sólo lugar, sin la necesidad de trasladarse a otros servicios públicos e instituciones.**
- Acceder a los actos administrativos y sus documentos, **manteniendo el carácter público de los trámites y sus respectivos procedimientos promoviendo la transparencia y probidad ante la ciudadanía respecto al servicio que otorga la institución.**
- Ser tratados con respeto y deferencia por autoridades y funcionarios(as), quienes deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, **fomentando el respeto a la diversidad y no discriminación.**
- Formular alegaciones y aportar documentos antes de las resoluciones, **con el fin ampliar las opciones para mejorar la respuesta a las solicitudes.**

- Exigir la responsabilidad de la Administración Pública y del personal a su servicio, **de modo que la aplicación de esta Ley obliga a los funcionarios y las funcionarias a asumir la responsabilidad de su actuar frente a la ciudadanía. Por esta misma razón es importante que los servicios públicos cuenten con procedimientos claros donde se explique quién está a cargo de las distintas etapas que debe seguir una solicitud, de forma que la ciudadanía sepa bajo qué responsabilidad se producen las demoras o vulneraciones de derechos, y así, las medidas disciplinarias –de ser necesarias- se adopten de manera correcta.**
- Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos de sus solicitudes, derecho fortalecido a través de la “Ley de Acceso a la Información Pública” N° 20.285
- Cualquier otro derecho constitucional y legal **entendiendo como tal los que afectan directamente a la ciudadanía que recurre al servicio público, con respecto al cumplimiento de plazos, calidad del servicio otorgado, tiempos de respuesta y espera, difundidos a través de la Carta de Derechos Ciudadanos de cada servicio o institución pública**

➤ **Estableciendo distintas vías de recepción de solicitudes y la obligatoriedad de registrar**

La Ley N° 19.880 señala que los procedimientos administrativos pueden desarrollarse tanto vía física o presencial, como a través de medios electrónicos (Art. N° 19).

Establece asimismo, que las instituciones deben llevar registro de los procedimientos, sean escritos o electrónicos, con toda la documentación que se haya intercambiado con los/las interesados(as), a la cual tendrán acceso permanente (Art. N° 18, inc. 2° y 3°).

➤ **Definiendo los plazos para las tramitaciones (Arts. N° 23, 24, 25 y 27)**

- Desde el momento que el/la funcionario/a recibe la solicitud, debe remitirla a la oficina correspondiente dentro de 24 horas como plazo máximo.
- Las providencias de mero trámite deben dictarse dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.
- Los informes, dictámenes y otros similares deben evacuarse dentro de 10 días, desde la petición de la diligencia.
- Si el/la interesado(a) consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días de plazo para dictar la decisión definitiva. Si esta certificación se prolonga injustificadamente, se originará responsabilidad administrativa.
- Desde su inicio hasta el momento en que se emite la decisión final, el trámite no debe exceder más de 6 meses.
- Estos plazos se establecen en días hábiles (define como días inhábiles los sábados, domingos y festivos).

- Los plazos establecidos se informan dentro de los compromisos de calidad mencionados en la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos que difunde cada institución pública.

➤ **Precisando la forma y el contenido de las solicitudes ciudadanas (Art. N° 30)**

Define qué datos del/la interesado(a) y de la solicitud deben registrarse:

- Nombre y apellidos.
- Lugar de notificación del/la interesado(a).
- Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud.
- Lugar y fecha.
- Firma del/la solicitante.
- Órgano administrativo al que dirige la solicitud.
- Se deberán establecer formularios de las solicitudes y ponerlos a disposición de los/las usuarios(as) en los espacios de atención, cuando se trate de solicitudes que impliquen una serie de procedimientos.

➤ **Estipulando el acuse de recibo y la notificación de las resoluciones al/la interesado(a)**

- El acuse de recibo deberá acreditar la fecha de presentación, admitiéndose una copia de ella, en la que figure la fecha registrada (Art. N° 29).
- Las notificaciones se realizarán mediante carta certificada o de forma personalizada o en la oficina del servicio público, conteniendo íntegramente el texto de la resolución (Arts. N° 45, 46 y 47).
- El plazo para notificar es de cinco días desde que se ha tramitado totalmente la solicitud (Art. N° 45, inc. 2).

➤ **Estableciendo el silencio positivo y negativo, cuando la Administración no responda dentro de los plazos legales**

En los Artículos N° 64, 65 y 66, la Ley N° 19.880 dispone medidas que permiten al/la interesado(a) asumir una resolución para su solicitud, cuando la institución no le haya respondido, transcurridos los plazos estipulados por ley. Las situaciones son:

- Si la institución no se pronuncia sobre una solicitud, el/la interesado(a) puede hacer la denuncia ante la autoridad que debía resolver, requiriendo una respuesta.
- Dicha autoridad debe entregarle un recibo de la denuncia con fecha, y remitir una copia a su superior jerárquico en menos de 24 horas.
- La autoridad que recibió la denuncia cuenta con cinco días para resolver el caso, de lo contrario la solicitud se considera aceptada. Esta condición es denominada como “**silencio positivo**”.

- ☑ En la misma situación anterior, pero cuando se trate de procedimientos que afecten el patrimonio fiscal, se entenderá como rechazada la solicitud. En este caso, se produce el “**silencio negativo**”.
- ☑ En ambos casos, el/la interesado(a) puede pedir un certificado que señale que su solicitud no fue resuelta dentro del plazo, el cual deberá ser entregado sin más trámite.
- ☑ Los efectos del silencio administrativo son los mismos que tendría una resolución expresa.
- ☑ Los mecanismos de reclamo, queja y compensación se deben difundir a través en la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de cada institución.

5. ¿Cuál es el rol del Ministerio Secretaría General de Gobierno en la implementación de esta Ley?

De acuerdo al Instructivo Presidencial N° 04, que imparte instrucciones sobre la aplicación de la Ley 19.880, “Corresponde al Ministerio Secretaría General de Gobierno, por medio de su trabajo con las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, asegurar el cumplimiento de los derechos que la ley entrega al usuario”.



Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública¹⁴

6. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La transparencia es un componente esencial de un sistema democrático. Contribuye a una mejor rendición de cuentas por parte de las autoridades a los ciudadanos y ciudadanas y permite a los servicios públicos dar cuenta de su accionar, a través de la publicación de sus procesos de gestión, constituye una eficaz herramienta para fortalecer las buenas prácticas y al mismo tiempo permite reducir los espacios posibles de comisión de actos de corrupción. En la medida que los actos y decisiones de autoridades y funcionarios(as) son públicos y verificables, disminuyen las oportunidades de comportamientos discriminatorios, ilegales y/o corruptos.

En este sentido, la Ley sobre Acceso a la Información Pública es una herramienta adicional para que la ciudadanía conozca cómo funcionan las instituciones y fortalece la relación entre usuarios(as) y Organismos del Estado, pues permite establecer canales públicos y expeditos de comunicación, favoreciendo la búsqueda de soluciones para la ciudadanía, así como mejorando los procesos de gestión interna en el Estado.

7. Ámbito de Aplicación de la Ley N° 20.285

Conforme a lo establecido en su Art. 2°, las disposiciones de la Ley N° 20.285 se aplicarán de la siguiente forma:

- La Ley se aplica íntegramente a Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, Gobiernos Regionales, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.
- A la Contraloría General de la República y el Banco Central le serán aplicables las disposiciones que esta ley expresamente señale y las de sus leyes orgánicas, en lo que fuere pertinente en materia de transparencia activa y acceso a la información, pero no así respecto de la competencia del Consejo para la Transparencia, ya que en caso de que el particular quiera reclamar, éste deberá presentar el reclamo ante la Corte de Apelaciones respectiva.
- En el caso del Ministerio Público, Tribunal Constitucional y la Justicia Electoral, les serán aplicables las disposiciones sobre Transparencia Activa y acceso a la información en lo pertinente. Se señala un procedimiento especial de reclamo ante la Corte de Apelaciones, excluyendo la competencia del Consejo para la Transparencia.
- A las Empresas Públicas creadas por ley, y a las Empresas del Estado y sociedades en que este tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en su directorio, se aplicarán las disposiciones que esta ley expresamente señale. Tienen un régimen especial de Transparencia Activa, debiendo mantener a disposición permanente al público en sus sitios electrónicos ciertos antecedentes actualizados, tales como el marco normativo, estructura orgánica u organización interna, funciones y competencias, estados financieros y memorias anuales, las filiales o coligadas y las entidades en que tenga participación, representación e intervención

¹⁴ Documento de trabajo elaborado por la Comisión de Probidad y Transparencia, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

y el fundamento normativo que la justifica; composición de su directorio y la individualización de los responsables de la gestión y administración de la empresa, información consolidada del personal, remuneraciones percibidas durante el año por cada Director(a), Presidente(a) Ejecutivo(a) o Vicepresidente(a) Ejecutivo(a) y Gerentes responsables de la dirección y administración superior de la empresa; y la remuneración total percibida por el personal de la empresa.

Asimismo, deben entregar a la Superintendencia a cuya fiscalización se encuentren sometida, la misma información a que están obligadas las Sociedades Anónimas Abiertas de acuerdo a la ley N° 18.046.

- En el caso del Congreso Nacional; las Cámaras deben dar cumplimiento a la obligación de Transparencia Activa en lo pertinente, junto con publicar la asistencia, votaciones y elecciones, dietas y demás asignaciones.
- En el caso de los Tribunales que forman parte del Poder Judicial, a través de la Corporación Administrativa, deberán dar cumplimiento a las obligaciones de Transparencia Activa en sus sitios electrónicos.
- Los Tribunales Especiales, como el Tribunal de Contratación Pública, y los órganos que ejercen jurisdicción como la Dirección General de Aeronáutica Civil deberán cumplir las obligaciones de Transparencia Activa a través de sus propios sitios electrónicos o el de los organismos de que dependan o relacionen en caso de no contar con uno propio.

8. Ámbito de Aplicación del Reglamento de la Ley N° 20.285

El Reglamento de la Ley N° 20.285, regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo y las excepciones a la publicidad de la información.

Sus disposiciones son aplicables a los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, Gobiernos Regionales, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los Órganos y Servicios Públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

Las disposiciones del Reglamento no son aplicables a la Contraloría General de la República, al Banco Central, a las Empresas Públicas creadas por ley y a las Empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio, a los Tribunales que son parte del Poder Judicial, a los tribunales especiales ni a los órganos que ejercen jurisdicción, al Ministerio Público, Tribunal Constitucional, a la Justicia Electoral, ni al Congreso Nacional. Dichos organismos se registrarán por las disposiciones que la Ley N° 20.285 señale expresamente, y por las disposiciones de sus respectivas leyes orgánicas que versen sobre los asuntos a que se refiere el Artículo 1° del Reglamento de la Ley N° 20.285.

9. Elementos de la Ley sobre Acceso a la Información Pública

9.1 Transparencia Activa

Transparencia Activa es la obligación que tienen los servicios y órganos de la Administración del Estado de mantener publicada, a través de sus sitios electrónicos y a disposición permanente del público, la información que se establece en los artículos 6° y 7° de la Ley N° 20.285.

Esta información debe presentarse en forma completa, actualizándose al menos una vez al mes, de un modo que sea fácil de identificar y con un acceso expedito.

La información de Transparencia Activa deberá publicarse en dichos sitios electrónicos por medio del banner “Gobierno Transparente”.

Si un servicio u órgano de la Administración del Estado no cuenta con un sitio electrónico propio deberá mantener publicada dicha información a disposición permanente del público, en el sitio del ministerio del cual depende o con el que se relacione.

9.1.1 Información que debe publicarse en Transparencia Activa

El artículo 6° de la Ley N° 20.285 establece la obligación de los órganos de la Administración del Estado de publicar en Transparencia Activa los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial y aquellos que digan relación con las funciones, competencias y responsabilidades que correspondan. Asimismo, dicha información debe encontrarse a disposición permanente del público en las oficinas de información y atención del público usuario de la Administración del Estado.

El artículo 7° de la Ley N° 20.285 establece la obligación de los órganos de la Administración del Estado de publicar en Transparencia Activa los siguientes antecedentes:

- Su estructura orgánica.
- Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- El marco normativo que les es aplicable.
- La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de

inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.

- Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursables, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.
- Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.
- Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

Por otra parte, el título VI del Reglamento regula la forma en que deben implementarse las obligaciones de publicación establecidas en la Ley N° 20.285 por parte de los órganos y servicios de la Administración del Estado en lo referente a los siguientes aspectos:

- Se establece que la información correspondiente a Transparencia Activa debe actualizarse, al menos, dentro de los primeros diez días de cada mes.
- El artículo 51 del Reglamento de la Ley N° 20.285 regula la información que deberá mantenerse en los sitios electrónicos, incorporando precisiones sobre los siguientes aspectos:
 - ✓ Letra c), regula la publicación del marco normativo aplicable a cada institución, y establece que éste comprenderá las leyes, reglamentos, instrucciones y resoluciones que establezcan la organización, potestades, funciones y atribuciones o tareas del organismo respectivo.
 - ✓ Letra d), regula la publicación de la información correspondiente la planta del personal, el personal a contrata y a honorarios.

- ✓ Letra e) regula la publicación de las reproducciones electrónicas fieles de los contratos y sus modificaciones suscritos para el suministro de bienes muebles, entre otros.
- ✓ Letra i) establece que se entenderá por Beneficiario, a la persona natural o jurídica, a la asociación y/o entidad, que sea el destinatario directo de los programas sociales en ejecución de los respectivos órganos de la Administración del Estado.
- ✓ Letra l) establece que se deberán publicar los resultados contenidos en el informe final de la auditoría correspondiente al ejercicio presupuestario, efectuada por la Contraloría General de la República o por una empresa externa.

9.1.2 Otras normas aplicables a la publicación de Transparencia Activa¹⁵

Junto con las obligaciones establecidas en la Ley N° 20.285 y su Reglamento, existe un conjunto de normas aplicables al proceso de Transparencia Activa:

- Instructivo Presidencial N° 008 (4 de diciembre de 2006), sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Oficio Circular N° 3 del Ministerio del Interior y de Hacienda (5 de enero de 2007), que entrega directrices para la implementación del Instructivo Presidencial sobre Transparencia Activa y publicidad de la información de la Administración del Estado.
- Oficio Circular N° 9 del Ministerio del Interior y de Hacienda (6 de marzo de 2007), que da nuevas directrices para la implementación del Instructivo Presidencial N° 008.
- Oficio Circular N° 555 del Ministerio del Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia (30 de abril de 2008), que señala las fechas de actualización de la información en Gobierno Transparente.
- Oficio Circular N° 106 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (23 de enero de 2009), que da inicio a la primera etapa de la implementación de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (vigente solo en lo referente a las instrucciones para el uso de plantillas y la norma técnica relativa al uso de conversores y generación de archivos HTML).
- Oficio N° 413 de Transparencia Activa del Ministerio de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia (13 de abril de 2009), que consolida la información para el uso de las plantillas e imparte instrucciones para dar cumplimiento a los artículos 6° y 7° de la Ley N° 20.285.
- Oficio N° 877 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (8 de julio de 2009), sobre el procedimiento de cobro de los costos de reproducción de la información requerida vía Ley N° 20.285.

¹⁵ <http://www.gobiernotransparente.cl/asistente/documentos.php>

9.1.3 Otras normas incluidas en el PMG SIAC 2010

- Oficio Ordinario N° 343 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, del 15 de marzo de 2010, sobre la actualización de la información en Gobierno Transparente en relación al personal establecida en el artículo 7° de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

9.1.4 Mecanismos generales de control sobre el cumplimiento de Transparencia Activa

Ante el incumplimiento injustificado de las normas de Transparencia Activa existen instancias que permiten fiscalizar si la información es publicada en forma adecuada, oportuna, expedita e identificable. Estas son:

- Toda persona podrá presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia, si alguno de los organismos de la Administración del Estado no publica de forma adecuada la información que refiere a las exigencias establecidas en Transparencia Activa (artículos 6° y 7°, Ley N° 20.285).
- Las reparticiones encargadas del control interno, de cada órgano de la Administración del Estado, velan por el cumplimiento de las normas referentes a la publicación de Transparencia Activa, sin perjuicio de las atribuciones y funciones que esta Ley encomienda al Consejo para la Transparencia y a la Contraloría General de la República (art. 9° Ley N° 20.285).

9.2 Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

La Ley N° 20.285 consagra el derecho de toda persona a solicitar y recibir información pública de cualquier órgano de la Administración del Estado.

Se entiende por información pública, en virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, salvo las excepciones que establece esta Ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

También es pública toda información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento. Lo anterior, salvo las excepciones que establecen esta ley y las previstas en leyes de quórum calificado.

La Ley N° 20.285 contempla que las solicitudes podrán ser formuladas por escrito o por sitios electrónicos, identificando claramente la información solicitada y el órgano al que se dirige la solicitud, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección) y del apoderado, en su caso, y la firma del solicitante.

Conforme a lo establecido en la Ley N° 20.285, la entrega de la información se hará en la forma y el medio especificado por el solicitante, siempre que no importe un costo

excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles.

La ley establece asimismo los plazos para dar respuesta a estas solicitudes y establece sanciones en los casos en que se deniegue el acceso a la información de manera infundada o cuando no se dé respuesta en forma oportuna.

A fin de garantizar este derecho y asegurar su cumplimiento, resulta necesario que cada servicio u órgano de la Administración del Estado cuente con un conjunto de actividades y herramientas que le permitan **recibir, procesar y dar respuesta a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública** presentadas por cualquier persona. Esto es lo que se conoce como gestión de solicitudes de acceso a información pública.

9.2.1 Aspectos relevantes en la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información

Para que una solicitud de información pública sea declarada admisible y acogida a trámite, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El nombre y apellidos del/la solicitante y de su apoderado(a), en su caso;
- b) Dirección del/la solicitante y de su apoderado(a), en su caso;
- c) La identificación clara de la información que se requiere;
- d) La firma del/la solicitante estampada por cualquier medio habilitado, y
- e) El órgano administrativo al que se dirige.

Adicionalmente, el/la solicitante podrá expresar en la solicitud la voluntad de ser notificado(a) mediante correo electrónico para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo, indicando para ello una dirección habilitada. Si la solicitud de acceso a información no reúne los requisitos antes señalados se le notificará al/la requirente para que dentro de cinco días corrija la falta. Si no lo hace, se dará por entendido que desiste de su solicitud.

Si bien la Ley establece el principio de gratuidad para la entrega de la información, el/la requirente deberá pagar los costos directos de reproducción y los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada. Para tal efecto, se entiende por costos directos de reproducción, según lo señalado en el Reglamento, todos aquellos que sean necesarios para obtener la información en el soporte que el/la requirente haya solicitado, (costo directo de la fotocopia o del CD, por ejemplo), excluyendo el valor del tiempo que ocupe el/la o los/las funcionarios(as) para realizar la reproducción. Cada organismo cuenta con una norma que establece sus costos directos de reproducción, de acuerdo al oficio Ordinario (GABMIN) N° 877 del MINSEGPRES “Sobre cobro de los costos de reproducción de la información requerida vía Ley N° 20.285” del 8 de julio del 2009.

La obligación del órgano requerido de entregar la información solicitada se suspende mientras el/la interesado(a) no pague los costos y valores señalados. Si el/la interesado(a) solicita la información y, posteriormente, no paga los costos y demás valores autorizados, ni retira la información solicitada dentro de los treinta días

siguientes después de haber sido puesta a su disposición, los organismos públicos podrán ejercer las acciones legales correspondientes en su contra.

En la posibilidad de que la información requerida afecte a terceras personas, el artículo 20 de la Ley N° 20.285 establece un procedimiento de notificación a éstos(as) por carta certificada, informándoles la posibilidad que tienen de oponerse a la entrega de dicha información. La oposición del tercero debe ser escrita y requiere expresar el motivo de su oposición. Si no presenta oposición se entenderá que el tercero accede a la publicidad de la información solicitada, pero si se presenta, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia.

En el caso de que la información requerida sea de carácter reservado o secreta, el órgano o servicio podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido. Se entiende por causales de reserva o secreto los siguientes puntos:

- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el cumplimiento de las funciones del órgano requerido, especialmente:
 - ✓ Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales, esto es, entre otros, aquellos destinados a respaldar la posición del órgano ante una controversia de carácter jurídico.
 - ✓ Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquellas sean públicos una vez que sean adoptadas.
 - ✓ Tratándose de requerimientos de carácter genéricos, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los/las funcionarios(as) del cumplimiento regular de sus labores habituales.
- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada, sus datos sensibles o derechos de carácter comercial o económico.
- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.
- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

- Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8° de la Constitución Política.

El respectivo servicio debe mantener un índice actualizado de los actos y documentos calificados como secretos o reservados, en las oficinas de información o atención del público usuario de la Administración del Estado, establecidas en el Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior. El índice deberá incluir la denominación de los actos, documentos e informaciones que sean calificadas como secretos o reservados en conformidad a la Ley N° 20.285, así como la individualización del acto o resolución en que conste tal calificación.

Asimismo, el Consejo para la Transparencia, dictó la Instrucción General N° 3 sobre el Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.

En el caso que el órgano al cual se le solicitó la información no sea competente o bien no posea la documentación, éste derivará inmediatamente la solicitud a la autoridad que corresponda, comunicando esto al/la solicitante.

Si no es posible individualizar al órgano competente, o la información pertenece a múltiples organismos, se comunicará dicha circunstancia al/la solicitante.

Vencido el plazo de 20 días hábiles, o de su prórroga de 10 días hábiles, o denegada la petición, el/la requirente tiene derecho a recurrir de amparo ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de quince días hábiles contados desde la notificación de la denegación de acceso a la información, o bien, desde que haya vencido el plazo señalado para que la información sea entregada. En el caso que el Consejo deniegue igualmente el acceso a información, el/la solicitante podrá recurrir a la Corte de Apelaciones de su domicilio mediante un reclamo de ilegalidad. El órgano requerido, por su parte, puede reclamar de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones respectiva sobre lo que el Consejo decida siempre que la causal de secreto o reserva que aplicó para denegar la información no se funde en el hecho de que la publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido.

9.3 Consejo para la Transparencia

El Consejo para la Transparencia es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, domiciliada en la ciudad de Santiago, sin perjuicio de los domicilios que pueda establecer en otros puntos del país.

Su misión es promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información.

9.3.1 Funciones y atribuciones del Consejo para la Transparencia

De acuerdo con la Ley N° 20.285 el Consejo cuenta con las siguientes funciones y atribuciones:

- Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 20.285 y aplicar las sanciones en caso de infracción a ellas.
- Resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información que sean formulados de conformidad a la Ley N° 20.285.
- Dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Realizar actividades de difusión e información al público en materias de su competencia, entre otros.
- Velar por el adecuado cumplimiento de la Ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la Administración del Estado.

9.3.2 Conformación del Consejo para la Transparencia

La dirección y administración superiores del Consejo corresponderán a un Consejo Directivo integrado por cuatro personas designados por el/la Presidente(a) de la República, previo acuerdo del Senado, adoptado por los dos tercios de sus miembros en ejercicio. Estos(as) Consejeros(as) duran seis años renovándose por parcialidades de tres años. La presidencia es rotativa y dura dieciocho meses.

Los/las Consejeros(as) pueden ser removidos por la Corte Suprema, a requerimiento del/la Presidente(a) de la República, de la Cámara de Diputados mediante acuerdo adoptado por simple mayoría, o a petición de diez diputados(as), por incapacidad, mal comportamiento o negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones.

El Consejo Directivo adoptará sus decisiones por la mayoría de sus miembros y, en caso de empate, resolverá su Presidente(a). El quórum mínimo para sesionar será de tres consejeros(as).

9.4 Garantías para el cumplimiento de la Ley

Mecanismos para garantizar el cumplimiento

- **Reclamo**

Cualquier persona podrá presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia si alguno de los organismos de la Administración no cumple con todas o alguna de las obligaciones indicadas en el Art. N° 7, es decir, no cumple con las obligaciones correspondientes a Transparencia Activa.

Para facilitar la presentación de reclamos por los/las requirentes que tengan su domicilio fuera de la ciudad asiento del Consejo, podrán presentar su reclamo ante la gobernación respectiva. La instrucción General N° I del Consejo para la Transparencia, señala que las personas podrán presentar su reclamo mediante escritos que preparen para este efecto o a través de los formularios que ha elaborado el

Consejo para la Transparencia, que se encuentran disponibles en su sitio web <http://www.consejotransparencia.cl>.¹⁶

- **Amparo**

Cuando un(a) solicitante no recibe la información solicitada dentro de los plazos establecidos para ello o es denegada su petición, puede solicitar el amparo del Consejo para la Transparencia, proporcionando todos los antecedentes necesarios. Dicha solicitud podrá presentarse en un plazo no superior a quince días contados desde la fecha de notificación de la denegación de acceso o desde que haya expirado el plazo máximo para la entrega de información.

Si el Consejo para la Transparencia resolviera que se otorgue el acceso a la información a una solicitud denegada, éste podrá señalar en la misma resolución la necesidad de iniciar un procedimiento disciplinario para establecer si algún(a) funcionario(a) o autoridad ha incurrido en alguna de las infracciones al Título VI que se instruirá conforme a lo señalado en la ley.

Infracciones y Sanciones contempladas en la Ley ¹⁷

La Ley sobre Acceso a la Información Pública establece una serie de sanciones que pueden aplicarse cuando los organismos no cumplen con la normativa en lo siguiente:

- Denegar infundadamente el acceso a información.
- No entregar la información en forma oportuna.
- Los organismos no cumplen las normas de Transparencia Activa.

Conforme a lo establecido en la Ley, estas sanciones deberán ser publicadas en el sitio electrónico del Consejo para la Transparencia y del respectivo órgano o servicio, dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde que la respectiva resolución quede a firme.

De acuerdo con el artículo 45 de la Ley N° 20.285, será sancionado con multa de 20% a 50% de su remuneración a la autoridad o jefatura o jefe(a) superior del órgano o servicio de la Administración del Estado requerido, que hubiere *denegado infundadamente el acceso a la información*, contraviniendo, así, lo dispuesto en el artículo 16¹⁸.

16 Se trata de dos formularios: a) Ei "reclamo por denegación de acceso a la información", que permite impugnar la no entrega de información por parte de un organismo público (sea que se trate de un rechazo, una respuesta inadecuada o la falta total de respuesta). B) Ei "reclamo de transparencia activa", que denuncia el incumplimiento de los deberes de transparencia activa establecidas en el título III de la ley de transparencia.

17 Las sanciones previstas en el título VI de la ley 20.285, deberán ser publicadas en los sitios electrónicos del consejo y del respectivo órgano o servicio, dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde que la respectiva resolución quede firme.

18 Artículo 16.- La autoridad o jefatura o jefe(a) superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición regulada en el Artículo 20 o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la Ley. En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

Del mismo modo, el incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se sancionara con multa de 20% a 50% de las remuneraciones del infractor.

Mecanismo de impugnación posterior al Consejo para la Transparencia

La ley contempla en su artículo 28, la posibilidad de recurrir por vía del Reclamo de Ilegalidad, en contra de la resolución del Consejo que deniegue el acceso a la información, ante la Corte de Apelaciones del domicilio del/la reclamante.

Los órganos de la Administración del Estado pueden acudir a reclamar a la Corte de Apelaciones cuando el Consejo resuelva otorgar acceso a alguna información antes denegada por el organismo reclamante, salvo que la denegación se hubiere fundado en la causal del Número 1 del artículo 21, es decir, afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido.

El/la afectado(a) también podrá reclamar de la resolución del Consejo ante la Corte de Apelaciones respectiva, cuando la casual invocada hubiere sido la oposición oportunamente deducida por el titular de la información, de conformidad con el artículo 20¹⁹.

Además, deberá ser fundada, especificando la causal legal invocada y las razones que en cada caso motiven su decisión. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades, dará lugar a las acciones y recursos correspondientes.

19 Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros



CAPÍTULO IV

**MECANISMOS DE INCENTIVO;
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA
GESTIÓN Y METAS DE EFICIENCIA
INSTITUCIONAL**

I. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

a. Programa Marco Básico

En el año 1998 se implementó la Ley 19.553²⁰, que instituye la creación y el desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos (art.6), señalando que “incluirán objetivos específicos a cumplir cada año, cuyo grado de cumplimiento será medido por indicadores de gestión u otros instrumentos de similar naturaleza”.

Tal como señala el Documento Técnico del año 2010, “la citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los (las) funcionarios(as) del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de un 7.6% siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3.8 % si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%”²¹.

Con relación a los contenidos del PMG, el año 2000 se consideró necesario perfeccionar la elaboración y aplicación de este instrumento con el objeto de contribuir, a partir del año 2001, al desarrollo de áreas estratégicas para el mejoramiento de las prácticas en la gestión pública. Así, el Programa Marco del PMG 2001 comprendió etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión vinculados a las áreas estratégicas. Cada etapa fue definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, constituyendo un objetivo de gestión posible de comprometer, implementar y evaluar en un programa anual. De este modo y hasta ahora, con el cumplimiento de la etapa final, el sistema debe alcanzar su desarrollo integral según características y requisitos básicos.

Ya en el año 2004, el Programa de Mejoramiento de la Gestión, varió en la conformación de las áreas de gestión y sus respectivos sistemas. Con esta evolución, actualmente las áreas son:

- Recursos Humanos
- Calidad de Atención a Usuarios (as)
- Planificación / Control / Gestión Territorial
- Administración Financiera
- Enfoque de Género

En el Área Calidad de Atención a Usuarios(as) se encuentra el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC (denominado Sistema OIRS hasta el año 2006). El sistema anteriormente se componía de 6 etapas, las cuales disminuyen a 4 a partir del año 2010. El objetivo del SIAC es contar con mecanismos que faciliten el

²⁰ Ley N° 19.553 de Febrero de 1998 y Decreto N° 475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

²¹ Ley N° 20.212 de 29 de agosto de 2007 modificó el porcentaje del incremento y desempeño institucional, estableciéndose en ella una progresión anual del porcentaje, y que para el 2010 es de 7.6%.

acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones, y el ejercicio de los derechos ciudadanos. Conforme a lo anterior, el SIAC busca **la vinculación de la totalidad de los espacios de atención de usuarios(as) que existan en la repartición pública correspondiente (OIRS, teléfonos de información, buzones ciudadanos presenciales y virtuales, correos electrónicos, oficinas móviles, sitios en Internet, centros de documentación u otros), operando bajo metodologías, procedimientos, sistemas de registro, planes de difusión y sistematización de la información aplicados a las solicitudes ciudadanas y requerimientos de información pública.** Asimismo se persigue, mejorar el estándar de los espacios de atención de usuarios(as), garantizando el ejercicio no discriminatorio de los derechos ciudadanos, la igualdad de acceso y oportunidad en el sector público. Por ello, están incorporados en el SIAC desde al año 2003, los principios de participación ciudadana y de igualdad y no discriminación. Ambos han orientado el quehacer de los espacios de atención en los Servicios Públicos comprometidos en el SIAC, mediante el desarrollo de iniciativas tales como la capacitación y sensibilización a funcionarios(as) para la atención de grupos vulnerables, el fortalecimiento de actividades en conjunto con organizaciones sociales, cuyos canales de comunicación han sido los espacios de atención que han implementado las instituciones, y la habilitación de infraestructura apropiada para personas con discapacidad física, entre otras múltiples acciones que comprometen el diseño de programas cuyos productos y/o servicios están dedicados especialmente al respeto de los derechos de todas las personas y sus características específicas.

**Programa Marco Básico Año 2010
Cuadro N° 3**

Áreas	Sistemas	N° Etapas Finales
Recursos Humanos	Capacitación	4
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4
	Evaluación de Desempeño	4
Calidad de Atención a Usuarios(as)	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	4
	Gobierno Electrónico -Tecnologías de la Información	7
	Sistema de Acceso a la Información Pública	4
	Sistema de Seguridad de la Información	4
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión	6
	Auditoría Interna	4
	Gestión Territorial	4
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	4
	Administración Financiero – Contable	4
Enfoque de Género	Enfoque de Género	4

b. Programa Marco Avanzado

En el año 2005, el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), agregó nuevas etapas para los sistemas. Estas nuevas etapas tienen por objetivo que los servicios se incorporen paulatinamente a un Programa Marco “Avanzado”, consistente en la certificación de sus sistemas de gestión por parte de organismos reconocidos internacionalmente, externos al ejecutivo y al servicio, a través de la aplicación de la norma internacional ISO 9001 (durante este año se utilizará la versión 2008 de esta norma).

El Programa Marco Avanzado contribuye sustancialmente al proceso de mejoramiento de gestión, ya que introduce metodologías de trabajo que implican el diseño e implementación de conceptos basados en la mejora continua y calidad, posibilitando así, la construcción de Sistemas de Gestión de Calidad de excelencia en los Servicios. En el caso de las instituciones públicas, el Sistema de Gestión de Calidad se basa en los actuales sistemas del Programa Marco del PMG.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, se avanza progresivamente desde un Programa Marco denominado “Básico”, el mismo que se ha trabajado anteriormente y que en la actualidad es acreditado por la “Red de Expertos”, a otro llamado Programa Marco “Avanzado”, que define nuevas etapas de desarrollo y es certificado por órganos externos y especializados en normativa ISO.

Programa Marco Avanzado Año 2010
Cuadro N° 4

Áreas	Sistemas	N° Etapas Finales
Recursos Humanos	Capacitación	4
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4
	Evaluación de Desempeño	4
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	4
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión	4
	Auditoría Interna	4
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	4

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana está compuesto por todos aquellos procesos, actividades e instrumentos de trabajo que se relacionan directa o indirectamente con la calidad de la atención ciudadana en los servicios públicos. El SIAC comprende los procesos de retroalimentación, la planificación de actividades para la difusión, el seguimiento de indicadores, el cumplimiento de metas y la detección

de brechas para determinar acciones de mejora continua de los servicios en la entrega de información.

En el año 2009 y debido a la implementación de la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información de la Administración del Estado, el Sistema Integral de Atención a Cliente(a) s, Usuario(a) s y Beneficiario(a) s, pasa a denominarse Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Este nuevo concepto coloca especial énfasis respecto al acceso de la ciudadanía a la información que obra en poder del Estado, y en donde ciertos espacios de atención institucionales deben acoger las solicitudes de información pública, estableciendo procedimientos de atención, derivación y respuesta, acatando los plazos y aspectos legales estipulados en esta norma.

Respecto a los cambios técnicos ingresados para este período, estos han sido elaborados en consenso con la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda (DIPRES), que forma parte de la Red de Expertos del PMG. En el caso del SIAC, les corresponde al Ministerio Secretaría General de Gobierno y al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, realizar la validación técnica de las Instituciones que han comprometido este Sistema.

Cabe señalar que para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión”, debe acreditarse el cumplimiento total de los contenidos y exigencias establecidos en el Programa Marco y en la Guía Metodológica para la etapa respectiva, a través de los medios de verificación del Documento Técnico 2009 confeccionado por DIPRES.

c. Aplicación de la Norma ISO 9001:2008 al SIAC como parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en el contexto del Programa de Mejoramiento de la Gestión

En términos generales, los lineamientos que orientan la implementación del SIAC recogen el enfoque basado en procesos, la satisfacción de clientes y el mejoramiento continuo en el cual se sustenta el Sistema de Gestión de Calidad que norma la ISO 9001 versión 2000. Estos lineamientos se siguen aplicando en la actualidad en cualquier institución que implementa un Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo durante el año 2008 la Organización ISO publicó simultáneamente en todo el mundo la nueva versión de esta norma internacional, denominada **ISO 9001:2008**.

La Norma ISO 9001 versión 2008 fue publicada el 15 de Noviembre por el Comité ISO TC 176. Esta nueva norma reemplaza la versión del año 2000, por lo que los servicios que han implementado o certificado sus Sistemas de Gestión de Calidad deben actualizar y homologar sus procesos en base a lo que establece esta nueva norma internacional. Los Sistemas PMG ya certificados deben realizar la migración hacia la versión 2008 de la norma y este proceso no debería generar mayores complicaciones, ya que fue redactada considerando un mínimo de impacto y un mayor beneficio.

La actualización a esta norma no es opcional, es una necesidad, debido a que la versión anterior queda obsoleta y, ante esto, las organizaciones ya certificadas tienen un plazo de dos años para alinear sus certificados, considerando la fecha de publicación (esto quiere decir que el plazo máximo para actualizar los certificados será el 15 de Noviembre de 2010).

Las principales novedades o modificaciones de la ISO 9001:2008 en relación a su versión anterior son las siguientes:

- Sobre el **numeral 1.1**: ISO 9001:2008 puede ser utilizada por partes internas y externas incluyendo organismos de certificación, para determinar la capacidad para cumplir con los requisitos de sus clientes, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización. Los requisitos legales y reglamentarios tienen connotación legal. **Novedad**: Se enfatiza la connotación legal y reglamentaria.
- Sobre el **numeral 4.1 a)**: La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización. **Novedad**: Se refiere a la determinación de procesos y no a la identificación de procesos que mencionaba la versión anterior.
- Sobre el **numeral 7.3.1**: Se agrega una nota aclaratoria donde se establece que la revisión, la verificación y la validación del Diseño, pueden ser realizadas por separado o combinadas.
- Sobre los **numeral 8.5.2 y 8.5.3**: Se deben revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas que se han tomado.

d. Programa Marco de la Calidad

El Programa Marco Avanzado permite profundizar los avances que han logrado los PMG en cada institución en su Programa Marco Básico, promoviendo la excelencia del servicio y evaluando la gestión por medio de organismos externos a la Administración del Estado. La certificación a través de la Norma Internacional ISO 9001 asegura que los servicios mejoren continuamente sus procesos en los siete sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG.

La implementación y posterior certificación a través de un estándar internacional, posibilita comenzar la construcción de Sistemas de Gestión de Calidad en las reparticiones públicas. Sin embargo, y después de una exhaustiva evaluación de impacto del PMG como programa de Gobierno²² a partir del año 2009 se consideró necesario ampliar los alcances de la certificación, extendiéndola hacia los procesos de provisión de bienes y servicios estratégicos, y además ampliando el alcance hacia regiones de los Sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado ya certificados, en caso de ser necesario.

Es así como en el año 2009 se incorpora el **Programa Marco de la Calidad**, cuyo objetivo es crear un Sistema Unificado de Gestión de Calidad Institucional, que permita llegar de mejor forma a la ciudadanía receptora de los bienes y servicios prestados por la institución, sus clientes internos y los organismos públicos responsables de los

²² DIPRES, Septiembre de 2008. 10/03/09. http://www.dipres.cl/572/articles-37429_doc_pdf3.pdf

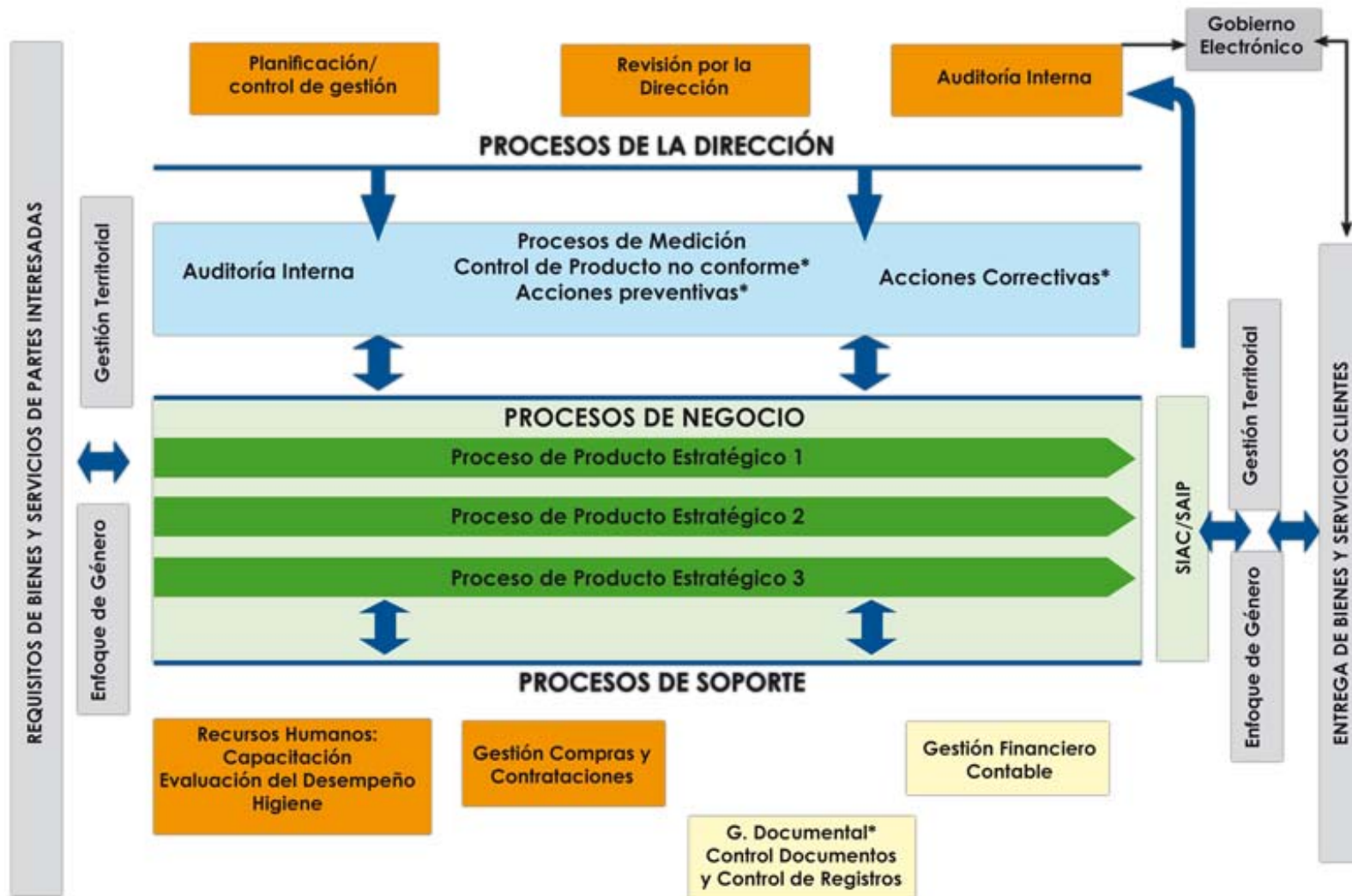
sistemas de gestión desarrollados por las instituciones denominado la Red de Expertos. Este Programa considera los sistemas de apoyo al negocio ya certificados, además de la inclusión paulatina de los procesos asociados a los productos (bienes y servicios) que ofrece cada institución y establecidos en el formulario de Definiciones Estratégicas AI, incorporando perspectiva territorial y de género. De esta forma se pretende alcanzar un Sistema de Gestión de la Calidad con índices de excelencia en modelos de gestión.

El Programa Marco de la Calidad comprende cuatro áreas: Estratégicas; de Soporte Institucional; de Atención Ciudadana; y de Calidad de Gestión. Estas áreas contienen uno o más sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG y de otros sistemas de importancia para la institución. A su vez, cada sistema o proceso posee tres o cuatro etapas de desarrollo, tal como es explicado en el siguiente cuadro:

Programa Marco de la Calidad Año 2010
Cuadro N° 5

Áreas	Sistemas	Sistemas PMA/PMB asociados	N° Etapas Finales
Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos	Planificación y Control de Gestión/Auditoría Interna.	3
Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional	Capacitación/Higiene- Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes de Trabajo/ Evaluación del Desempeño/ Compras y Contrataciones Públicas.	3
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	3
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad	Procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y enfoque de género.	4

La distribución de los procesos anteriormente mencionados queda graficado en la siguiente figura:



El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana es uno de los siete Sistemas que son parte del Programa Marco Avanzado y que ha sido evaluado por organismos externos de certificación a través de la Norma ISO 9001. El SIAC se incorpora al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, ampliando su alcance regional en los casos que corresponda. El requisito para que el Sistema pueda incorporarse al Programa Marco de la Calidad es haber cumplido con la certificación de la Norma ISO 9001 de todos los Sistemas del Programa Marco Avanzado. Si la autoridad máxima de la institución solicita en forma voluntaria incorporarse al Programa Marco de la Calidad, puede hacerlo si al menos se encuentran certificados el Sistema de Planificación y Control de Gestión, el SIAC y un Sistema del Área de Soporte Institucional.

El objetivo para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en el Programa Marco de la Calidad es:

“Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un Sistema Integral de Atención Ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificado a nivel nacional (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2008 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010”.

En las etapas del Marco Avanzado, el SIAC implementó y certificó el Sistema de Gestión de la Calidad y posteriormente mantuvo durante dos etapas su certificación, con la recomendación de ampliar paulatinamente su alcance territorial hacia las oficinas regionales en los casos que corresponda. Sin embargo, la ampliación de la certificación no representa un requisito sino hasta la incorporación del Marco de la Calidad, donde el servicio debe comprometer cierto número de espacios regionales e incluirlos en el Sistema de Gestión de la Calidad. La incorporación progresiva de regiones implica dar relevancia al trabajo coordinado en el territorio, entregando atenciones de calidad no sólo en el nivel central sino también en todo el país, generando certezas en la ciudadanía respecto a las condiciones institucionales para favorecer el ejercicio de sus derechos.

2. METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI)

Con la implementación de la Ley N° 20.212²³ se inició el desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para los Servicios Públicos identificados en el artículo N° 9 de la citada ley, asociando el cumplimiento de metas de eficiencia institucional a un incentivo de carácter monetario para los/las funcionarios(as).

La mencionada Ley establece que el cumplimiento de las metas de eficiencia institucional comprometidas anualmente, dará derecho a los funcionarios y funcionarias del Servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones.

a. OBJETIVOS Y REQUISITOS DE LAS MEI:

²³ Ley N° 20.212 del 29 de agosto de 2007.

Las Metas de Eficiencia Institucional se enmarcan en un conjunto de áreas comunes para todas las Instituciones del Sector Público, denominado Programa Marco. El Programa Marco comprende aquellas áreas y sistemas esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios, respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión. El Programa Marco establece estados de avance posibles de los sistemas de gestión involucrados en cada una de las áreas definidas, a través del desarrollo de objetivos de gestión. (Cuadro N° 6)

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana se encuentra inserto en el Área de Atención de Clientes. El objetivo general del SIAC es “Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, dando cumplimiento a la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (Ley de Transparencia). En relación a las modificaciones efectuadas para el presente período, se produce un aumento de los objetivos de gestión a cumplir, correspondiendo a diez en el presente período de acuerdo al Programa Marco. La validación técnica en el año 2010 es responsabilidad del Ministerio Secretaría General de Gobierno y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

b. PROGRAMA MARCO PROPUESTO METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2010

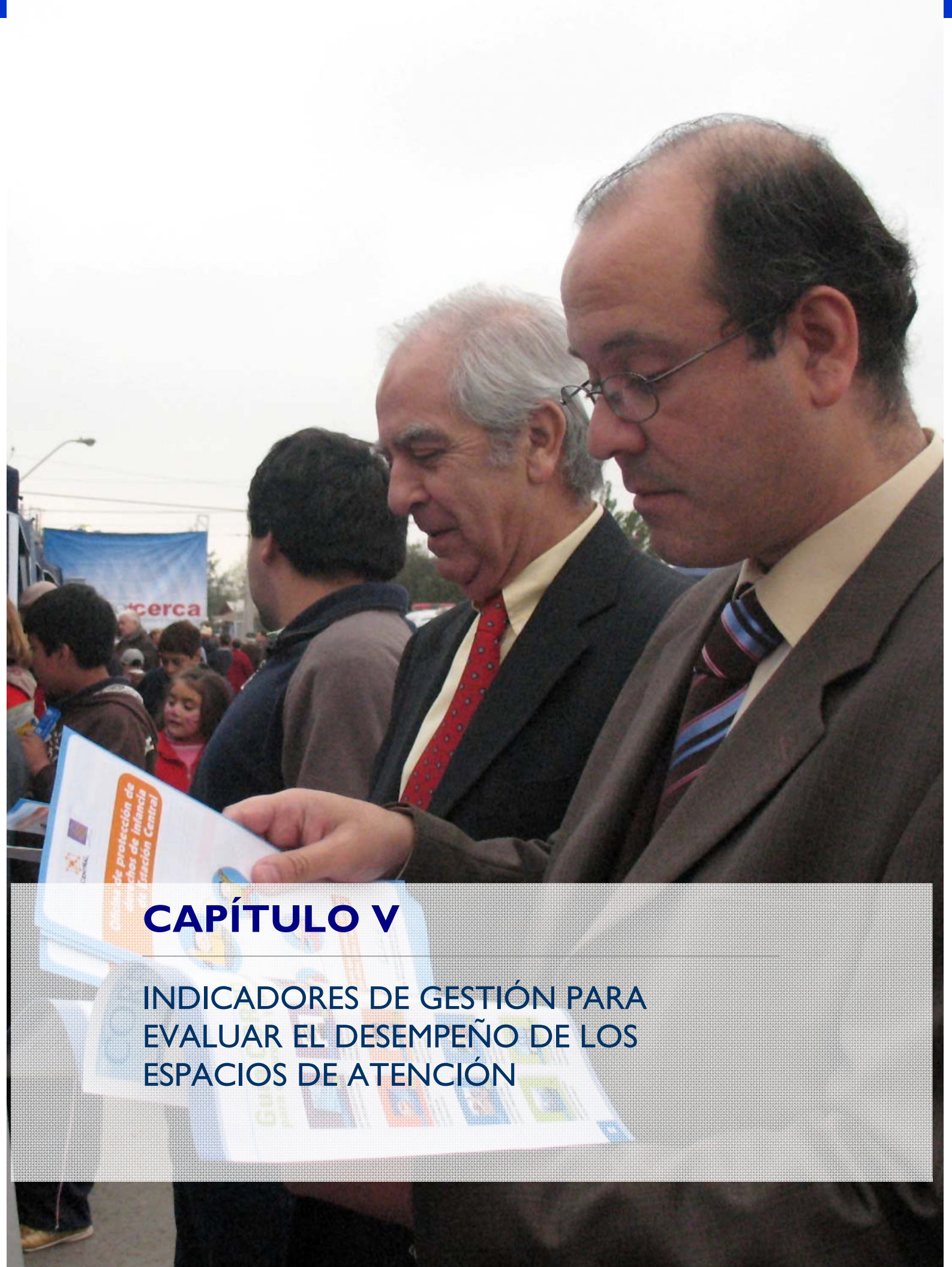
Cuadro N° 6

N° Áreas	Áreas de Mejoramiento	N° Sistema	Sistemas	N° Objetivos de Gestión
1	GESTIÓN ESTRATEGICA	1	Planificación /Control de Gestión.	11
2	GESTIÓN DE RIESGOS	2	Auditoría	15
3	GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	3	Capacitación	11
		4	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes de Trabajo.	13
4	EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	5	Compras	11
5	ATENCIÓN A CLIENTES	6	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	10
		7	Gobierno Electrónico/Tecnologías de la Información.	16

c. FORMULACIÓN MEI:

- Cada servicio debe proponer para cada sistema involucrado, aquellos objetivos de gestión que comprometerá para el año 2010 (el período de implementación corresponde entre enero y diciembre de 2010), además de sus correspondientes ponderadores, los que deben ser de al menos un 5%. Es decir, las Metas de Eficiencia Institucional de cada servicio consisten en la identificación, para cada sistema, de los objetivos de gestión a desarrollar para el año 2010, sobre la base de los objetivos tipificados en el Programa Marco 2010.

- La propuesta de Metas de Eficiencia Institucional debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2010. La suma de las ponderaciones de los objetivos de gestión comprometidos para el total de los sistemas, es de 100% y cada meta de alta prioridad no podrá tener una ponderación inferior a una de mediana prioridad, y a su vez, cada meta de mediana prioridad no podrá tener una ponderación inferior a una meta de menor prioridad
- Los “objetivos de gestión” y sus ponderadores conforman la propuesta de MEI de cada Servicio, cuya aprobación se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo y el Ministro de Hacienda.
- No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los Servicios involucrados en el Art. 9 de la citada Ley, el proceso de formulación de las MEI considera como situación especial, debido a características particulares del Servicio, la formulación de modificaciones a los objetivos definidos en el Programa Marco 2010, no alterando la esencia del objetivo.
Tales modificaciones son informadas y debidamente justificadas en la propuesta de MEI y son aprobadas a través del Decreto firmado por el Ministro del Ramo y por el Ministro de Hacienda.
- Para verificar el cumplimiento del objetivo comprometido se debe acreditar el cumplimiento total de los contenidos y exigencias establecidas en las metas de eficiencia comprometidas por cada Servicio a través del Decreto mencionado en punto anterior.
- En cuanto a la medición del grado de cumplimiento de los objetivos, estos sólo tomarán valores de 100% y 0%.
- El cumplimiento global de las MEI resulta de sumar la multiplicación del cumplimiento de cada “objetivo de gestión” y su correspondiente ponderador.



CAPÍTULO V

**INDICADORES DE GESTIÓN PARA
EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS
ESPACIOS DE ATENCIÓN**

Indicadores de Gestión para evaluar el desempeño de los Espacios de Atención²⁴

I. ¿Por qué medir indicadores de gestión?

El proceso de modernización del Estado tiene por finalidad elevar las competencias y la capacidad de movilizar los recursos públicos de manera más eficiente, comprometiendo en su gestión y en sus resultados al conjunto de los actores que intervienen en la generación de los respectivos servicios, orientándolos a satisfacer sus requerimientos.

Se debe procurar que el funcionamiento regular de los servicios, junto con respetar los principios de transparencia, probidad, equidad y disciplina fiscal; considere de manera prioritaria la satisfacción de los/las usuarios(as); la realización personal y profesional de los/las funcionarios(as); la asignación eficiente de los recursos; y la capacidad de respuesta ante las nuevas demandas que plantea la modernización del país.

Lograr una gestión más eficiente y comprometida con los resultados implica transformaciones importantes en el funcionamiento de las instituciones públicas. Para una gestión de mejor calidad se requiere, entre otras cosas, desarrollar liderazgos que impulsen el cambio; incorporar técnicas modernas de gestión; establecer metas de desempeño e indicadores; todo ello dentro de un marco de participación y compromiso de los distintos estamentos.

Una herramienta útil para el desarrollo de una gestión de calidad, es la medición y evaluación del servicio o producto que provee cada unidad u organización, a través de un conjunto de **indicadores claves**.

Un sistema que entregue información regular sobre la calidad de la gestión posibilita contar con mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, proporcionando así una base de seguridad y confianza en su desempeño al conjunto de los funcionarios y funcionarias implicados(as) en su implementación e incrementando la autonomía y responsabilidad de los directivos o directivas.

Para los primeros delimita mejor su campo de atribuciones y deberes, mientras que los últimos pueden así disponer con bases sustentables de información para la toma de decisiones. Todo ello contribuye a mejorar la coordinación con los demás niveles del aparato público.

Aplicar estas premisas al funcionamiento de los **espacios de atención** de público con que cuenta una institución, entendiéndolos como unidades gestoras de productos y servicios propios (como puede ser la respuesta a consultas, la recepción de los reclamos, e incluso la realización de algún trámite del servicio), interesa conocer qué evaluación se realiza desde la perspectiva de los/las usuarios(as), cuya opinión tiene gran relevancia para la medición de la gestión global de la institución.

²⁴ Basado en el documento "Indicadores de gestión en los servicios públicos. Serie Guía Metodológica. Santiago de Chile, junio de 1996". Dirección de Presupuestos; aplicación al Sistema de Información y Atención Ciudadana y algunos ejemplos puntuales, son de elaboración propia.

Cuando se dice que para esto se debe contar con un sistema que entregue información regular, nos referimos, para el caso de los espacios de atención de público, a medios fidedignos de procesamiento de datos, como son los sistemas de registro y seguimiento de atenciones, que ampliamente se han exigido como medio de validación del SIAC, cuya puesta en marcha debiera entregar información relevante y oportuna que satisfaga las demandas de información para medir la gestión.

2. ¿En qué consiste la medición de gestión?

Evaluar la gestión es posible en cualquier contexto. En el contexto de la función pública implica desarrollar sistemas que ponderen adecuadamente los elementos cualitativos de la gestión, capaces de asimilar la multiplicidad de objetivos y la heterogeneidad de las acciones que realizan las instituciones del Estado.

La calidad de la gestión de una institución puede ser un factor invisible e imponderable, en tanto no se desarrolle la capacidad de medir sus resultados, es decir, si por ejemplo, en una OIRS no se han definido estándares de atención, será imposible saber si la atención prestada es de calidad, o deficiente.

La medición que se aplique debe ser constante. Por ejemplo, si en una institución durante un mes se registran todos los reclamos, y al mes siguiente no se hace lo mismo, será imposible comparar un período con el otro, saber si aumentó o disminuyó, saber qué materias originan los reclamos en determinados momentos, o el perfil del/la usuario(a) que los realiza. Evaluar la gestión implica medir sistemáticamente los resultados obtenidos, sobre una base continua en el tiempo, y comparar dichos resultados con lo deseado o planificado.



3. ¿A quién interesa o beneficia la medición de gestión?

La medición de indicadores de gestión, que en estricta lógica tendría que iniciarse en el Proceso Integral de Planificación Estratégica, debe involucrar en forma democrática y participativa a todos los funcionarios y funcionarias implicados en el otorgamiento de un servicio o que desarrollan una tarea específica, por lo que su desarrollo e implementación debería beneficiar tanto a sus productores(as) como a sus destinatarios(as).

A pesar de las dificultades que puedan enfrentar las instituciones del Estado para aplicar estrategias de gestión, más propias del sector privado financiero e industrial, aparece conveniente hoy en día, por ejemplo, que los servicios públicos se abran a la utilización de conceptos tales como "cliente" o "producto", que aportan el sentido de un conjunto de obligaciones y derechos mutuos entre las respectivas unidades y las personas, instituciones o empresas con las que se relacionan.

Sus principales ventajas son:

- Entregar elementos objetivos de evaluación ciudadana para la toma de decisiones en la institución, en el caso específico de la aplicación de indicadores en los espacios de atención de público.
- Inducir un proceso de participación en los (las) funcionarios(as) involucrados(as) en el SIAC en la responsabilidad que implica prestar el servicio o ejercer una función, así como compartir el mérito que significa alcanzar niveles superiores de eficiencia.
- Adecuar los procesos internos, detectando inconsistencias entre los objetivos de la institución y su quehacer cotidiano. Es frecuente que como resultado de la implementación de un sistema de evaluación, se eliminen tareas innecesarias o repetitivas o se efectúe un proceso de adecuación organizacional.
- Apoyar el proceso de planificación y de formulación de políticas de mediano y largo plazo, en la medida en que todos los (las) implicados(as) tienen la oportunidad de analizar el qué y el cómo de su quehacer cotidiano.
- Mejorar la información respecto del uso de los recursos públicos y sentar las bases de un mayor compromiso y confianza entre los (las) productores(as) del servicio, que facilite la relación entre las instituciones públicas, los Ministerios, la Administración Central y el Congreso Nacional.
- Integrar en el sentido del trabajo funcionario la satisfacción de expectativas y necesidades de realización personal y profesional, a las que todos(as) tienen derecho, introduciendo sistemas de reconocimiento al buen desempeño, tanto institucional como grupal e individual, sobre bases más objetivas.

4. ¿Cómo se construyen los indicadores de gestión?

La medición de la gestión global de una institución requiere del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores que abarquen, con un adecuado conocimiento de sus posibles interrelaciones, las dimensiones de Economía (manejo adecuado de los recursos financieros), Eficacia (logro de los objetivos institucionales), Eficiencia (ejecución de las acciones usando el mínimo de recursos) y Calidad del Servicio (satisfacción de los requerimientos de los usuarios y usuarias).

La calidad de la gestión de una institución sólo puede ser evaluada en relación a alguna base o estándar.

Siempre se deben considerar las cambiantes condiciones de la institución y del entorno, de modo de hacer comparables los datos de los períodos escogidos.

La experiencia acumulada en esta materia sugiere tres posibles bases de comparación, las cuales no son excluyentes entre sí:

- a. Con respecto a la calidad de la gestión de la institución en los años anteriores.
- b. Con respecto a la calidad de la gestión de instituciones similares o comparables.
- c. Con respecto a lo que fue planeado o presupuestado para un período determinado.

5. Definiciones conceptuales

Considerando que algunos términos técnicos son también de uso corriente y se les atribuyen diversos significados, se precisan a continuación las definiciones utilizadas en esta Guía Metodológica.

Ámbitos de Control

Los indicadores de desempeño pueden utilizarse para la obtención de información de diferentes ámbitos necesarios de controlar en la implementación, evaluación y análisis de políticas y programas gubernamentales. Los ámbitos básicos y factibles de medir por medio de los indicadores, corresponden a proceso, producto y resultados. Este último puede clasificarse como resultado intermedio o final.

- a) **Proceso:** Se refiere a actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para elaborar los bienes y/o servicios ofertados por la institución. Estos indicadores ayudan en la evaluación de desempeño en áreas en donde los productos o resultados son complejos de medir. **Ejemplo:** Tiempo promedio empleado en derivaciones internas de solicitudes ciudadanas.
- b) **Producto:** Corresponde a los bienes y/o servicios producidos o entregados y responde al primer resultado de la acción de un programa o intervención pública, pero no da cuenta del logro de los objetivos o los recursos invertidos en la generación de dichos productos. En este marco, la calidad de los bienes y servicios entregados, la cobertura y la focalización lograda se consideran mediciones en el ámbito de producto. **Ejemplo:** Porcentaje de localidades apartadas atendidas por oficinas móviles, Porcentaje de consultas ciudadanas respondidas dentro de los plazos legales.

- c) **Resultado:** Este indicador se divide en dos categorías:
- **Resultado Intermedio:** Dice relación con los cambios en el comportamiento, estado, actitud o certificación de los/las beneficiarios(as) que han recibido los bienes o servicios de un programa o acción pública. Su importancia radica en que se espera que conduzcan a los resultados finales y en consecuencia constituyen una aproximación a estos. **Ejemplo:** Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la calidad de respuesta recibida, Porcentaje de usuarios(as) satisfechos con los bienes y productos entregados por la institución.
 - **Resultado Final o Impacto:** Son resultados a nivel del fin de los bienes o servicios entregados que implican un mejoramiento de las condiciones de la población objetivo atribuible exclusivamente a estos. **Ejemplo:** Porcentaje de usuarios(as) que declara que la atención proporcionada en los espacios del servicio fue de utilidad para acceder a los beneficios otorgados por la institución.

Dimensiones de la Gestión

Los aspectos o dimensiones de la gestión factibles y relevantes a medir por parte de una institución en la producción de sus bienes y servicios, son los siguientes:

- a) **Economía:** Este concepto se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional.
- b) **Eficiencia:** Describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese producto.
- c) **Eficacia:** Dice relación con el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.
- d) **Calidad del Servicio:** Para efectos de los espacios de atención, ésta es la más importante. La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia y se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios/as. Son elementos de la calidad factores tales como: Oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención.

Fórmula de Cálculo

Es la expresión matemática que permite cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en un período determinado, considerando las variables que se relacionan adecuadamente para este efecto.

Frecuencia

Corresponde a la periodicidad establecida para la medición de un indicador. Ejemplo: Bianaual, anual, semestral, trimestral.

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.

Indicadores de Gestión

Son un subconjunto de indicadores y se refieren a mediciones relacionadas con el modo en que los servicios o productos son generados por la institución.

Mecanismos de recolección de información

Constituyen los instrumentos con los cuales es posible recoger datos, para posteriormente procesarlos y transformarlos en información. Ejemplo: formularios, fichas, bases de datos, encuestas.

Mecanismos de sistematización de la información

Son las formas de ordenamiento y clasificación de datos, los cuales permiten estructurar la información de forma precisa, sirviendo de soporte para el análisis y toma de decisiones.

Medios de Verificación

Son las fuentes de información analizadas que permiten comprobar la veracidad de los datos proporcionados.

Meta

Es el valor numérico del indicador que el servicio se compromete a lograr al término del periodo establecido.

Nombre del Indicador

Es la descripción breve que da cuenta del aspecto a medir del bien o servicio prestado. Su estructura debe responder a los criterios de simpleza, claridad y comprensibilidad.

Unidad de Medida

Es la función cuantitativa utilizada para medir el indicador diseñado. Ejemplo: Porcentaje, promedio, sumatoria, índice.

Valor del Indicador

Es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, para contrastarlo con su meta asociada para así, proceder a la evaluación de su desempeño. Por ejemplo, la meta planificada respecto a la tasa de reclamos emitidos por los usuarios(as) corresponda a un 25%. Si nuestro resultado efectivo alcanza una meta de

15%, estaremos en presencia de un buen resultado, en cambio si la meta se elevase al 30%, esto indicará un mal desempeño por parte de la institución.

6. ¿Qué requisitos deben cumplir los indicadores de gestión?

El proceso por el cual se obtienen los indicadores de gestión determina de manera importante su legitimidad y aplicabilidad. Dicho proceso debe garantizar que los indicadores resultantes satisfagan los requisitos de validez, confiabilidad y mínimo costo.

El desarrollo de indicadores de gestión debe ser abordado con criterios técnicos y en un ambiente de amplia participación, ya que el proceso mediante el cual se obtengan los indicadores, determinará de manera importante su legitimidad y aplicabilidad.

Requisitos básicos de los indicadores de gestión:

- La pertinencia, esto es, deben referirse a los procesos y productos esenciales para la institución o bien, al espacio de atención que se quiera evaluar, de modo que reflejen integralmente el grado de cumplimiento de sus objetivos.
- Las actividades o servicios que se escojan para ser medidos deben ser comparables en términos de calidad, costo y usuarios(as) a quienes van dirigidas.
- Los indicadores deben ser independientes y responder a las acciones desarrolladas por la institución. Se debe evitar usar indicadores que puedan estar condicionados en sus resultados por factores externos al servicio.
- Los indicadores deben tomar en cuenta las situaciones extremas, -no para promediarlas y esconder por este medio las falencias de algunas de las unidades o elementos del sistema-, sino por el contrario, para sugerir indicadores específicos para cada elemento, especialmente cuando sus resultados sean demasiado divergentes con los otros. (Ejemplo: el promedio de tiempo de atención por cliente de un servicio puede ser de un minuto, siendo que en alguno de los puntos de atención puede ser de diez segundos y en otro, de una hora).
- La información que sirva de base para la elaboración de indicadores de gestión debe ser recolectada a un costo razonable y con la garantía de confiabilidad necesaria, vale decir, que los resultados deben ser independientes de quien efectúe la medición.
- Los indicadores deben ser públicos; esto es, conocidos y accesibles a todos los niveles y estamentos de la institución, así como al público usuario y al resto de la administración pública.
- Los indicadores deben ser generados en un medio participativo, que involucre en el proceso de elaboración a todos los actores relevantes (funcionarios(as), directivos(as), autoridades, usuarios(as)), como una forma de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con las metas e indicadores resultantes.

- Nunca se debe determinar un objetivo a partir de un indicador; el razonamiento es inverso.
- Finalmente, respecto al número y calidad de los indicadores, en un sistema de evaluación de gestión, hay que tener en cuenta que siempre deben confeccionarse bajo los criterios de comprensión y simpleza.

Los indicadores deben cubrir los aspectos más significativos de la gestión, privilegiando los principales objetivos de los espacios de atención, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a usar.

En suma, la medición de Indicadores de Gestión en estos espacios está destinada a dar cuenta de la actividad y calidad del servicio que prestan, lo que significa que la medición del conjunto de los indicadores seleccionados debe entregar un perfil de lo que dicho espacio es y hace.

7. ¿Cómo podemos saber si los indicadores con los cuales trabajamos son los adecuados?

Recapitulando lo anterior, se sugiere tomar las siguientes consideraciones para comprobar que los indicadores son útiles y que el costo de obtención realmente produce beneficios a la institución²⁵:

Como resultado de esta evaluación se espera tener claridad sobre la idoneidad de los indicadores para cumplir el propósito por el cual fueron creados.

Es importante plantearse algunas preguntas:

- ¿Es útil el indicador?
- ¿El indicador sirve para tomar decisiones?
- ¿Simboliza y representa claramente el concepto que se desea conocer?
- ¿Es compatible con el resto de indicadores de forma que permita contrastar los resultados?
- ¿Compensa la utilidad que genera con el costo de recolección de información y desarrollo del indicador?
- ¿Está suficientemente definido de tal forma que el resultado pueda ser comparable en el tiempo, sin que haya dudas sobre la fiabilidad de los datos?
- ¿Es correcta la representación gráfica utilizada?
- ¿Es redundante con otros indicadores ya existentes?
- ¿Es adecuada la periodicidad establecida?
- ¿Existe una forma más sencilla de obtener la información?
- ¿Se aprovechan adecuadamente los medios informáticos para optimizar el proceso de obtención del indicador?
- ¿Se comunica el indicador a las personas involucradas en el área, actividad o proceso?

²⁵ Estos son los mismos criterios con los cuales se validan los indicadores como requisito técnico del PMG SIAC por parte de la Red de Expertos SEGEGOB.

8. ¿Existe un método paso a paso?

A continuación se propone una “Ruta metodológica para establecer indicadores”:

1º: Objetivo	Declaración de lo que la estrategia debe lograr y qué es crítico para su éxito
2º: Aclarar	Qué queremos realmente conseguir (aclarar cuál es el objetivo buscado)
3º: Variables que muestren el logro	Hallar las variables críticas del objetivo buscado (cómo nos damos cuenta de que lo estamos logrando)
4º: Indicador	Hallar los indicadores adecuados para cada variable ¿Cuáles son los indicadores críticos que indican nuestra dirección estratégica?

Ejemplo:

Objetivo	Aumentar la satisfacción ciudadana respecto a la atención
Aclarar	Utilizar todas las herramientas que entrega el SIAC institucional para mejorar la atención y satisfacer a la ciudadanía
Variables que muestren logro	Si se atiende bien al ciudadano Si se utilizan las herramientas del SIAC Si se cumplen los plazos legales Si se difunden todos los canales o espacios de atención
Indicador	% de usuarios/as que se declara satisfecho(a) del total de encuestados(as) Grado de aplicación de la metodología de atención diseñada % de solicitudes que se responden dentro del plazo legal, respecto del total ingresado % de usuarios(as) que se enteró del servicio en alguna actividad de difusión institucional (presente en el plan de difusión)

9. ¿Cuáles son los indicadores claves para el SIAC?

Considerando que los indicadores se deben obtener a partir de objetivos estratégicos existentes y que deben reflejar el nivel de logro de dichos objetivos, es preciso

determinar algunos indicadores básicos para comprobar el logro de los objetivos del SIAC.

Los indicadores que **no deben faltar**²⁶ se relacionan con las siguientes variables:

- Satisfacción de cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s, considerando las variables de infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida y tiempo de espera para la atención.
- Cumplimiento del plazo legal estipulado tanto para la tramitación de las solicitudes ciudadanas como para los requerimientos de acceso a la información pública.
- Capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del SIAC.
- Grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC.
- Efectos de la atención en la ciudadanía (referente a la medición de impacto de los bienes y servicios ofertados en SIAC).
- Calidad de servicio proporcionada por la institución²⁷ (correspondiente a la evaluación del grado en que los productos y/o servicios institucionales son apropiados o adecuados a las necesidades de sus usuarios(as), clientes(as), beneficiarios(as) y satisfacen sus necesidades.

²⁶ Estos indicadores se solicitan de manera explícita en los requisitos técnicos del PMG SIAC 2009 y deben ser medidos y analizados en el período 2010.

²⁷ Este indicador debe ser formulado el período 2010 para su medición y análisis para el año 2011.

a. Ejemplos de indicadores de gestión para los espacios de atención

Nombre del Indicador	Meta anual	Supuestos y su fundamento	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Medio de verificación del indicador	Mecanismos de recolección de la información	Mecanismos de sistematización de información
Porcentaje de usuarios (as) atendidos en menos de 15 minutos	Al menos el 90% de los usuarios(as) presenciales no esperará más de 15 minutos para ser atendido	Que una muestra significativa de usuarios(as) responda la encuesta	$(N^{\circ} \text{ de usuarios(as) que declara haber sido atendido(a) con un tiempo de espera menor a 15 minutos} / N^{\circ} \text{ total de usuarios(as) encuestados(as)}) \times 100$	%	Una vez por semana	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Encuesta de Satisfacción de Usuario(a)	Planilla de respuestas de las encuestas, base de datos.
Porcentaje de usuarios(as) que considera adecuada la infraestructura para la atención.	Al menos el 90% de los usuarios (as) presenciales estará conforme con la infraestructura para la atención.	Que una muestra significativa de usuarios(as) responda la encuesta	$(N^{\circ} \text{ de usuarios(as) que responden estar conformes con la infraestructura} / N^{\circ} \text{ total de usuarios(as) encuestados(as)}) \times 100$	%	Tres veces al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Encuesta de Satisfacción de Usuario(a)	Planilla de respuestas de las encuestas, base de datos.
Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la respuesta.	Al menos el 90% de los usuarios(as) estará de acuerdo con la	Que una muestra significativa de usuarios (as) responda la encuesta	$(N^{\circ} \text{ de usuarios(as) que respondan al menos estar parcialmente de}$	%	Tres veces al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Encuesta de Satisfacción de Usuario(a)	Planilla de respuestas de las encuestas, base de datos.

	calidad de la respuesta recibida.		acuerdo con la calidad de la respuesta recibida /N° de usuarios(as) encuestados (as)) x100					
Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la atención recibida.	Al menos el 90% de los usuarios(as) estará de acuerdo o muy de acuerdo con la atención recibida.	Que una muestra significativa de usuarios(as) responda la encuesta.	(N° de usuarios(as) que respondan al menos estar parcialmente de acuerdo con la atención recibida/N° de usuarios(as) encuestados(as))x 100	%	Tres veces al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Encuesta de Satisfacción de Usuario(a)	Planilla de respuestas de las encuestas, base de datos.
Cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 19.880.	El 80% de las solicitudes serán respondidas en plazos menores a los establecidos en la ley 19.880.	No aplica.	(N° de solicitudes respondidas en menos de 10 días hábiles/N° de solicitudes respondidas) x100	%	Una vez al mes	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Sistema de registro y seguimiento de solicitudes ciudadanas.	Sistema de registro y seguimiento de solicitudes ciudadanas.
Cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 20.285.	El 90% de las solicitudes de información pública serán respondidas en un plazo menor al establecido en	No aplica.	(N° de solicitudes de información pública respondidas en menos de 20 días hábiles/N° de solicitudes de	%	Una vez a la semana	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Sistema de registro y seguimiento de solicitudes ciudadanas.	Sistema de registro y seguimiento de solicitudes ciudadanas.

	la ley 20.285.		información pública respondidas)x 100					
Capacitación de funcionarios (as) sobre los procedimientos de la ley 20.285.	El 100% de los funcionarios (as) serán capacitados sobre los procedimientos de la ley 20.285.	Contar con organismos capacitadores que ofrezcan este tipo de servicio.	(N° de funcionarios(as) capacitados(as) en la ley 20.285/N° total de funcionarios(as)) x100	%	Una vez al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Registro de asistencia y de calificaciones de los/las funcionarios(as) participantes de los cursos	Lista de funcionarios(as) que aprueban el curso
Efectividad de las redes de derivación	El 100% de las solicitudes derivadas serán recepcionadas por la otra institución.	Que las otras instituciones reporten la recepción de las solicitudes derivadas.	(N° de solicitudes recibidas por la otra institución /N° total de solicitudes derivadas) x100	%	Tres veces al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Sistema de registro y seguimiento interoperable	Sistema de registro y seguimiento interoperable
Información de las derivaciones	El 100% de las derivaciones serán debidamente informadas al/la ciudadano(a)	Contar con los datos del/la usuario(a) que permitan el envío de esta información (dirección, e-mail, etc.)	(N° de derivaciones informadas /N° total de derivaciones) x100	%	Tres veces al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Sistema de registro y seguimiento interoperable	Sistema de registro y seguimiento interoperable
Efectividad de las actividades de difusión	Aumentar en 30% la asistencia de usuarios/as a	Interés por parte de la ciudadanía en concurrir a las	(N° de usuarios(as) asistentes a plazas	%	Una vez al año	Informe de retroalimentación de la	Planilla de registro de asistencia.	Informe de gestión de actividades de difusión.

	las plazas ciudadanas realizadas respecto al año anterior.	actividades de difusión realizadas por el servicio.	ciudadanas en año t / N° de usuarios(as) asistentes a plazas ciudadanas en año t-1) x100 -100			gestión del Servicio		
Efectividad de la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos.	Al menos el 40% de los/las usuarios (as) declara que conoce sus derechos.	Que una muestra significativa de usuarios(as) responda la encuesta.	(N° de usuarios(as) que conocen sus derechos/ N° de usuarios(as) que recibieron la Carta) x100	%	Una vez al año	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Encuesta, consulta telefónica	Planilla de respuestas de las encuestas, base de datos.
Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la calidad del servicio de la institución	El 90% de los usuarios(as) declara estar satisfecho(a) con la calidad del servicio entregado por la institución	Que una muestra significativa de usuarios(as) responda la encuesta.	(N° de usuarios(as) que responden estar satisfechos(as) con el servicio/ N° total de usuarios(as) encuestados(as))x 100	%	Semestral	Informe de retroalimentación de la gestión del Servicio	Encuesta de Satisfacción de Usuario(a)	Planilla de respuestas de las encuestas, base de datos

ANEXOS

ANEXO I:

GLOSARIO DE CONCEPTOS UTILIZADOS EN GUÍA METODOLÓGICA 2010

GLOSARIO DE CONCEPTOS UTILIZADOS EN GUÍA METODOLÓGICA

(Ordenados alfabéticamente)

1. **ACTIVIDADES:** Son todas aquellas acciones concretas y programadas que permiten el logro de los objetivos específicos y las metas de un plan.
2. **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.
3. **ÁMBITOS DE CONTROL:** Corresponde a las mediciones del desempeño empleadas en la obtención de información de diferentes ámbitos necesarios de controlar en la implementación, evaluación y análisis de políticas y programas gubernamentales.
4. **BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL:** Es un informe, estipulado en el artículo 20 de la Ley 19.774, en el cual los órganos y servicios públicos regidos por el Título II de la ley 18.575, tienen la obligación de proporcionar información de su ejecución presupuestaria y una cuenta de los resultados de su gestión operativa y económica del año precedente, que indique el cumplimiento de objetivos, tareas y metas a que se hubieren obligado o que se les fijaron.
5. **BRECHAS:** Son conclusiones que se obtienen al realizar una evaluación entre la realidad y un modelo dado, o entre lo ejecutado y lo planificado (objetivos, metas y estándares). Es decir, considera aquellas debilidades que han impedido realizar una acción planificada, y las fortalezas que han facilitado un desarrollo más allá de lo proyectado, de cuya experiencia se puede generar alguna iniciativa para el mejoramiento. También es posible identificarlas al realizar un diagnóstico, observando aquellas áreas críticas en las cuales es necesario aplicar un proyecto, tanto para potenciar fortalezas como para disminuir debilidades.
6. **CLIENTES(AS) / BENEFICIARIOS(AS) / USUARIOS(AS):** Son aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la institución²⁸.
7. **CUMPLIMIENTO DEL PMG:** Se entenderá cumplido el PMG si el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75%. Se entenderá cumplido cada “objetivo de gestión” si cumple con TODOS los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo dos valores: de 100% si cumple y 0% en caso contrario²⁹.

²⁸ Programa de Mejoramiento de la Gestión, Año 2003, Medios de Verificación. DIPRES

²⁹ Programa de Mejoramiento de la Gestión, Año 2003, Medios de Verificación. DIPRES

- 8. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE LA INSTITUCIÓN:** Es la definición de la misión institucional, la expresión de esta misión en objetivos, y el establecimiento de metas concretas de productividad y de gestión, para la entrega de productos o servicios relevantes a los usuarios(as) / clientes(as) / beneficiarios(as), claramente identificados(as).
- 9. DIAGNÓSTICO:** Es el primer paso en el proceso de planificación, cuyo propósito es analizar, medir e interpretar datos, para conocer la realidad de un sector determinado. Para ello se debe establecer una metodología clara en la cual se considere cada una de las variables necesarias para conocer esa realidad, y así, detectar las brechas o aspectos críticos susceptibles de ser mejorados.
- 10. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN:** Referidas a la evaluación del servicio en la prestación de bienes y/o servicios bajo los criterios de eficacia, economía, eficiencia y calidad. El resultado de esta evaluación, permite mejorar los cursos de acción adoptados y la gestión institucional.
- 11. ESPACIOS DE ATENCIÓN:** Son canales o medios con que cuenta una institución para atender adecuadamente las solicitudes ciudadanas. Entre otros podemos mencionar: teléfonos de información, buzones, sitios web, oficinas móviles, módulos de atención, OIRS u otros.
- 12. ESTÁNDARES:** Es el valor mínimo que puede tomar el indicador, como límite para el cumplimiento. Por ejemplo, “Al menos el 90% de los reclamos se responden en menos de 10 días”.
- 13. ETAPAS DE DESARROLLO:** Corresponden a una secuencia de desarrollo y por tanto acumulativas. Así, una etapa incluye el cumplimiento de la anterior. Esto quiere decir que es indispensable que concluya una etapa en su totalidad para comenzar a desarrollar la siguiente, ya que la una entrega información importante para la consecución de la otra. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos³⁰.
- 14. FORMULA DE CÁLCULO:** Es la expresión matemática que permite cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en un período determinado, considerando las variables que se relacionan adecuadamente para este efecto.
- 15. FRECUENCIA:** Es la periodicidad con la cual se efectúan las diversas mediciones que permiten aplicar adecuadamente los indicadores.
- 16. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:** Una función es la capacidad de acción o quehacer propio de una institución, unidad organizacional o una persona, todo lo cual,

³⁰ ídem

en su conjunto, contribuye al logro de los objetivos de una organización mayor. En otras palabras, es la variedad de tareas que debe realizar de manera sistemática y reiterada una institución, unidad organizacional o una persona.

Una atribución es una facultad, derecho o atributo que posee una persona por el hecho de ocupar un cargo determinado³¹.

17. 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.

18. INDICADORES DE GESTIÓN: Son un subconjunto de indicadores y se refieren a mediciones relacionadas con el modo en que los servicios o productos son generados por la institución.

19. MATERIAL O INSTRUMENTOS DE DIFUSIÓN: Son todos los elementos que utiliza una institución en una actividad de difusión. Entre otros, es posible distinguir: Folletos, volantes, afiches, sitios web, televisión, radio.

20. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: Constituyen los instrumentos con los cuales es posible recoger datos, para posteriormente procesarlos y transformarlos en información. Ejemplo: formularios, fichas, bases de datos, encuestas, etc.

21. MECANISMOS DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Son los instrumentos de ordenamiento y clasificación de datos, los cuales permiten estructurar la información de forma precisa, sirviendo de soporte para el análisis y toma de decisiones. Ejemplo: Informe estadístico anual de atenciones ciudadanas, Informe de satisfacción usuaria.

22. MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Son las fuentes de información analizadas que permiten comprobar y acreditar la veracidad de los datos proporcionados y el cumplimiento de los "objetivos de gestión del servicio". Tales instrumentos son susceptibles de ser auditados por los organismos pertinentes a fin de corroborar la autenticidad de la información proporcionada.

23. METAS: Estado futuro deseado, expresado en términos específicos, medibles, factibles, con un nivel de impacto, acotadas a un tiempo determinado y relevantes, cuyo cumplimiento contribuye al logro de los objetivos específicos de un plan.

24. METAS DE GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN: Son expresiones de un propósito con el cual la institución medirá su desempeño. Esto, mediante la aplicación de indicadores que demuestren el modo en que los espacios de atención informan acerca de los servicios o productos estratégicos, así como la forma en que

³¹ "Diccionario de Administración Pública Chilena" Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo – Universidad Central de Chile, Escuela de Ciencias Políticas y Administrativas.

recibe y procesa los reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos/as. Pueden entenderse al igual que los estándares.

Ejemplo: “Al menos el 80% de los usuarios(as) del Servicio se declarará satisfecho con la atención recibida”.

25. MISIÓN INSTITUCIONAL: Es una declaración que define el propósito o la razón de ser de un servicio y permite orientar las acciones que realicen los funcionarios(as) hacia el logro de un resultado esperado. De esta manera, una buena misión debe ser operacionalizada por la institución, esto es, ser comprehensiva en cuanto a identificar claramente los productos estratégicos o relevantes y los clientes/usuarios/beneficiarios a los cuales se orientan dichas acciones. En otras palabras, la misión responde a la pregunta ¿para qué existimos?, ¿De qué inquietud, insatisfacción o necesidad de la ciudadanía nos hacemos cargo?, o bien ¿qué pasaría si no existiéramos?

26. NOMBRE DEL INDICADOR: Es la descripción breve que da cuenta del aspecto a medir del bien o servicio prestado. Su estructura debe responder a los criterios de simpleza, claridad y comprensibilidad.

27. OBJETIVOS: Son fines o estado deseado que pretende alcanzar una organización por medio de su existencia y operaciones.

Dentro del proceso de planificación, la formulación de objetivos es un paso muy importante, puesto que proporciona orientación acerca de lo que se busca con ese Plan, permite medir los éxitos de la ejecución proporcionando ciertas reglas y son fuente de motivación y desempeño para quienes deben ejecutar el plan, puesto que sabrán hacia dónde se quiere llegar. También son fuente de legitimidad, ya que justifica las actividades y los recursos invertidos en la ejecución.

28. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN: Son la expresión de los logros que el Gobierno espera que los Ministerios y sus Servicios alcancen en el mediano plazo (o plazo mayor a un año).

Deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser consistentes con la misión del Servicio, sea por su impacto al interior de la organización o por su impacto hacia sus clientes, usuarios o beneficiarios.
- Especificar efectos o impactos deseados, susceptibles de revisar y evaluar.
- Ser traducidos a tareas asignables a personas o equipos.
- Ser factibles de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles.
- Ser posibles de traducir en objetivos específicos.³²

29. OBJETIVOS DE GESTIÓN: Se refiere al compromiso propuesto por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG³³.

30. PERFIL DE DEMANDA: Es el tipo de producto o servicio, con determinadas características, que requiere el usuario(a) de una Institución, de acuerdo a sus condiciones particulares.

³² www.dipres.cl

³³ Programa de Mejoramiento de la Gestión, Año 2003, Medios de Verificación. DIPRES

- 31. PLAN:** Corresponde a un segundo paso en el proceso de planificación. Es la definición de los objetivos, metas y acciones que la institución deberá realizar, para lograr superar las brechas o aspectos críticos detectados en el diagnóstico.
- 32. PROCEDIMIENTOS:** Conjunto de actividades estructuradas que fijan el orden cronológico y establecen la forma de ejecutar un trabajo. Forma sistemática de ejecutar un trabajo para lograr una meta determinada³⁴.
- 33. PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN:** Es la materialización de la misión institucional. Se conforma mediante el conjunto de bienes y servicios prioritarios que entrega la institución y que contribuyen al logro de su misión³⁵.
- 34. PROGRAMA MARCO:** Comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles para cada uno de los sistemas de gestión establecidos en dicho programa³⁶.
- 35. RECOMENDACIONES O AJUSTES:** Son propuestas destinadas a resolver brechas detectadas en la evaluación, o bien acciones nuevas para perfeccionar la ejecución del plan.
- 36. REQUISITOS TÉCNICOS:** Son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias básicas establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada “objetivo de gestión”, y por lo tanto son imprescindibles para la validación en el proceso de certificación técnica³⁷.
- 37. SERVICIOS Y PRODUCTOS:** Se refiere a todas las prestaciones que entrega una institución al usuario/a externo, cumpliendo sus funciones y satisfaciendo sus necesidades. Estas prestaciones pueden ser la entrega de documentación, la tramitación de subsidios, la entrega de pensiones, una atención médica, etc.
- 38. SOLICITUDES CIUDADANAS:** Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la Administración del Estado. Toda persona, a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.
- 39. SUPUESTOS:** Son aquellas variables del indicador que podrían afectar su cumplimiento por causas externas a la gestión de la institución, especialmente en los casos de los indicadores correspondientes al ámbito de resultados finales.

³⁴ “Diccionario de Administración Pública Chilena” Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo – Universidad Central de Chile, Escuela de Ciencias Políticas y Administrativas.

³⁵ www.dipres.cl

³⁶ Programa de Mejoramiento de la Gestión, Año 2003, Medios de Verificación. DIPRES

³⁷ ibídem

40. UNIDAD DE MEDIDA: Es la función cuantitativa utilizada para medir el indicador diseñado. Ejemplo: Porcentaje, promedio, sumatoria, índice.

41. VALIDACIÓN TÉCNICA: Consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión”. Dichos requisitos son certificados técnicamente por instituciones (red de expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema. Para el caso del Sistema Integral de Atención a Cliente(a) s, Usuario(a) s y Beneficiario(a) s (SIAC), a partir del año 2003, la certificación técnica estará bajo la responsabilidad del Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales. La metodología utilizada en este proceso es la revisión de informes de resultados que contienen los requisitos técnicos de cada etapa. Aquí, también se contempla la opción de pedir documentos y de realizar visitas para verificar el cumplimiento de compromisos.

42. VALOR DEL INDICADOR: Es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada para la evaluación de su desempeño.

ANEXO I:

EXCLUSIONES DE LA NORMA ISO 9001
PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Guía para las exclusiones de la Norma ISO 9001 aplicadas al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 y en función de la naturaleza de la diversidad de productos y de las operaciones asociadas, la organización que implementa el Sistema de Gestión de la Calidad puede definir la exclusión³⁸ de algunos requisitos de la norma siempre y cuando no afecte la capacidad o responsabilidad de la organización para entregar el producto requerido por el cliente y que no afecte el cumplimiento de los requisitos legales y de los requisitos reglamentarios aplicables.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad (*cumplimiento*) con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas únicamente a los requisitos expresados en el Capítulo 7.

Ante la necesidad de estandarizar los argumentos contenidos en los Manuales de la Calidad de las distintas instituciones comprometidas y adscritas en el PMG SIAC, se pretende entregar una guía que colabore en el proceso de justificación de las exclusiones para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

Se debe aclarar previamente que cada institución posee una diversidad de formas en las que definen procesos de entrega de productos, y además la naturaleza de cada servicio es distinta una con otra, pero existen elementos comunes en aquéllos que realizan atención a la ciudadanía y que deben considerarse a la hora de plantear las exclusiones.

³⁸ Exclusión se refiere a la no aplicabilidad de un requisito debido a la naturaleza de la organización y de su producto.

Generalidades:

Los procesos de SIAC entregan los siguientes productos: **Atención de Solicitudes Ciudadanas** (categoría “servicio”) y **la entrega de Informes para validación técnica** (categoría “producto”).

Estos productos y/o servicios son propios de este sistema, por lo que es recomendable que la exclusión sea atingente a los procesos que generan estos productos en particular y no mezclarse con otras exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio. Esto quiere decir por ejemplo, que las exclusiones en SIAC no son necesariamente las mismas que en el Sistema de Capacitación.

Por otra parte es recurrente alegar exclusión cuando el proceso o producto implicado es proporcionado en forma externa a través de un proveedor. Sin embargo, en la cláusula 4.1 de la Norma ISO 9001:2008 (Requisitos generales) se establece que “en los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control sobre dichos procesos contratados externamente **“debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad”**. Por lo tanto, no debe justificarse una exclusión argumentando que el servicio o el proceso específico es provisto por un ente externo al sistema (pudiendo ser este último contratado externamente o un soporte interno). En este caso, el Servicio debe explicar cómo controla el proceso contratado externamente. La organización no se exime de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, aunque contrate externamente un proceso.

Requisitos excluidos:

De acuerdo al Manual de Referencia: Guía para la Implementación de la Norma **ISO 9001:2000** en el SIAC, el Servicio debe definir sus exclusiones en el marco de las modificaciones autorizadas por el Comité Interministerial del PMG y establecidas en el proceso de formulación del Programa Marco de cada año.

Dichas exclusiones sólo pueden ser atingentes a las cláusulas **7.3 Diseño y Desarrollo, 7.5 Producción y Prestación del Servicio y 7.6 Control de dispositivos (“equipos” para ISO 9001:2008) de seguimiento y medición.**

Cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo

El proceso de Diseño y Desarrollo puede aplicarse toda vez que se incorpore un espacio de atención al Servicio de Atención e Información Ciudadana.³⁹ Ante esto, en la presente Guía Metodológica se mencionan algunos de los principales canales de acceso por los cuales la ciudadanía podría requerir información, y cada servicio puede adaptarlos como espacios de atención sobre la base de la naturaleza de sus respectivos productos, o bien, implementar nuevos espacios no citados en esta Guía Metodológica. Los espacios pueden ser diseñados sobre la base de requisitos internos, externos o de acuerdo a la realidad presupuestaria del servicio, ante lo cual el Organismo Técnico Validador de la Secretaría General de Gobierno no establece lineamientos sobre como diseñar cada nuevo espacio. **Las funciones** que éstos deben cumplir están contenidas en cada documento legal de referencia como el Decreto Supremo N° 680, la Ley N° 19880 sobre Procedimiento Administrativo, la Ley N° 20.285, entre otros cuerpos legales.

Los requisitos para el diseño y desarrollo de espacios de atención (o de cualquier otro servicio/producto) están contenidos en el numeral 7.3 de la norma ISO 9001.

A modo de ejemplo, una institución que requiere incorporar una OIRS -por tanto, un nuevo servicio (producto) a la ciudadanía de recepción de solicitudes ciudadanas- debe diseñar el espacio físico y la distribución de los módulos de atención en base a la demanda promedio de usuarios(as) que reciba la institución, para lo cual debe utilizar datos estadísticos relacionados con el volumen de atenciones y la capacidad estructural para atender cierta cantidad de ciudadanos(as). Asimismo, se deben establecer para el diseño los requisitos de funcionamiento (metodologías), de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo del nuevo servicio.

Ante esto, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana debe aplicar las cláusulas y sub-cláusulas de la Norma ISO 9001 asociadas al Diseño y Desarrollo cuando integre **nuevos espacios** de atención a su servicio, considerando los 5 registros obligatorios que establece esta cláusula asociados a:

³⁹ Manual de referencia: Guía para la implementación de la Norma ISO 9001:2000. DIPRES. Diciembre 2008.

- **7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo:** estableciendo sus etapas considerando la revisión⁴⁰, verificación⁴¹ y validación⁴² de cada una de ellas y definiendo responsabilidades y autoridades.
- **7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo:** considerando los requisitos funcionales, los requisitos legales y reglamentarios aplicables (Leyes 19.880 y 20.285, Decreto Supremo 680, Leyes o reglamentos internos), la información de diseños previos y cualquier otro requisito esencial para el diseño (registro obligatorio).
- **7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo:** definidos los elementos de entrada, éstos deben verificarse a través de los resultados que proporciona el diseño y desarrollo. Estos resultados deben confirmar el cumplimiento de requisitos de los elementos de entrada, deben proporcionar información apropiada para la compra, producción y prestación del servicio, hacer referencia a los criterios de aceptación del producto y especificar las características esenciales para el uso correcto del producto (incluyendo características para su preservación).
- **7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo:** se deben realizar revisiones adecuadas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados del diseño (7.3.3) para cumplir los requisitos y para identificar cualquier problema y aplicar las acciones necesarias (registro obligatorio).
- **7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo:** de acuerdo a lo planificado (7.3.1) debe realizarse una verificación para asegurar el cumplimiento de los elementos de entrada (7.3.2) del diseño y desarrollo (registro obligatorio).
- **7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo:** para asegurarse que el producto es capaz de cumplir con los requisitos para su uso previsto, se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado en el numeral 7.3.1 (registro obligatorio).
- **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo:** cualquier cambio del proceso de diseño y desarrollo deben identificarse, revisarse, verificarse y validarse según sea apropiado. La revisión de los cambios debe incluir la evaluación de su efecto en el producto ya entregado (registro obligatorio).

Cláusula 7.5 Producción y Prestación del servicio

⁴⁰ Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

⁴¹ Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

⁴² Confirmación mediante evidencia objetiva del cumplimiento de requisitos en base a una aplicación prevista.

El proceso de Producción y Prestación del Servicio para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana corresponde en términos concretos a la realización y entrega del servicio, sea este la gestión y respuesta de solicitudes de información y atención ciudadana, o la entrega de Informes de resultados para la validación técnica.

Comúnmente el SIAC aplica la mayoría de los numerales correspondientes a esta cláusula de la norma, sin embargo, persiste la necesidad de aclarar ciertas confusiones para la exclusión del numeral **7.5.2 correspondiente a la Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**. Al respecto, se entregan las siguientes orientaciones:

- **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio:** las condiciones controladas de la producción y provisión del servicio incluyen: la disponibilidad de la información que describe las características del servicio (a través de difusión, folletería, canales de información, etc.), la disponibilidad de las instrucciones de trabajo, el uso de equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento (software informático de registro de atenciones), la implementación del seguimiento (monitoreo) y medición y la implementación de actividades de liberación⁴³, entrega y posteriores a la entrega.
- **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:** “La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento (monitoreo) o medición posteriores (después de entregado) y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio”⁴⁴. Para el producto del SIAC “Entrega de información” este requisito es aplicable puesto que las deficiencias de un uso erróneo de la información entregada, sólo pueden ser aparentes una vez que esté siendo utilizada. A modo de ejemplo, un ciudadano o ciudadana que requiera información sobre algún subsidio o beneficio a la institución que lo provee, solicitando orientación sobre los pasos y requisitos a cumplir, en caso de recibir información errónea, el/la ciudadano(a) se percató únicamente después (o cuando está haciendo uso de la información) que el producto entregado no era el solicitado.

La información en este caso, induce a un error del cliente, por tanto la institución debe validar el proceso de producción mediante las actividades que estime pertinentes, asegurando que el producto cumpla con los requisitos especificados para su uso previsto. Con este tipo de productos no existe monitoreo o seguimiento, por tanto **no es posible determinar que ocurrirá con él una vez que esté siendo usado**, y en consecuencia se debe validar⁴⁵ el proceso productivo previamente.

⁴³ Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso (ISO 9000:2005)

⁴⁴ Norma Internacional ISO 9001 2008

⁴⁵ Según ISO 9000 2005 confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Si pensamos en un puente, en una granada, extintores, etc. debemos considerar la misma lógica y aplicar el respectivo numeral al no existir seguimiento una vez que ya es entregado al/la cliente. Ante esto, la organización debe definir los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos; la aprobación de equipos y calificación del personal; el uso de métodos específicos; mantener registros; y la revalidación del proceso.

- **7.5.3 Identificación y trazabilidad⁴⁶:** De acuerdo a ISO 9001:2008 “la organización debe identificar el producto/servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto/servicio”. La trazabilidad corresponde a un requisito del sistema en cuanto debe identificar y registrar la información desde que se inicia como requerimiento del cliente hasta que es entregada. A modo de ejemplo, un servicio de atención por correo electrónico debe identificar el producto que ingresa desde la fecha que fue recibida por el servicio, luego cuando fue derivada y finalmente cuando es respondida. Para identificar el producto puede utilizar herramientas de registro tales como software informático, o cualquier medio que permita localizar el estado del producto en sus distintas etapas.
- **7.5.4 Propiedad del cliente:** requisito aplicable para el SIAC (a menos que pueda justificarse lo contrario), en cuanto la organización debe salvaguardar aquellos bienes que son propiedad del cliente (incluyendo propiedad intelectual) mientras se encuentran bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. Todos aquellos datos, que se conservan en sistemas de registro deben ser preservados por corresponder a información personal del usuario, evitando un eventual mal uso de información.
- **7.5.5 Preservación del producto (en este caso “servicio” de SIAC):** la organización (Servicio Público) debe definir los medios para **preservar** la conformidad del producto (es decir, definir los medios para lograr que se mantengan las características del servicio). Por lo tanto, para mantener las características del servicio “entrega de información a la ciudadanía”, se deben considerar, por ejemplo, la capacitación continua del personal, la entrega oportuna de información, el tratamiento oportuno de reclamos y la mantención continua de los recursos físicos e informáticos. Si estos aspectos se descuidan, existe una alta probabilidad que el servicio pierda sus características y se afecte la calidad del servicio.

Cláusula 7.6 Control de los equipos⁴⁷ de seguimiento y de medición

46 Según ISO 9000: 2005, trazabilidad es la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

47 ISO 9001 2000 (N Ch 9001 2001)

Los equipos⁴⁸ de medición (anteriormente conocidos como *dispositivos* en ISO 9001:2000) son herramientas útiles que permiten realizar seguimiento del cumplimiento de requisitos de un producto o servicio (un equipo de medición puede ser usado para determinar sus características). Permiten proporcionar evidencia de la conformidad del producto en base a requisitos previamente determinados, y de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 se deben controlar todos aquellos equipos que permitan hacer medición o seguimiento de las características de un producto o servicio.

De acuerdo a ISO 9001:2008 *“Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario”*.

Es importante destacar el uso de programas informáticos como dispositivos de seguimiento, en lo que es necesario confirmar su funcionamiento a través de los medios que la organización estime necesarios. Ante esto, la institución puede apoyarse en el departamento informático para realizar el soporte técnico o contratar el servicio externamente (quienes cumplirían el rol de proveedores) y asegurar del correcto funcionamiento del software. Sin embargo no es válido argumentar la no aplicabilidad de este requisito por estas razones. De acuerdo a la Norma ISO 9001: 2008, en el numeral 1.2 se plantea que **“las exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente”** y por otra parte, de acuerdo al numeral 4.1 la organización debe asegurarse de controlar cualquier proceso contratado externamente, formando parte integrante del Sistema de Gestión de la Calidad. La organización por tanto, es responsable ante el cliente de controlar el equipo y asegurarse de su funcionamiento. Ante esto, es posible argumentar exclusión sobre este requisito sólo si no se utilizan dispositivos de seguimiento o medición en la institución.

Por otra parte, el requisito establece que el equipo de medición debe calibrarse cada cierto tiempo, con estándares internacionales; ajustarse según sea necesario; identificarse determinando el estado de calibración; protegerse contra ajustes que puedan afectar el resultado de la medición; y protegerse contra posibles daños y deterioros.

La organización debe además evaluar los resultados de la medición, contrastándolo con mediciones anteriores, tomando las acciones necesarias sobre el producto afectado. Y por último, mantener los registros necesarios sobre cualquier acción que implique calibración, resultados de medición y verificación.

⁴⁸ Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición (ISO 9000 2005 SGC: Fundamentos y Vocabulario)

ANEXO III

PAUTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN CIUDADANA

PAUTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana es el documento que contiene la descripción de actividades necesarias para la operación del proceso de coordinación, control y seguimiento del Sistema y la correcta ejecución de las funciones de atención ciudadana.

Este documento sintetiza una gran parte de los requisitos técnicos, por lo que su generación puede ser de gran ayuda para ordenar el funcionamiento del Sistema, y así dar cumplimiento al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), propuesto por SEGEOB.

I. OBJETIVO DE LA PAUTA

Proporcionar elementos de apoyo técnico, sencillos y de fácil comprensión para la definición, diseño y redacción de un manual de procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en las instituciones que comprometen el SIAC.

No obstante, cada servicio puede utilizar la metodología que mejor se adapte a sus necesidades y características propias.

2. VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Permite conocer el funcionamiento interno mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables de su ejecución. Por ejemplo, el registro de las solicitudes ingresadas en el espacio presencial.
- Es un insumo en la inducción del personal, ya que describe en forma detallada las actividades de cada unidad.
- Sirve para el análisis o revisión del procedimiento de un sistema.
- Uniforma y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria.
- Facilita las labores de auditoría, control interno y evaluación.

- Aumenta la eficiencia de los/las funcionarios(as), indicándoles lo que deben hacer y cómo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

- La elaboración del Manual de Procedimientos debe ser un proceso participativo al interior de la institución, incluyendo en su confección a la autoridad del servicio, a los/las profesionales, los/las técnicos y a quienes atienden público.
- Mantener la interrelación e identificación de los procedimientos con la estructura orgánica vigente.
- En la elaboración del Manual, debe existir plena congruencia entre éste y las funciones asignadas a las unidades de que se trate.
- El Manual deberá contener las políticas, normas y actividades necesarias para el funcionamiento del Sistema, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales.
- Los procedimientos deben dar una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran el proceso.
- Deberán describirse los mecanismos y medios utilizados (oficios, memorandos, formatos, instructivos.) para el trámite respectivo, así como los sistemas para obtener el resultado final correspondiente.
- Las funciones genéricas deberán dar origen a un procedimiento, a lo menos.
- A partir de la autorización y registro del Manual de Procedimientos, será responsabilidad de la institución la difusión, implementación y la actualización permanente de dicho instrumento.

4. COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- I. Portada**
- II. Índice**
- III. Objetivos del Manual**
- IV. Disposiciones Generales**
- V. Conceptos y Glosario**
- VI. Misión del SIAC**

- VII. Alcance**
- VIII. Procedimientos por Espacios de Atención**
- IX. Metodología y/o Protocolo de Atención Ciudadana**
- X. Anexos**

I. PORTADA

Esta deberá contemplar:

1. Logotipo de Gobierno.
2. Nombre del Procedimiento.
3. Nombre de la Institución.
4. Unidad de Dependencia.
5. Fecha de elaboración y versión del documento.

II. INDICE

Se debe establecer una relación de contenidos de cada capítulo que constituye la estructura del Manual, así como el número de hoja en que se encuentra cada uno de éstos. Además, se debe señalar en cada página el número a la que corresponde.

III. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Se debe explicar el propósito que se persigue con la implementación del documento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones:

- Iniciar con un verbo en infinitivo
- Señalar el qué y el para qué servirá el Manual
- Evitar el uso de adjetivos calificativos
- Evitar el incluir las expresiones “para” y “por medio de”

IV. DISPOSICIONES GENERALES

En este apartado se deben mencionar todos aquellos documentos, normas o manuales de apoyo, entre otros, que sirven de marco general o legal en la confección del Manual de Procedimientos, tales como la Guía Metodológica SIAC 2010, Ley N° 19.880, Ley N° 20.285, Decreto Supremo N° 680 del 21/09/1990, entre otros que determine la institución.

V. CONCEPTOS Y/O GLOSARIO

Es importante señalar aquellas palabras y términos de carácter técnico empleados en el procedimiento y que por su significado o grado de especialización, requieren mayor información o ampliación del significado para hacer más accesible al/la usuario(a) la consulta del Manual.

VI. MISION DEL SIAC

Dado que este documento debe servir como una herramienta de inducción para el personal de cada Servicio, se considera relevante el establecer cual es la misión del SIAC y que función cumple dentro de la gestión institucional.

Las funciones que se sugiere incorporar, derivadas de la legislación vigente en el tema, son:

Coordinar los procesos de atención de los espacios que componen el SIAC

- Tanto los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del/la destinatario(a).

Informar sobre:

- Servicios que presta la institución.
- Formalidades para acceder a programas.
- Plazo para la tramitación de solicitudes.
- Identificación de los/las responsables de los procedimientos.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar las solicitudes.
- Procedimientos para tramitar un beneficio, servicio o producto.
- Ubicación, competencia y horarios del organismo al cual pertenecen o de otras entidades del aparato Gubernamental.
- Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a la Información pública del Servicio.
- Mantener un registro actualizado de los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial.
- Mantener un índice actualizado de aquellos documentos y actos que la institución haya clasificado como secretos o reservados en conformidad con la Ley N° 20.285.

Atender a los/las interesados(as):

- Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

Recibir y estudiar sugerencias:

- A fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.

Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas:

- Para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.

Registrar las solicitudes ciudadanas:

- De manera que se pueda identificar el perfil del usuario o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

Realizar encuestas y mediciones:

- Sobre la satisfacción de usuarios y usuarias respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos(as) al acercarse al organismo.

Difundir la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de la Institución:

- Este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención al público, presencial o remotas, para consignar los derechos y deberes de los/las usuarios(as) respecto de la institución, los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.

Acoger las Solicitudes de Acceso a la Información Pública

- En relación al derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte.

VII. ALCANCE

En esta apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta, o qué límites o influencia tiene.

En este sentido, también se deben señalar las exclusiones, o procesos a los cuales no se aplicará. Se puede tomar como referencia la ley N° 19.880 y la ley N° 20.285.

VIII. PROCEDIMIENTOS POR ESPACIOS DE ATENCIÓN

Cuadro de descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
I. Etapa	1.1 Actividad 1.2 Actividad	Responsable A

	1.3 Actividad, etc.	
2. Etapa	2.1 Actividad 2.2 Actividad 2.3 Actividad, etc.	Responsable B
3. Etapa	3.1 Actividad 3.2 Actividad 3.3 Actividad, etc.	Responsable A
4. Etapa	4.1 Actividad 4.2 Actividad 4.3 Actividad, etc.	Responsable A

A continuación un ejemplo del cuadro anterior, utilizando el espacio de atención: Teléfono de Información Ciudadana (TIC)

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa al Interior de la Institución	1.1 Recepciona y contesta el llamado. 1.2 Identifica Naturaleza del requerimiento. 1.3 Si el ciudadano/a solicita información del servicio. Se entrega respuesta inmediata. 1.4. Si no se puede dar respuesta, se toman datos del ciudadano(a) y se deriva al departamento correspondiente. 1.5. Si la solicitud no puede ser solucionada por el servicio se deriva a otra institución.	Encargado(a) de TIC.
2. Etapa de Derivación al interior de la Institución	2.1 Recibe Derivación. 2.2 Verifica Fuentes de Información. 2.3 Entrega respuesta.	Departamentos de la Institución
3. Etapa de Derivación a otras instituciones	3.1 Recibe Derivación. 3.2 Realiza acciones de acuerdo a su procedimiento.	OIRS a otras instituciones.

4.- Etapa de Término	4.1. Se entrega la respuesta al/la Ciudadano(a).	Encargado (a) OIRS o TIC
----------------------	--	------------------------------

El cuadro de descripción del procedimiento, es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deben agruparse en etapas, y que se deben realizar al interior de un procedimiento, explicando “quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hace”, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento. Esta es la parte más importante del Manual de Procedimientos.

Indicaciones para completar el cuadro de descripción de procedimientos

- El nombre del procedimiento debe dar una idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento se debe redactar en forma clara y sencilla.
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencionar de quién los recibe.
- Toda actividad debe iniciarse con un verbo presente, en tercera persona singular, ejemplo: elabora, envía.
- Se deberá buscar que las actividades sean agrupadas en etapas para facilitar su diagramación.
- Enumere cada una de las etapas que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento. Las etapas deben comenzar con sustantivos como: autorización, verificación.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola etapa, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Puede incorporar otros procedimientos, que, si bien no son de atención de usuarios/as, poseen relación con el funcionamiento del SIAC.

Diagrama de flujos

Es la representación esquemática de los procedimientos, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo.

Para su elaboración se establecen los siguientes pasos:

1. Identificar el área responsable del procedimiento, la denominación y las unidades que intervienen en su desarrollo, señalándolas explícitamente.

2. Basado en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida en todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco “inicio”.
3. Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente.
4. Cuando en el desarrollo del procedimiento se presenten dos alternativas, deberá representarse inmediatamente el símbolo de toma de decisión (rombo), y deberá anotarse la palabra “procede”. De estas dos alternativas:
 - En el caso de que el producto no satisfaga los requerimientos establecidos, se calificará como “no procede”, lo cual se simbolizará con un “NO”.
 - Al contrario, ante la posibilidad afirmativa “si procede”, se describirá con un “SI” la instrucción correspondiente.
5. A semejanza del inicio, la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en cuyo espacio se anotará la frase “FIN” ó “TÉRMINO”.
6. En caso de que el procedimiento continúe en otra página o una actividad concluye para seguir en otro procedimiento, se debe simbolizar mediante un conector con letra o número que se unirá con su par en la página o procedimiento que corresponda.
7. El número de secuencia de la etapa debe coincidir con la descripción de ésta, la que se encuentra descrita en el procedimiento.

IX. PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

El objetivo de generar un protocolo de atención ciudadana es determinar de qué forma serán atendidas las personas en los diversos espacios de atención.

Los/las funcionarios(as) deben prestar atención a los/las usuarios(as) en la orientación, información y también recoger sus reclamos y sugerencias, con el propósito que reciba los servicios y beneficios que presta la institución y la oferta pública en general, con las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

Para una correcta entrega de atención al/la ciudadano(a), se sugiere incorporar las siguientes indicaciones al protocolo de atención:

1) Recepción del/la usuario(a)

Cuando el/la usuario(a) ingresa a la Oficina, lo primero que hay que distinguir es si viene en busca información u orientación, o bien requiere otro servicio por parte de la institución.

Si viene por una **consulta**, se le invita a sentarse en un lugar apropiado para iniciar una conversación.

Al atender las consultas del público lo que hacemos no es sólo transmitirles información sobre algún programa o beneficio. En realidad lo que estamos generando son *conversaciones para la acción* → son aquellas mediante las cuales logramos que las cosas sucedan.⁴⁹

Es importante tener en cuenta que es en la recepción donde el/la usuario(a) se crea la primera imagen referida al servicio, difícil de modificar con posterioridad. Por tanto la comunicación tanto verbal, como no verbal tiene una importancia relevante.

Buena acogida

- En lo verbal; se manifiesta en un saludo cordial y dentro de lo posible referirse a la persona por su nombre. Esto permite que la atención sea más personalizada.
- En lo corporal; una actitud de acogida se observa en el gesto de mirar a la persona directamente mientras se le da la bienvenida.⁵⁰

Es muy probable que la persona se encuentre enfrentando una situación difícil y que su estado de ánimo sea de especial sensibilidad, ya sea por:

- Desesperación por no obtener solución a su problema
- Rabia por no ser bien atendida en alguna institución
- Ansiedad ocasionada por algún problema

Por tanto, aquí radica la importancia de la acogida, al comunicarle a la persona que está en el lugar correcto, donde hay alguien dispuesto a escucharla.

2) Proceso de escucha: detección de necesidades

Esta es la etapa de escuchar e interpretar. Es necesario escuchar con atención, para detectar cuál es el sentido de la visita y de este modo poder entregar una orientación correcta para la solución de sus problemas. Por ejemplo se puede empezar preguntando ¿En qué le puedo ayudar?, ¿Qué necesita?

Se pueden dar situaciones distintas:

- I. Usuarios(as) que ingresan por simple curiosidad y quieren conocer lo que en ese lugar se realiza. Una vez que se explica, podemos entregar folletos o invitarlos(as) a acercarse a los computadores.

⁴⁹ Manual de Capacitación “Comunicación de Programas Sociales y Atención de Usuarios” Departamento de Información y Comunicación Ciudadana, D.O.S. Ministerio Secretaría General de Gobierno. 1998.

⁵⁰ Idem

2. Usuario(a) que sepa exactamente lo que requiere. Ocurre principalmente con la búsqueda de alguna dirección, o cuando la persona tiene claro el beneficio que necesita. En esos casos la atención es directa y rápida.
3. Personas que llegan desorientadas y que no son capaces de plantear el motivo concreto que las lleva a acercarse al servicio. En esos casos se debe mantener una actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud, en forma paciente; Hacerle preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación. Sin embargo, hay que tener claro que en algunos casos la mejor ayuda para la persona es simplemente ser escuchada.
4. Personas que llegan directamente a plantear un problema, pero en el desarrollo de la conversación, les surgen otros problemas, consultas o reclamos. Para eso, es importante llegar al fondo del problema, poniendo atención en que la persona no se sienta invadida en su privacidad. En estos casos es necesario plantearle al usuario(a) las distintas soluciones que puedan existir.

3) Tipificación de la Solicitud

Este procedimiento es interno, el/la funcionario(a) lo realiza cuando tiene claro el por qué la persona acudió a nuestra oficina.

Por ello, si la solicitud se refiere a una **Consulta**, esta debe ser respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones.

Si la solicitud fue tipificada como **Petición**, debe ser evaluada por el/la profesional a cargo, de acuerdo a la urgencia o gravedad de la misma. Si la petición corresponde a una solicitud de carácter inmediato, se debe gestionar la ayuda, a través de la red de contrapartes ministeriales externas para contribuir a la solución de la solicitud. En caso contrario, debe ser ingresada al sistema computacional y traspasada al área de gestión de solicitudes para que sea derivada.

Si corresponde a una **Opinión, Sugerencia, Reclamo** o **queja**, debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, pero de todas formas se deben registrar los datos de la persona.

Está claro que una atención puede contener más de una solicitud, lo importante es saber que si no es una consulta o una petición urgente se debe traspasar al área de gestión para su canalización, **pero cada atención debe contener todos los pasos del flujograma.**

Las Solicitudes Ciudadanas están definidas de la siguiente manera:

Consultas: Corresponde a las demandas de información y orientación sobre programas o beneficios sociales del Estado, trámites o puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios, lugares de postulación, fecha de vencimiento, etc. (Ej. Solicitud sobre postulación a beca de estudio para estudiantes indígenas u orientación sobre trámite para solicitar una pensión de alimento).

En el caso del Centro de Documentación, las consultas son de tipo bibliográfico.

Peticiones: Son aquellas solicitudes de ayuda asistencial concreta, que permiten solucionar alguna situación de necesidad o carencia puntual y en la mayoría de los casos en forma urgente (Ej. Solicitar medicamentos, silla de ruedas, oxígeno, pañales etc.)

Opiniones: Se definen como solicitudes de juicio en la cual el usuario/a expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con algún aspecto de la realidad nacional, o bien, de una situación dada (Ej.: Opinión general sobre pena de muerte, ley de divorcio o cesantía).

Sugerencias: Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública (Ej.: Establecer cobro de basura domiciliaria proporcional al consumo de agua potable o crear ciclovías en las principales calles de la ciudad como una manera de incentivar el deporte).

Reclamo o Queja: Es aquella solicitud en donde el/la usuario(a) exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la inatención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno(a) o varios(as) funcionarios(as) públicos(as) (Ej.: reclamo por mala atención en consultorio, reclamo por respuesta inoportuna del INP en apelación para obtención de bono de reconocimiento de exonerado político).

Felicitaciones: Es aquella declaración explícita de satisfacción por parte del/la usuario(a) por el servicio recibido, ya sea por la calidad de la información, la rapidez, la efectividad en la solución del problema o el buen trato que se le otorgó. Este tipo de manifestación también debe ser registrada y darse a conocer, pues aporta a la motivación del personal e incentiva a la mejora continua del trabajo.

Solicitudes de Información Pública: Se refiere a todo requerimiento de información presentado por la Ciudadanía, que se encuentre contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información que se elabora con presupuesto público, salvo las excepciones legales.

4) Respuesta a la solicitud

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva.

En caso de ser *una opinión, sugerencia, reclamo o queja*, se invita a la persona a dejar constancia en el formulario autocopiativo. Para eso el/la funcionario(a) le explica que también es posible realizar una solicitud vía Internet a través del Buzón Ciudadano, y que los procedimientos y plazos de respuestas son los mismos.

Es necesario además explicarle el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar todos los datos estipulados. También se le informa de los plazos que tiene cada una de dichas solicitudes.

Si es una **consulta o una petición urgente**:

- Se utilizan los materiales de apoyo: Sitios Web de Gobierno, Guía SILVER, material de difusión impreso de otros Ministerios o Servicios.

- Se deriva a la institución pública correspondiente, si fuere necesario.
- Existe un porcentaje de atenciones que requieren gestiones personales con la red de contrapartes para su orientación y/o resolución. Por lo general son casos más complejos, con múltiples problemas y dichas gestiones necesitan seguimiento.

Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios(as). La información que se entrega debe ser clara y precisa, y debe ser entregada por escrito cuando es mucha o cuando el/la usuario(a) lo requiera.

En el caso de los programas sociales, beneficios o trámites es preciso entregar la siguiente información: La descripción, los requisitos y la documentación necesaria, los lugares de postulación, el costo (si lo tiene) y las fechas determinadas para la postulación. Además, dejar muy claro que no hay una relación directa entre la entrega de información y la obtención del beneficio.

5) Despedida e invitación

La despedida es importante por cuanto es la última impresión que tendrá la persona del servicio entregado. En esta etapa se señala a la persona por su nombre y se le invita a visitarnos nuevamente, ya sea para otra consulta o para contarnos como le fue en sus gestiones. Como parte de la misma actividad, es sugerible instar a la persona a llenar la encuesta de satisfacción disponible en el espacio de atención para conocer su apreciación respecto a la calidad del servicio prestado.

6) Ingreso al Sistema de Registro

Es importante que el registro sea lo más “invisible” posible. En cada uno de los pasos es posible ir “capturando” información, a través del dialogo que se establece.

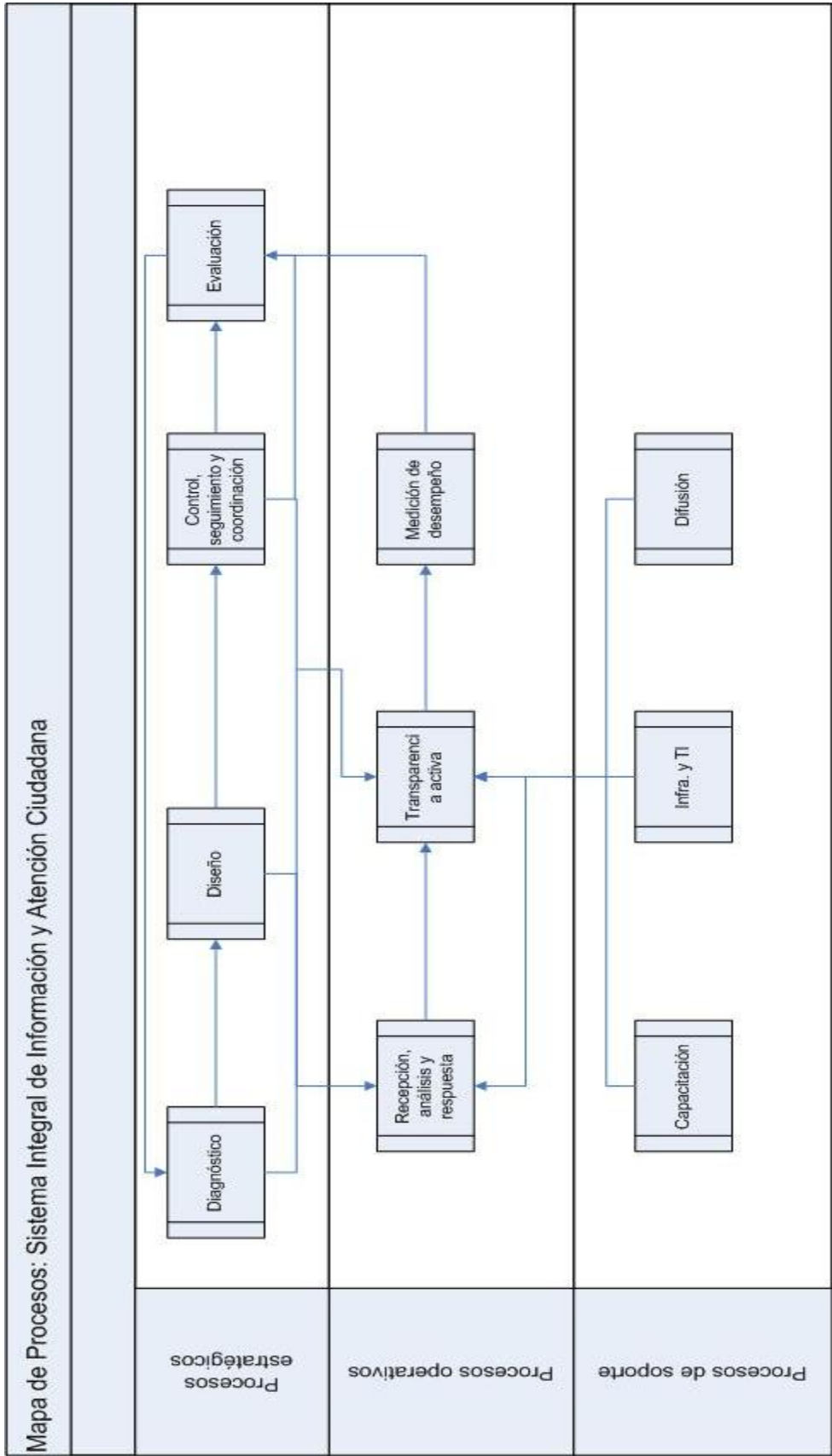
En cuanto a la información que no se pueda deducir de la conversación, es importante que se explique al/la usuario(a) por qué la necesitamos; nos ayuda a mejorar el servicio si conocemos cual es nuestro público objetivo.

XI ANEXOS

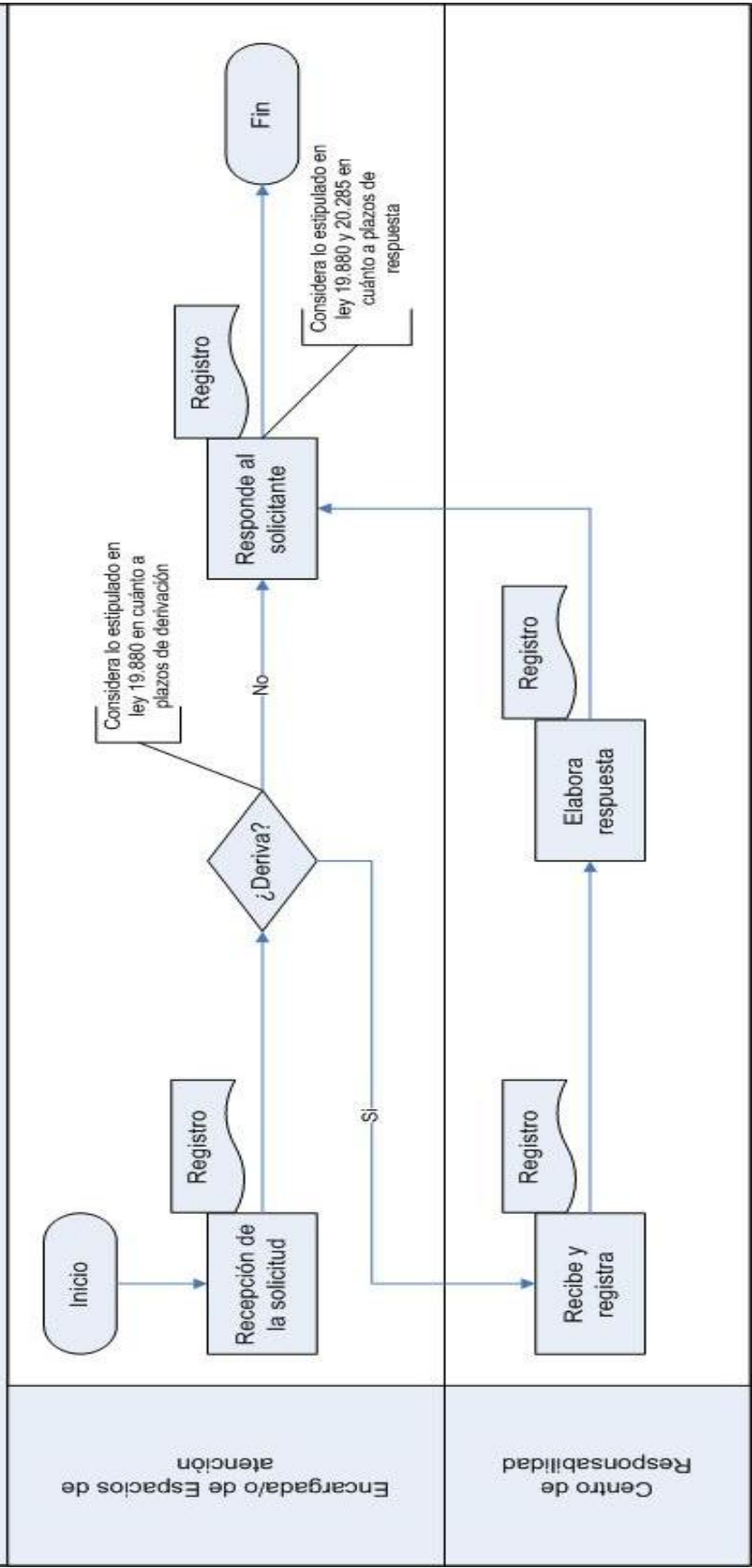
En este apartado deben incluirse los documentos que sirven como complemento para la aplicación del procedimiento, y que se utilizan o generan durante las actividades definidas en este.

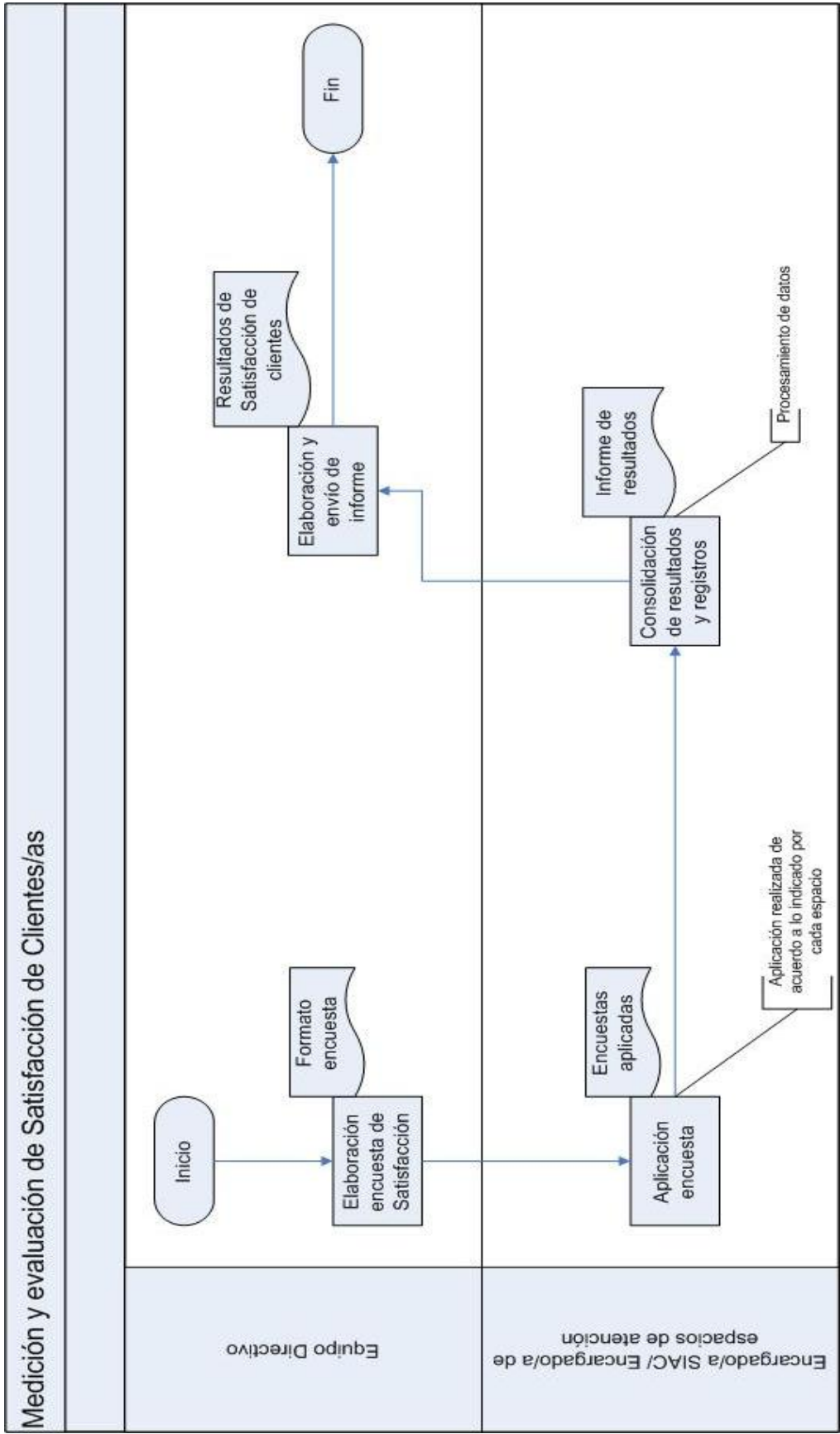
En el caso de los procedimientos de atención de público, un anexo importante son los medios de registro de las solicitudes ciudadanas.

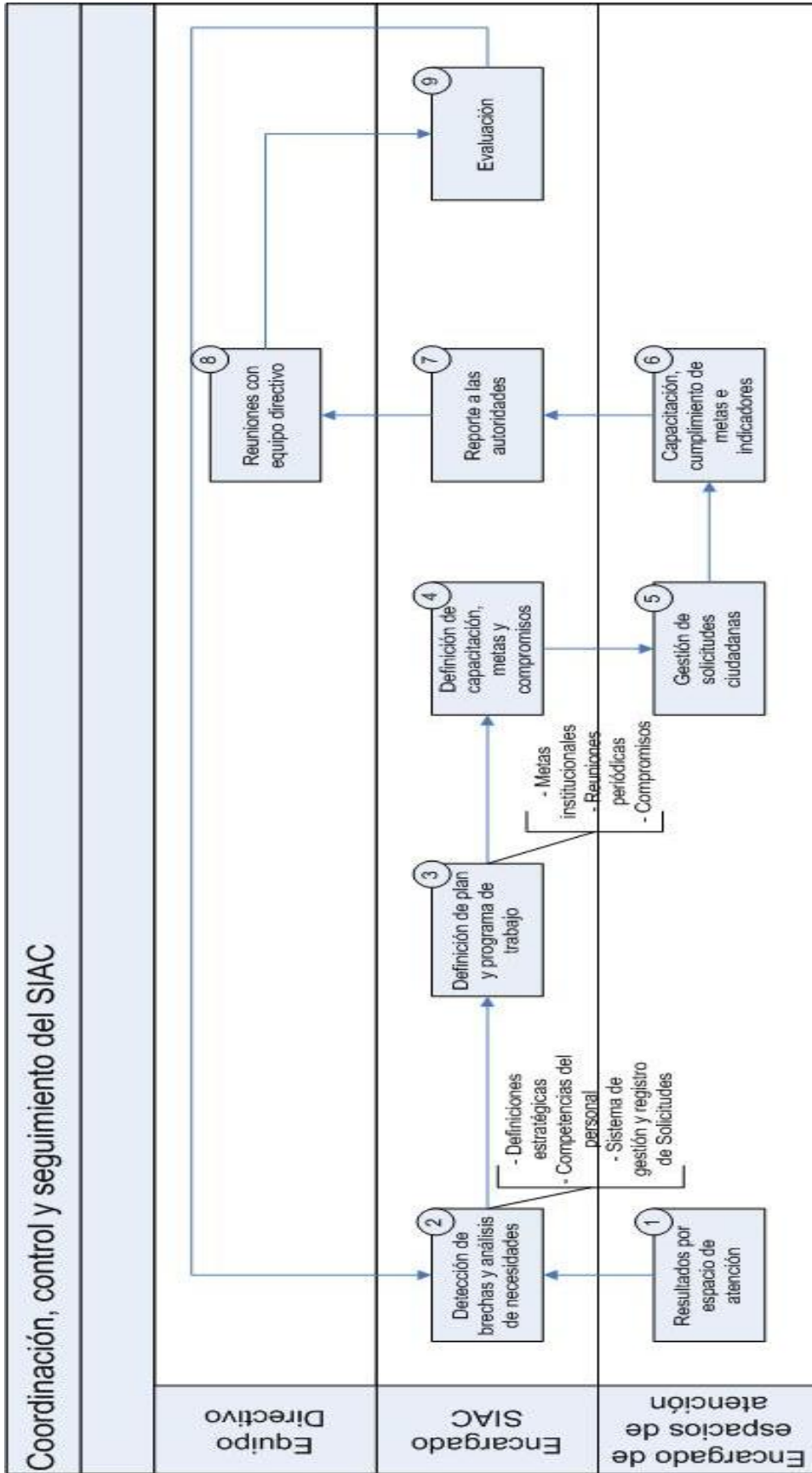
A modo de ejemplificación en esta Guía, se incluyen los principales procesos correspondientes al SIAC, cabe señalar que las secuencias e interacciones descritas constituyen una propuesta, las cuales deben ser aplicadas por cada institución acorde a sus requerimientos y realidad.



Recepción, análisis y respuesta a solicitudes ciudadanas







ANEXO IV

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN DE
USUARIOS(AS)

Sistema Informático de Registro

El siguiente Sistema Informático de Registro, es un extracto de la plataforma utilizada y desarrollada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y sus servicios dependientes (SERVIUs, Parque Metropolitano de Santiago y Secretarías Regionales Ministeriales). El siguiente sistema es utilizado en forma específica para las solicitudes que ingresan a la institución vía correspondencia, sin embargo es adaptable a cualquier otro espacio de atención (correo electrónico, atención presencial u otro).

A este sistema pueden ingresar los siguientes tipos de solicitudes:

- **Reclamos**
- **Sugerencias**
- **Solicitudes de Información Pública (Ley N° 20.285)**
- **Solicitudes de información comunes (Ley N° 19.880)**
- **Otro tipo de solicitudes**

A continuación se presentarán los requerimientos obligatorios y/o opcionales que debería tener un sistema informático para registrar las solicitudes anteriormente descritas, desde el ingreso de la solicitud hasta su respuesta al solicitante.

I. Ingreso de solicitudes

The screenshot shows the 'CARTAS MINVU' web application interface. The header includes navigation links: Home, Imprimir Solicitud, Ingreso, Seguimiento, Consultas y Estadísticas, and Administración. The main header features the logo 'CARTAS MINVU vivir mejor' and the text 'ADMINISTRADOR NACIONAL DE SERVICIOS URBANOS Y RURALES DEPARTAMENTO SIA'. The date 'Jueves, 07 de Mayo de 2009' is displayed. A callout box with a red arrow pointing to the 'Rut' field contains the text: 'Ingresa datos de la solicitud (obligatorios y opcionales)'. The form is titled 'DATOS PERSONALES' and contains the following fields:

DATOS PERSONALES	
Rut : <input type="text"/>	Fecha de Nacimiento : <input type="text"/>
(*) Nombres : <input type="text"/>	(*) Apellidos : <input type="text"/>
Nombres Apoderado : <input type="text"/>	Apellidos Apoderado : <input type="text"/>
E-Mail : <input type="text"/>	Ocupación : <input type="text"/>
Estado Civil : <input type="text"/>	Género : <input type="text"/>
Calle : <input type="text"/>	Número : <input type="text"/>
Block : <input type="text"/>	Departamento : <input type="text"/>
Telefonos : <input type="text"/>	Población / Villa : <input type="text"/>
Región : <input type="text"/>	Nacionalidad : <input type="text"/>
	Comuna : <input type="text"/>

Al ingresar la solicitud, el sistema debería permitir el ingreso de datos requeridos y opcionales. Para aquellas solicitudes de acceso a información pública, los datos requeridos mínimos para establecer la admisibilidad de la solicitud, deben ser: **nombre y dirección** (los otros campos establecidos en el artículo N° 12 de la ley 20.285 son Órgano al que dirige la solicitud y consulta requerida). El resto de los datos (Rut, sexo, edad, nacionalidad) sólo se pueden pedir **opcionalmente**, y sirven para realizar la tipificación de los usuarios de acuerdo a lo solicitado por uno de los requisitos técnicos.

CARTA

(*) Clasificación : Seleccione Tipo de Carta : Seleccione

(*) Materia :

Tipo de Consulta : Solicitud información Consulta Felicitación Reclamo Sugerencia Caso Social

Notificar: NO

Forma de entrega de la información: Retiro Oficina Vía E-Mail Correspondencia

Formato de entrega de la información: Formato Electrónico Papel

Afecta a terceros: NO

Fecha Recepción :

(*) Correlativo OFPA : del año Seleccione

Correlativo Solicitud : 0

Al seleccionar "solicitud de información", se despliegan los datos requeridos para la gestión de solicitudes de la Ley N° 20.285

El sistema permite seleccionar la solicitud según su tipo (pudiendo ser consulta, felicitación, reclamo, sugerencia u otro) En este ejemplo se procede a ingresar una solicitud de acceso a la información pública, la cual entrega una serie de datos propios de ese tipo de solicitud.

De acuerdo a la imagen, el sistema permite registrar la forma de entrega de la información, el formato, los correlativos internos y los externos, fecha de recepción, y además la notificación en caso de ser necesario (si corresponde causal de reserva o secreto se define en etapas posteriores del proceso).

Home Imprimir Solicitud Ingreso Seguimiento Consultas y Estadísticas Administración

CARTAS MINVU vivir mejor

ADMINISTRADOR NACIONAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CIUDADANO

Jueves, 07 de Mayo de 2009

Correlativo Solicitud : 0

(*) Antecedente :

(*) Consulta :

(*) Distribución :

SECRETARIA
Coordinador Nacional SIAC (con antecedentes)
Oficina de Partes
Dirección Sociocultural Presidencia de la República
Comisión Defensora Ciudadana

ADJUNTAR ARCHIVO

Archivo : Examinar...

Descripción :

Subir

(*) Ingreso Obligatorio

Ingresar Limpiar

1. Detalla motivo de la solicitud.
2. Opción de adjuntar archivo.

En esta imagen, el sistema permite ingresar y detallar el motivo de la consulta. El funcionario encargado del ingreso puede describir y entregar indicaciones para la solicitud remitida. Por otra parte tiene la funcionalidad de adjuntar archivos en formato electrónico (por ejemplo el formulario de la solicitud escaneado) y además permite seleccionar la distribución de la respuesta (en caso que la respuesta requiera ser enviada con diferentes copias).

Home Imprimir Solicitud Ingreso Seguimiento Consultas y Estadísticas Administración

CARTAS MINVU vivir mejor

Jueves, 07 de Mayo de 2009

RECIBIDOS ASIGNADOS DERIVADOS RESPONDIDOS

1. La solicitud pasa por 4 estados.
2. Se identifica el nombre del solicitante, fecha de ingreso y N° de solicitud
3. Se asigna a funcionario(a) responsable.

CONSULTAS EN ESTADO RECIBIDO							Total días estado	Total días acumulado
N°	Región	Fecha	Ciudadano	Asignar Responsable				
2486	R.M.	06/05/2009	JUAN MARCELO LOPEZ VALDES	Asignar Responsable			1	1
2485	III	06/05/2009	VERONICA CECILIA ZEPEDA TORRES	Asignar Responsable			1	1
2482	R.M.	05/05/2009	LUIS SALGADO SALGADO	Asignar Responsable			2	2
2464	R.M.	05/05/2009	ANDHA CHILE DEUDORES HABITACIONALES	Asignar Responsable			2	2
2461	R.M.	05/05/2009	MARIA ELSA SAEZ AGUAYO	Asignar Responsable			2	2
2450	R.M.	05/05/2009	PAMELA ANDREA DIAZ OROZCO	Asignar Responsable			2	2
2449	R.M.	05/05/2009	FRESIA GUTIERREZ AMPUERO	Asignar Responsable			2	2
2445	R.M.	05/05/2009	ROSA FLAVIA SAN MARTIN AMPUERO	Asignar Responsable			2	2
2423	R.M.	29/04/2009	ELYZABETH SAGREDO VELASQUEZ	Asignar Responsable			6	6
2422	R.M.	29/04/2009	MARIA RODRIGUEZ TRONCOSO	Asignar Responsable			6	6
2410	R.M.	04/05/2009	MARCIA LORENA ESPINOZA CASTILLO	Asignar Responsable			3	3

En la imagen, se puede apreciar que la solicitud una vez ingresada pasa por cuatro etapas diferentes: recibido, asignado, derivado y respondido. En estado *recibido* se encuentran las solicitudes previo a ser distribuidas a un(a) funcionario(a) responsable, quien determinará en primera instancia la admisibilidad de la solicitud y luego procederá a derivar al centro de responsabilidad que se encargará de preparar la respuesta a la solicitud (lo cual requiere revisión de la unidad jurídica respectiva).



RECIBIDOS ASIGNADOS DERIVADOS RESPONDIDOS

CONSULTAS EN ESTADO ASIGNADO

Nº	Región	Fecha	Ciudadano	Funcionario Responsable	Total días estado	Total días acumulada
2500	R.M.	07/05/2009	IVONNE PA	GLORIA LEPE SZEGETTI	0	0
2498	R.M.	06/05/2009	ANA	GLORIA LEPE SZEGETTI	0	1
2496	R.M.	05/05/2009	AD	GLORIA LEPE SZEGETTI	0	2
2451	R.M.	05/05/2009	CLARISA DEL	GLORIA LEPE SZEGETTI	1	2
2421	R.M.	28/04/2009	MARIA DE LA	GLORIA LEPE SZEGETTI	2	7
2357	R.M.	30/04/2009	EDITH DEL	GLORIA LEPE SZEGETTI	3	5
2355	R.M.	29/04/2009	RAFA	GLORIA LEPE SZEGETTI	3	6
2326	VI	29/04/2009	FRANC	AYDEE COUSIÑO CORNEJO	6	6
2296	IX	28/04/2009	JULIO CES	AYDEE COUSIÑO CORNEJO	5	7
2203	R.M.	24/04/2009	RODRIGO IGNACIO FRANCO FIGUEROA	GLORIA LEPE SZEGETTI	9	9
2065	R.M.	17/04/2009	ROBERTO VILLEGAS MARCHANT	GLORIA LEPE SZEGETTI	12	14
2010	R.M.	15/04/2009	XIMENA DE LAS MERCEDES HERRERA SANDOVAL	GLORIA LEPE SZEGETTI	15	16

El color indica el estado de la solicitud. En verde se encuentra dentro del plazo, amarillo cercano a cumplir plazo final y rojo cuando excede el plazo

En el ejemplo, se pueden apreciar las solicitudes *asignadas* y la cantidad de días en espera de respuesta. En este sistema, la solicitud cambia de color a medida que se avanza en días. Cuando la consulta ha ingresado recientemente y no sobrepasa los 7 días se mantiene en color verde, luego pasa a color amarillo cuando se encuentra entre los 8 y 10 días, y al sobrepasar este plazo la solicitud se encuentra en color rojo. Esta funcionalidad permite identificar el estado de cada consulta en relación al cumplimiento de plazos legales (específicamente este ejemplo es asociado a la ley 19.880).

Home Imprimir Solicitud Ingreso Seguimiento Consultas y Estadísticas Administración Sal

CARTAS MINVU
vivir mejor

ADMINISTRADOR NACIONAL
DEPARTAMENTO SI...

Jueves, 07 de Mayo de 2009 Seguimiento Notificación

Asignado: GLORIA LEPE SZEGETTI 07/05/2009

ARCHIVOS CONSULTA

Nº	Nombre Archivo	Tamaño	Des
1	Ingreso_2009_0_621_IVONNE_AVILA_GUAJARDO.tif	55,71 KB	Sin D

CONSULTA

Clasificación: SUBSIDIO FONDO SOLIDARIO DE VIVIENDA Tipo Información: Seleccione

Tipo de Consulta: Solicitud información Consulta Felicitación Reclamo Sugerencia Caso Social

Consulta - Solicita audiencia con Sra. Ministra.

Respuesta:

Adjuntar Guardar Rechazar Dar Aviso Volver

Cuando la solicitud es asignada a un(a) responsable, se procede a derivar a un centro de responsabilidad que se encargará de preparar la respuesta, la cual será revisada posteriormente por la unidad jurídica para determinar su pertinencia. El sistema permite redactar la respuesta en la misma pantalla, para lo cual existe la opción de adjuntar archivos electrónicos en caso que la respuesta sea por correo electrónico.

2. Respuesta de la solicitud

El sistema presentado, permite la posibilidad de emitir respuesta a través de la vía electrónica y vía escrita.

Finalizar - Microsoft Internet Explorer

Finalizar Cerrar **Imprimir Para Revisión**



vivir mejor

ORD.: _____/
ANT.: Su carta presentación de fecha 13/02/2009.
MAT.: Responde su carta en la que expone su situación socioeconómica y solicita orientación para obtener un subsidio habitacional.

SANTIAGO,

SR(A). .
EL HUASO N° 1729,
LO BARNECHEA

Datos del solicitante

En respuesta a su carta dirigida a la Ministra de Vivienda y Urbanismo, Sra. Patricia Poblete Bennett, en la que solicita ayuda para acceder al Fondo Solidario de Vivienda, podemos informar a usted lo siguiente:

1. Lamentamos enormemente la delicada situación que atraviesa actualmente. Nuestra preocupación constante es poder apoyar y otorgar subsidios a todas aquellas personas que no han sido beneficiarias antes de un subsidio estatal ni son propietarias en la actualidad (como es su caso). Nuestra variedad de beneficios se orientan a personas o familias de extrema pobreza (calificados a través de la Ficha de Protección Social, encuesta que aplica cada Municipalidad), pero también a quienes sí pueden acceder a una vivienda de mayor valor y tienen capacidad de ahorro y de hacerse cargo

En este caso, se presenta una respuesta para ser enviada por carta certificada. Se muestran los datos ingresados en la etapa anterior (nombre, dirección) y los antecedentes en el costado superior derecho. La carta es en formato oficio, ya que corresponde a un documento oficial de la institución. Antes de ser despachada, la carta puede ser revisada previamente por alguna autoridad competente o miembros del equipo directivo para determinar la pertinencia de la respuesta, para lo cual se debe presionar la opción *imprimir para revisión* y cuando es aprobada se finaliza para envío.

Finalizar Consulta - Diálogo Web

ENVÍO DE RESPUESTA

Para : Dirección e-mail

CC :

CCO :

Asunto : Respuesta a la Consulta numero 19692

Código de la solicitud AP001 W 0019692

SRA: VIRGINIA ZENTENO:

Hemos recibido su solicitud de Información de acuerdo a la Ley N° 20.285, donde solicita un informe de la resolución Exenta N° 21, frente a lo cual podemos señalar lo siguiente:

No es factible completar su solicitud de Información pública por cuanto los antecedentes remitidos no son suficientes para emitir la Resolución solicitada. Debe especificar la fecha de publicación, la materia e Institución entre otros.

Aprovechamos esta oportunidad para solicitarle su colaboración, completando la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en link que se adjunta. Su respuesta aportará para que nuestro servicio sea de mejor calidad. [Responder Encuesta](#)

Esperando que la información entregada le sea de utilidad y agradeciendo su disposición, saluda atentamente a Ud.,

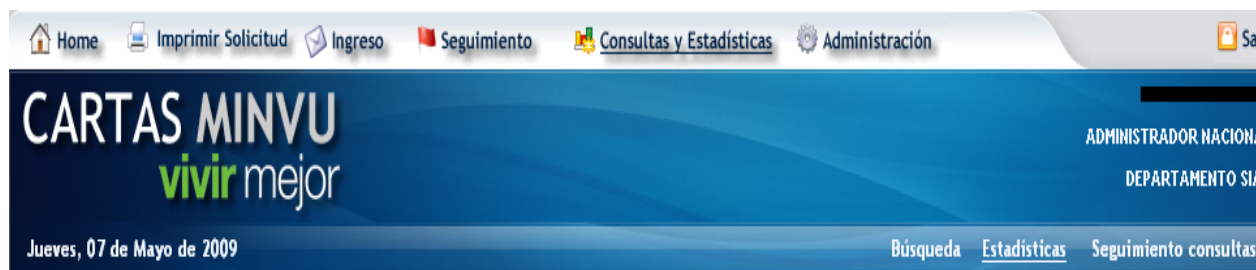
SERVICIO CONTACTENOS

mejor

Enviar Cancelar

En caso que la solicitud requiera respuesta vía correo electrónico, el formato de la respuesta entregará el contenido, archivos adjuntos y automáticamente el correo electrónico ingresado en la etapa previa. Además como muestra el ejemplo, la respuesta contiene el código de la solicitud en caso que corresponda a una solicitud de acceso a la información pública.

3. Estadísticas



Se selecciona por tipo de estadística, entregando porcentajes y gráficos.

El sistema informático de gestión de solicitudes debiera contener un módulo para el reporte estadístico. Como se muestra en la imagen, este sistema permite seleccionar por rango de fechas y por tipo de informe, pudiendo por rango etario, sexo, tiempos de respuesta, estado de la solicitud, u otro. El reporte de datos se entrega en porcentajes y con la posibilidad de generar gráficos exportables a otro tipo de archivos.

Esta funcionalidad permite generar reportes de datos en forma automatizada, y es de utilidad para la entrega de informes de retroalimentación al equipo directivo y el cumplimiento de requisitos técnicos solicitados por el Organismo Técnico Validador.

ANEXO V

PAUTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE DIFUSIÓN

Pauta para la elaboración de un Plan de Difusión

¿Por qué hacer un Plan de Difusión?

La elaboración de un Plan de Difusión nace de la necesidad de contar con un instrumento que permita dar a conocer las funciones de los diferentes espacios de atención de una institución.

Este Plan debe contemplar y ordenar todas las actividades a realizar en pos de difundir tanto interna como externamente el SIAC definido, con el objetivo de entregar a las personas, acceso a la información y a las diferentes modalidades de atención ciudadana.

En este plan también se deberá contemplar la difusión de las Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos de los servicios.

A.- PRIMERA FASE:

BREVE DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En esta fase se debe describir brevemente la situación actual de la Institución con relación a la difusión con que cuentan las OIRS, los diferentes espacios de atención y la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, es importante considerar los aspectos de difusión tanto al interior de la Institución como hacia el exterior.

B.- SEGUNDA FASE:

PLANTEAMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL

Aquí se plantea una declaración de lo que se desea lograr con la elaboración del Plan de Difusión, se redacta el propósito por cual se crea el instrumento respondiendo a las siguientes preguntas ¿Qué queremos hacer? ¿Qué cambios queremos generar con este plan?

PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En esta fase es necesario desglosar nuestro planteamiento general en fines parciales que apunten a la consecución del objetivo general. Es importante que estos abarquen los diferentes espacios de atención de usuarios/as con que cuenta la institución, que sean acotados y mensurables, focalizando el público objetivo al cual está dirigido el Plan de Difusión. Éste puede ser tanto a los Usuarios(as) / Clientes(as) / Beneficiarios (as) de la Institución, como los propios miembros de ella.

C.- TERCERA FASE:

ACTIVIDADES E INDICADORES:

En esta fase la Institución planifica las acciones concretas a realizar de acuerdo a los objetivos específicos planteados y a los aspectos críticos detectados en el diagnóstico de la situación actual de la Institución.

Este plan debe ser pensado a corto plazo, ya que sus resultados se presentarán y evaluarán de año en año. Este plan de acción debe definir actividades, medios y recursos en pos de la consecución de los objetivos específicos planteados.

Cuadro de Metas e Indicadores

Objetivos específicos	Indicador	Meta Comprometida	Medios de verificación	Recursos disponibles

D.- CUARTA FASE:

CRONOGRAMA

Corresponde a esta fase, definir todas las actividades que en su conjunto darán cumplimiento a los objetivos del plan de difusión, considerando fechas de cumplimiento y responsables. Esta definición debe ser presentada en una Carta Gantt.

Cronograma o Carta Gantt

Objetivos	Actividades	Responsable (cargo/nombre)	Fecha de inicio y término de la actividad programada											
			Mes 1				Mes 2				Mes 3			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1.														
2.														

3.																		
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

E. – QUINTA FASE:

En esta fase la institución reporta el cumplimiento de los indicadores que se comprometieron el año anterior.

Reporte de Indicadores comprometidos periodo anterior

Objetivos específicos	Indicador y Meta Comprometida	Resultado Indicador	Justificación incumplimiento Indicador	Medios de Verificación

F.- SEXTA FASE:

En esta fase la Institución reporta el nivel de cumplimiento de cada objetivo comprometido en el periodo anterior.

Reporte de cumplimiento de objetivos comprometidos período anterior

Objetivos específicos	% de cumplimiento	Justificación incumplimiento objetivo	Actividades desarrolladas y fechas de ejecución	Medios de Verificación

ANEXO VI

PAUTA PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTES PERIÓDICOS A LA AUTORIDAD

Pauta para la Elaboración de Reportes Periódicos a la Autoridad

Como parte de la retroalimentación de la gestión institucional, y la necesidad de contar con informes que permitan el conocimiento de todas las partes involucradas en la gestión y mejora continua de la atención y entrega de información, es necesario que dicha información sea de conocimiento de la autoridad como un mecanismo de involucramiento de la misma.

En este sentido, este anexo tiene por objetivo, entregar lineamientos acerca de los contenidos y la información requerida para la elaboración de los reportes periódicos a la autoridad. La elaboración de los reportes periódicos, es una instancia que permite presentar los resultados de la gestión institucional a intervalos de tiempo que se consideren necesarios, en relación a 3 aspectos principales en el funcionamiento del sistema SIAC: estadísticas y perfiles de usuarios(as), resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción que permita evaluar la atención y entrega de información por parte del Servicio, y finalmente, la evaluación de los indicadores de desempeño comprometidos.

I. ESTADÍSTICA Y PERFILES DE USUARIOS(AS)

La información estadística, es recopilada por la institución a partir de los datos extraídos de las solicitudes ingresadas al sistema de registro habilitado en los espacios de atención de cada Servicio. Los datos captados a través de este sistema son sistematizados, permitiendo a la institución reconocer a quiénes atiende y cuáles son sus requerimientos, siendo la base para la confección de los perfiles de usuarios(as) y sus demandas, que se traducen en esfuerzos institucionales para reconocer a su usuario(a) y la manera en que se enfrentan sus requerimientos y necesidades a través de la oferta de los bienes y/o servicios institucionales.

Esta información es crucial para toda institución, y su finalidad es la retroalimentación para la mejora continua de la calidad de los productos y servicios entregados a la ciudadanía. Permite, además, reconocer aquellos ámbitos donde se requiera la implementación de una política pública específica.

La información estadística debe recopilarse, en primera instancia, estableciendo la metodología utilizada para la recolección de la información y la manera en que se sistematizan esos datos para posteriormente, determinar y analizar los principales resultados obtenidos, describiendo la estadística a partir de las solicitudes ciudadanas registradas por el Servicio.

Dicha información requiere ser presentada en tablas y gráficos, realizando un análisis cuantitativo y cualitativo de la información. El análisis a realizar requiere de los siguientes contenidos:

Tipos de solicitudes: Consultas, peticiones, solicitudes de información pública, opiniones, sugerencias, reclamos y felicitaciones, u otras tipificaciones con que cuente la institución.

Determinación de perfiles de usuarios(as): En este caso se deben clasificar los/las usuarios(as) considerando los datos del sistema de registro, tales como rango etario, género, lugar de procedencia, ocupación, nivel educacional, origen étnico, discapacidad, nacionalidad u otros datos de interés institucional.

En la determinación de los perfiles, es prioritario incorporar el enfoque de género en los informes de retroalimentación, considerando estadísticas diferenciadas por sexo; a objeto que el SIAC incorpore este factor en sus procesos para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la entrega de sus productos. Esta información debe tener un uso efectivo y no meramente formal, por ello debe ser analizada e interpretada para la efectiva generación de beneficios para los usuarios y usuarias del Servicio.

Materia de la consulta o reclamo: Se debe identificar el contenido de la solicitud ingresada con mayor frecuencia asociada al departamento al cual se deriva.

Segmentación por regiones, provincias o comunas: En aquellos servicios desconcentrados, de regiones, provincias o comunas, se debe analizar la información en forma segmentada, considerando este ordenamiento territorial.

Comparación en el tiempo: Puesto que el informe estadístico es un documento que se realiza periódicamente en el Servicio, debe efectuarse una revisión y un análisis cuantitativo y cualitativo al comportamiento de los flujos de atención; considerando las frecuencias de confección del instrumento y su comparación con años anteriores.

Identificación por espacio de atención: Otro nivel de análisis será la comparación de tipos de usuarios(as) y solicitudes por cada espacio de atención, de manera que se pueda observar el uso que la ciudadanía hace de un espacio respecto de otro y así, focalizar la gestión de los mismos.

Principales demandas de los/las usuarios(as): Se deben analizar las solicitudes de los/las usuarios(as), lo que permita establecer tendencias en las temáticas más consultadas. Con estos datos se facilita la confección de informes que retroalimenten la gestión institucional.

Es importante tener en cuenta en este proceso, que los usuarios y usuarias no poseen las mismas necesidades o se ven afectados por carencias de similar naturaleza. En atención a lo anterior, es pertinente efectuar una evaluación para determinar posibles disfuncionalidades en la entrega equitativa de los bienes y/o servicios proporcionados por la institución.

Cabe señalar que no necesariamente se pueden obtener los mismos datos en todos los espacios de atención; puede haber algunos cuyos registros sean más transversales, o dada la naturaleza de la atención que presta cada espacio, tengan mayor nivel de profundidad. Con esto se puede lograr canalizar la información necesaria para el desarrollo de las herramientas del SIAC en sus distintas etapas. Un ejemplo de ello es el teléfono, cuyo tipo de servicio debe ser rápido, por tanto los datos que se registran serán menores que en la atención presencial; esto nos lleva a pensar que la estadística de la atención presencial será más detallada que la telefónica, aunque habrá algunos datos en común para realizar comparaciones más gruesas (por género o por temática de la consulta, por ejemplo).

Una vez sistematizada la información⁵¹, se requiere realizar cruces de variables que permitan realizar análisis con un alto grado de profundización y un insumo en términos de descripción cualitativa del reporte. Así como se puede presentar la información realizando cruces por atenciones y espacios de atención, cruces respecto al tipo de solicitud, género, nivel educacional, rango etario, etc. Así como se propone en el siguiente recuadro:

Estadística Anual	Espacio 1		Espacio 2		...		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Enero								
Febrero								
Marzo								
...								

2. SATISFACCIÓN USUARIA

La encuesta de satisfacción de usuarios(as), es una evaluación que realiza la ciudadanía con respecto a la atención e información que entregan los Servicios a través de los espacios de atención habilitados en el SIAC de cada Servicio. Los datos obtenidos a través de este instrumento, deben ser sistematizados, permitiendo a la institución obtener estadísticas respecto a la valoración que le asignan los usuarios(as) (en función de sus expectativas) a los aspectos relacionados con la calidad de la atención recibida, cuyo objetivo es generar retroalimentación al Servicio y avances en el área de calidad de atención a los usuarios(as) a través de las opiniones manifiestas.

⁵¹ Se recomienda elaborar una tabla resumen de cifras anuales de atención, incluyendo la cobertura del servicio (datos a nivel nacional, regional, o según corresponda). La estadística por espacio de atención debe ser coherente con los espacios de atención catastrados. Los espacios de atención ejemplificados son sólo de referencia, la institución debe incorporar la totalidad de los espacios de atención que conforman el SIAC. Las cifras totales sintetizan la información de las bases de datos sobre atenciones que realiza la institución (no es necesario incluir bases de datos en el informe).

En cuanto a la información sobre la satisfacción usuaria⁵², es importante considerar previo a los resultados, señalar los objetivos del estudio, el diseño de la investigación, el instrumento a aplicar, muestra y finalmente el plan de análisis para el procesamiento de datos. Además la información sistematizada debe presentarse en gráficos, estadísticas y cruces de datos que se convierten en un insumo para la elaboración del reporte periódico a la autoridad.

¿Cómo seleccionar la muestra?

Como el objetivo del estudio es medir la satisfacción de los/las usuarios(as) del Servicio, es a este grupo a quienes debe estar orientada la medición de la satisfacción. La finalidad es que la muestra sea el reflejo de la totalidad de los/las usuarios(as) que acceden al Servicio. Esto no se logra con un mayor número de encuestas aplicadas, sino con la representatividad de la muestra (considerando la diversidad y el número de usuarios y usuarias). En consecuencia es el Servicio/Organismo externo quien debe determinar el tamaño muestral y detallar los criterios de selección de dicha muestra.

La encuesta de satisfacción a aplicar por el Servicio u Organismo externo especializado en dichas materias, debe considerar un lenguaje claro y adaptable a la realidad y particularidad del Servicio y de sus usuarios(as).

En cuanto a las variables requeridas a ser evaluadas, a través del instrumento que el servicio considere más apropiado, se requiere considerar los siguientes indicadores, incluyendo las características sociodemográficas de los/las usuarios(as) encuestados:

	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Ciudadana	Espacios de atención⁵³	Acceso al/los espacios de atención
		Horario de atención
		Infraestructura/Conectividad/Herramientas tecnológicas de los espacios de atención
	Atención funcionaria	Tiempo de espera para la atención
		Amabilidad en la atención
		Orientación entregada por el/la funcionario(a)
	Entrega de información	Claridad de la información
		Calidad de la respuesta

⁵² Las encuestas aplicadas, no deben ser remitidas al Equipo Técnico Validador, es el mecanismo de recolección de datos que entrega los insumos para la elaboración del informe.

⁵³ Considera espacios presenciales, virtuales, telefónicos y/u otros determinados por el Servicio.

		Utilidad de la respuesta/información
	Cumplimiento de plazos legales	Entrega de información según plazos legales, establecidos en ley 19.880
		Entrega de información según plazos legales, establecidos en ley 20.285
	Carta de Derechos y Deberes	Acceso a la Carta de Derechos y Deberes
		Comprensión del contenido de la Carta

EVALUACIÓN DE INDICADORES

De acuerdo a los indicadores de desempeño comprometidos, elaborados a partir de las estadísticas de solicitudes, niveles de satisfacción u otros que el Servicio considere relevantes, se requiere establecer un mecanismo de control a partir del cual se establezca el grado de cumplimiento de dicho indicador, para presentar los resultados finales en forma de reporte a la autoridad.

Nombre y meta anual: En esta etapa se formulan los indicadores, con los cuales la institución medirá su desempeño, estableciendo metas de gestión. Por ejemplo, un indicador que mida satisfacción con la calidad de la atención, cuya meta sea que al menos el 80% de los/las encuestados(as) se declare satisfecho(a) con la calidad de la atención.

Medición del indicador: Se realiza a partir de la fórmula de cálculo, es decir, donde el indicador sea: N° encuestados(as) satisfechos(as) con la calidad de la atención/total de encuestados(as) $\times 100$, para obtener de esta manera el resultado de la medición.

Seguimiento: Se efectúa a través de mediciones periódicas que permitan establecer el resultado parcial de esta medición, de manera de reconocer puntos críticos de cumplimiento, previo a la medición anual final.

Evaluación: En esta fase, se evalúan los resultados de los indicadores comprometidos en función de la meta comprometida y el resultado de cumplimiento.

A partir de la evaluación, se establecen análisis que permitan la mejora continua de los procesos, estableciendo indicadores y ampliando año a año las metas comprometidas, así como estableciendo acciones correctivas para el caso de incumplimiento de indicadores.

ANEXO VII

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES
CIUDADANOS. PROCESO DE
ELABORACIÓN Y CONTENIDOS

Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos⁵⁴

El presente apartado tiene como objetivo otorgar orientación en la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, a aquellas instituciones que han comprometido el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

I. ¿Qué es la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos?

La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos puede ser definida desde dos ámbitos: Desde una perspectiva material es un instrumento de información, mediante el cual los organismos y servicios públicos informan a la ciudadanía, sobre las prestaciones o servicios que entregan y cuáles son sus compromisos de calidad, cómo se exigen y cuáles son los mecanismos de queja y compensación. La otra mirada es definirlos como los estándares de efectividad básicos para un trámite específico, que entrega al usuario la posibilidad de verificar y exigir su cumplimiento.

Por ello, la Carta es una herramienta de empoderamiento para el usuario y usuaria de un servicio público, cuyos contenidos son exigibles al servicio público que los presta. Por su importancia, ésta debe incorporar en sus contenidos: los servicios y funciones del servicio, los compromisos de calidad, los mecanismos de queja y los mecanismos de compensación en caso de incumplimiento.

La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos está compuesta por documentos que tienen como objetivo informar a la ciudadanía sobre las funciones que tienen encomendadas los órganos de la administración del Estado y los servicios públicos en particular. Informa, además, acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios con relación a estos mismos servicios.

Adicionalmente, debe establecer los términos de exigibilidad de parte de los usuarios y los mecanismos de queja y de compensación por su no cumplimiento.

Lo esencial de la Carta, es transformarse en un instrumento que exprese un **compromiso real, verificable y exigible**, expresado en el contacto cotidiano o esporádico que cada persona establece con la institución. Además, debe estar escrita en un lenguaje sencillo y cercano a la ciudadanía, sin utilizar reiteradamente información compleja referente a leyes u otros, que sean desconocidos por el público en general.

2. Disposiciones generales de la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos

- a. Instructivo Presidencial N° 14 sobre simplificación de trámites y establecimiento de cartas de derechos de 1998
- b. Instructivo Presidencial N° 30, sobre Participación Ciudadana, del año 2000
- c. Ley N° 19.880 del año 2003 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado

⁵⁴ Basado en “Cartas de Derechos de los Usuarios: Un Compromiso con los Ciudadanos.” Comisión Defensora Ciudadana, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

- d. Instructivo Presidencial N° 08, sobre participación ciudadana del año 2008
- e. Ley 20.285 del año 2008, de Transparencia y Acceso a la Información Pública

3. ¿Por qué es necesario contar con la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos?

La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos se ha comenzado a posicionar dentro de los Servicios Públicos. La mayoría de ellos cuenta con una Carta, por lo menos en cuanto a sus contenidos mínimos.

La necesidad de la existencia de este tipo de Cartas, se debe principalmente a la garantía mutua existente entre el/la Ciudadano(a) y el Servicio Público, la cual les permite defender sus intereses a partir de un documento formal en el que se establecen las relaciones entre uno y otro. Delimitando así, un margen de responsabilidad y de acción para cada una de las partes.

4. Contenidos que debe contemplar la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos

Según el estudio anteriormente citado, y considerando además la Guía para la implantación de Cartas de Servicios⁵⁵, podemos concluir que en general, en la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos se pueden identificar tres partes, a saber:

- 1. Información General
- 2. Compromisos de Calidad
- 3. Información Complementaria
- 4. Firma del Responsable

La **Información General**, se refiere principalmente a datos que indiquen de forma descriptiva la organización que posee la institución oferente de la Carta, considerando aquellos aspectos legales (vigentes) que son propios de la normativa que creó a dicha institución pública. Por ejemplo se puede mencionar como contenido específico de esta parte, lo siguiente:

- 1. Motivo por el que fue creado el servicio: en este punto se debe mencionar la Misión y/u objetivos del Servicio.
- 2. Servicios que ofrece a la ciudadanía.
- 3. Derechos y Deberes de las personas que asisten al servicio.
- 4. Transparencia Activa: información disponible en los espacios de atención.

⁵⁵ Ministerio de Administraciones Públicas "Guía para la implantación de Cartas de Servicios". Secretaria General Técnica. DIN Impresores. 2da. Edición. Madrid. España. 2003.

5. Procedimiento para el Acceso a la Transparencia Pasiva: definir los procedimientos mediante los cuales el ciudadano puede acceder a su derecho de acceso a la Información.
6. Excepciones legales de Información: establecer aquel tipo de información que es de carácter reservado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 20.285 y a lo definido por el respectivo Servicio.
7. Formas en que la ciudadanía puede exigir sus derechos.
8. Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos: se debe establecer cual es la última instancia de responsabilidad de la Institución, respecto a la atención ciudadana.
9. Mecanismos de queja y compensación: es necesario definir las instancias y el procedimiento para las quejas, así como determinar algún mecanismo que sirva para subsanar algún posible error cometido por el Servicio, dicho mecanismo, puede ser tangible o simbólico, eso lo define el propio Servicio de acuerdo a su realidad particular.

Con respecto a los **Compromisos de Calidad**, se debe incluir la información sobre los niveles de calidad con que la institución brindará el servicio, además de las indicaciones que faciliten el acceso al mismo por parte de las personas. En general, estos compromisos no se encuentran establecidos en las disposiciones normativas que regulan el funcionamiento de los distintos órganos de la Administración del Estado, y esta parte constituye el aspecto medular de la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, porque aquí la ciudadanía encontrará el aporte fundamental de este instrumento. Estos contenidos son:

1. **Compromisos de calidad y tiempo:** en ellos se debe especificar claramente aquellos compromisos que sean de carácter mensurable y que impliquen alguna mejora en el Servicio, esto significa que vayan más allá de los plazos legales, ya que estos últimos son una obligación para el Servicio y, por lo tanto, no representan un compromiso de calidad.
2. **Accesibilidad:** indicar los espacios de atención con que cuenta el Servicio.
3. **Mecanismos con que cuenta la institución para evaluar la calidad del Servicio:** Identificar aquellos instrumentos de medición de satisfacción del Servicio.

La **Información Complementaria** se refiere a aquellos datos necesarios para la localización de oficinas, sus tiempos de atención y otros similares que se consideren de interés para el ciudadano:

1. Lugares de atención al público con que cuenta la Institución.
2. Horario de atención del servicio.
3. Responsable a cargo de la atención de las personas.

Y finalmente, la **Firma del Responsable** de la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, que en este caso corresponde a la Firma del/la Jefe(a) del Servicio.

5. Metodología para la elaboración de Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos

Introducción

La gestión participativa en los servicios públicos promueve el mejoramiento efectivo del quehacer institucional, al legitimarse los procesos decisionales adoptados, a través de la incidencia de las personas involucradas en el ciclo de las políticas de cada servicio en las fases de formulación, diseño, implementación y evaluación. A través de la participación se generan procesos sinérgicos contribuyentes a optimizar recursos relevantes tales como la información y experiencia práctica, los cuales posibilitan la efectividad técnica, comprensión y aceptación de las políticas.

En este contexto, es relevante considerar las conclusiones derivadas del estudio **“Evaluación de las Cartas de Derechos Ciudadanos y las Matrices de Vulneración de Derechos como instrumentos del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) 2006-2008”**, licitado el año 2009 por la Comisión Defensora Ciudadana y ejecutado por la Consultora Magenta Ltda., el cual plantea en sus conclusiones que el proceso de construcción de las Cartas, ha tenido una evolución gradual en los servicios públicos, sin embargo persiste la lógica de centralización en su elaboración.

La inexistencia del componente participativo, resta efectividad al instrumento, al no ser este conocido, aprehendido y aplicado por parte de los/las funcionarios(as) responsables y la organización en su conjunto. Dada la importancia respecto a la difusión y ejercicio de derechos y deberes por parte de la ciudadanía es sumamente necesario generar metodologías participativas al interior de los servicios.

Objetivo General

Proponer un modelo base que otorgue orientaciones en el diseño e implementación del proceso de construcción de Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos, para que cada institución pueda formular una metodología propia acorde a sus necesidades, recursos y particularidades. Son los/las encargados(as) del Sistema SIAC los/las responsables de llevar a cabo este proceso al interior de los servicios, convocando a los distintos estamentos existentes.

Hitos relevantes del proceso

La Carta de Derechos y Deberes constituye un instrumento de información a la ciudadanía; en cuanto, a las cualidades con que se proveen los servicios públicos respecto a los compromisos y mecanismos de exigibilidad de las prestaciones entregadas⁵⁶. Este instrumento está asociado al ejercicio de derechos y deberes de la ciudadanía por cuanto los define y establece garantías para su cumplimiento. Asimismo, busca el mejoramiento de la gestión institucional, al establecer en su diagnóstico, diseño, aplicación y evaluación el componente de participación. El grado de participación en la confección de la Carta se condiciona por la definición que se haga respecto al/la destinatario(a) del instrumento y al

⁵⁶ Dirección General de Administración Local (2004): “Manual de elaboración de cartas de servicios para la administración pública local”. Junta de Andalucía. Consejería de Gobernación. España.

valor atribuible de parte de la autoridad a la participación como un mecanismo relevante en la gestión institucional.

La Carta de Derechos y Deberes, conforma una herramienta importante en la reforma a la administración del Estado, pues constituye una oportunidad para mejorar el control ciudadano, la corresponsabilidad y la participación en decisiones relevantes en materias de diseño y provisión de bienes y servicios institucionales.

En virtud del fundamento anterior, se presentan a continuación, lineamientos básicos de acción, los cuales, establecen las actividades esenciales en la elaboración de Cartas con componente participativo para fortalecer la gestión interna de los servicios.

Información del contenido de las Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos

El primer hito del proceso de construcción de Cartas, comprende la elaboración y difusión a los/las funcionarios/as de los contenidos fundamentales que debe contemplar el instrumento. Cabe asegurar en esta fase, la disponibilidad de información relevante, oportuna, completa y comprensible. Para ello, es recomendable la confección de un documento base, el cual debe ser distribuido a todos los/las participantes del proceso. Este documento debe ser de calidad, y debe contener un análisis sencillo respecto a los motivos y argumentación que sustenta la creación de una Carta al interior del servicio. Es preciso que los/las participantes accedan previamente a esta información y con la debida anterioridad, para que la interioricen y puedan utilizarla correctamente en el proceso dialógico y de elaboración surgido en la convocatoria realizada por la institución.

Diálogo y participación

Este segundo hito corresponde a un elemento diferenciador respecto a la gestión tradicional de los servicios públicos en materia de elaboración de Cartas, pues se pasa de un enfoque meramente informativo a uno ampliamente deliberativo y consensado. El objetivo de este hito es crear un espacio para la socialización y evaluación de parte de los/las participantes respecto a los derechos, deberes, compromisos e información complementaria consignada en la Carta. Por ello deben establecerse las instancias para un diálogo abierto, formulando planteamientos de diverso tipo, sean dudas, sugerencias, reclamos, comentarios generales y críticas.

Este proceso debe ser público y ampliamente difundido, tanto en la convocatoria y desarrollo, enfatizando la participación de la **totalidad de los estamentos** de la institución como también a las personas responsables de Atención Ciudadana (Ejemplo: Encargado(a) Sistema SIAC, Funcionarios(as) de Mesón de Público, Oficina de Partes, Encargado(a) Sitio Web, Unidad de Comunicaciones, etc.) Es importante dejar registro y sistematizar la información surgida para la posterior difusión de los resultados a los entes interesados.

Respuesta y entrega de Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos

Este hito tiene por finalidad dar respuesta oficial de parte de la autoridad; quien finalmente firma la Carta; a todos los planteamientos relevados en el proceso. Para que el diálogo

sea efectivo, no es suficiente contar con la opinión de los/las participantes, se requiere la responsabilidad de la autoridad de los servicios para acoger y responder a los planteamientos y opiniones mediante un mecanismo claro, expedito y formal, estableciendo el medio de respuesta y los respectivos plazos. Este mecanismo debe conocerse previamente por los/las convocados(as).

Un proceso participativo de elaboración de Cartas, requiere de manera imprescindible contar con una instancia de respuesta por parte de la autoridad, en la cual se expliquen razones que fundan determinadas decisiones (susceptibles a la crítica), se aclaren dudas y recojan ideas y sugerencias. También es el momento de difundir la nueva Carta de Derechos y Deberes y comprometer soluciones y correcciones futuras si fuese pertinente.

Las respuestas entregadas deben ajustarse a los plazos planeados previamente y deben ser distribuidas a la totalidad de los/as participantes como también a los medios de comunicación para mostrar el real compromiso institucional en relación a la participación y el ejercicio de derechos ciudadanos por parte de los/funcionarios(as) y de la comunidad.

Modalidades en la construcción participativa de Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos

El proceso de elaboración de Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos con componente participativo puede adoptar dos modalidades en su desarrollo: presencial y/o virtual. Ambas modalidades pueden formar parte del proceso de confección del instrumento y, sea de manera particular o conjunta, adoptan una dinámica diferente al momento de gestionarse. Asimismo el diseño y desarrollo de estas modalidades obedece al criterio de flexibilidad, correspondiendo a cada servicio establecer el proceso acorde a su realidad.

Modalidad Presencial

Esta modalidad puede responder a diferentes formatos (Taller, audiencia de trabajo, conferencia, u otro) El propósito de esta instancia es realizar una jornada de análisis y reflexión sobre la importancia y sentido de las Cartas en el ejercicio de los derechos ciudadanos. Esta modalidad posibilita la interacción cara a cara de la autoridad con los actores involucrados en el proceso. Por ello, es importante identificar al universo de personas, sean funcionarios(as), organismos públicos, usuarios(as), o beneficiarios(as). Se propone la responsabilidad en la coordinación del diseño, implementación y evaluación de este proceso al/la responsable SIAC del servicio, debido a que dispone de las competencias, conocimientos y experticia requeridos para su conducción. La jornada reflexiva puede constar de las siguientes actividades:

Convocatoria: Junto con invitar a los/las participantes se elabora el documento base que se expondrá y abordará en la jornada. Hay que procurar que en la convocatoria se respeten los principios de pluralidad, no discriminación y respeto a la diversidad; de forma que no sea cuestionada la representatividad del diálogo.

Desarrollo: Para esta actividad es recomendable contar con la presencia de las autoridades del servicio, en donde, se exponen de forma didáctica y asequible las principales temáticas. Posteriormente, se ejecuta un trabajo de taller, bajo la metodología de diálogo participativo, en el cual se analizan los principales tópicos y recogen críticas, sugerencias o aclaraciones. La autoridad participa en el plenario escuchando activamente y analizando la síntesis del trabajo, efectuando una respuesta preliminar a los planteamientos levantados.

Los resultados favorables del diálogo y la calidad de las propuestas obedecen a la conducción efectiva de la instancia. Para ello, deben definirse funcionarios(as) del servicio capacitados(as) para desempeñarse como coordinadores(as) del proceso.

Respuesta: Posterior al desarrollo del encuentro, la autoridad tiene la responsabilidad de responder formalmente y en forma sistemática a las observaciones, preguntas o sugerencias recogidas. Hay que velar para que la respuesta se entregue a la totalidad de los/las participantes de la actividad y esta sea difundida en los espacios comunicacionales de la institución.

Modalidad Virtual

Se propone la existencia de espacios virtuales contribuyentes a aumentar las instancias de cooperación y diálogo en la elaboración de Cartas de Derechos y Deberes Ciudadanos. Ello, a fin de instalar prácticas de gestión participativas en cada institución, para el establecimiento de una relación directa, desconcentrada y con mecanismos claros y formales de consulta y respuesta.

La institución a través de su sitio web o intranet, puede instalar un banner informando del proceso de confección de su Carta, entregando la documentación base, la metodología de participación y la información complementaria de interés (plazos asociados, mecanismos de respuesta, documentos de apoyo, links relacionados, etc.). De acuerdo al calendario del proceso definido por cada servicio, se habilita el espacio interactivo por un período determinado, para que los(as) funcionarios(as) de la institución y la ciudadanía entreguen sus opiniones, propuestas, consultas y críticas.

En base a los plazos de respuesta estipulados por el servicio, la autoridad de a conocer en el sitio web, su respuesta a la totalidad de planteamientos surgidos en el proceso. Se recomienda, notificar vía e-mail a las personas que accedieron a través del sitio, respecto al documento de respuesta formal de la autoridad.

La modalidad virtual, abre un nuevo espacio para el ejercicio de los derechos ciudadanos, al acceso a la información y a la participación en asuntos públicos. Para contribuir a la difusión de este espacio comunicacional y fortalecer el diálogo virtual, es importante informar a través de diferentes medios su existencia y relevancia.

ANEXO VIII

METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE UN PERFIL DE CARGO ORIENTADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS(AS)

**METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE UN PERFIL DE
CARGO ORIENTADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS/AS**

- **Aspectos Generales**

Como ya hemos revisado a lo largo de esta Guía Metodológica, tanto la Ley N° 19.880, que establece las Bases para los Procedimientos Administrativos de los Órganos de la Administración del Estado, la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública como el Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública promulgado en el año 2008 , fortalecen el desarrollo dentro de cada institución pública del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, entregando a éste un marco legal que regula la relación de las instituciones públicas con las personas, y norma el tratamiento de las solicitudes ciudadanas y requerimientos de información pública presentadas en los distintos espacios de atención.

Es importante señalar que la aplicación de la normativa ya enunciada, así como la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, generan la necesidad de contar con funcionarios/as altamente comprometidos/as y capacitados/as, que se desempeñen eficientemente en los distintos espacios de atención.

Otras iniciativas, tales como la Ley 19.882 del “Nuevo Trato Laboral”, aportan también en este aspecto, optimizando la normativa de los procesos de selección, profesionalización y modernización de la gestión pública.

Con el fin de colaborar con los servicios públicos en la búsqueda, capacitación y desarrollo de los/as funcionarios/as más idóneos/as para atender los requerimientos ciudadanos y sus distintas especificidades, se incluye un anexo para la definición del perfil del funcionario/a que debe trabajar en los distintos espacios de atención.

Para ello, se han tomado como base los parámetros y lineamientos entregados por la Dirección Nacional del Servicio Civil en el Manual de Selección de Personas, editado en septiembre de 2006.

Cabe señalar que **este instructivo entrega los pasos a seguir para la elaboración de un perfil de cargo orientado a la atención de usuarios/as**, y será cada institución la que deberá generar el perfil más adecuado de acuerdo a sus requerimientos particulares y a otros factores que considere pertinente evaluar.

- **¿Qué es un perfil de cargo?**

Es un documento que contiene la delineación de un conjunto de requisitos y competencias que se estima debe tener una persona para desempeñarse adecuadamente en un cargo determinado⁵⁷. Permite conocer y explicitar los requisitos y competencias que deben tener tanto los candidatos que postulan a un cargo como aquellos que se encuentran desempeñando una labor determinada.

- **¿Para qué sirve tener una descripción del perfil de cargo en un Espacio de Atención?**

⁵⁷ Manual de Selección de Personas en servicios públicos, pág. 26, Servicio Civil.

Permite optimizar de mejor manera las aptitudes y competencias de cada uno/a de los/as funcionarios/as que desempeñan labores en puestos de atención al usuario/a, capacitando a aquellos/as que presenten brechas con algunos de los requisitos estipulados y dejando en cada puesto de trabajo a quien se adecue de mejor manera al perfil diseñado; posibilita asimismo, conocer los requerimientos a cubrir en caso de contrataciones futuras de personal.

- **¿Cómo confeccionar el perfil de un cargo relacionado con la Atención de Usuario(a)?**

I. Lo primero que se debe hacer es establecer **la metodología que se usará para el levantamiento de información** en la construcción del perfil funcionario en cuestión, para ello se consideran las siguientes alternativas:

- a) **Metodología de Análisis Cuantitativo y Cualitativo:** se recogen datos duros (información objetiva, obtenida de estadísticas, descripción de procesos, etc.) y datos blandos (percepciones, impresiones, ideas de cómo se realizan los procedimientos).
- b) **Concepción Sistémica:** en la búsqueda de información se incluyen elementos coyunturales y elementos propios del entorno.
- c) **Perspectiva de 180°:** esta metodología analiza distintos niveles de la institución, en cuyo seno se desenvuelve el cargo, recolectándose información de al menos dos fuentes: ocupantes exitosos y contrapartes válidas.
- d) **Enfoque exploratorio:** implica una constante recolección de las fuentes de información, abordando la creación del perfil desde una perspectiva investigativa, libre de juicios a priori y repeticiones de modelos anteriormente usados.
- e) **Análisis Sectorial:** esta metodología estudia detenidamente las características particulares del servicio en que se desarrollará el perfil de cargo, destacándose el ámbito de actividad relacionado con la institución.

La confección de un perfil funcionario puede involucrar el uso de una o más metodologías de levantamiento de información, complementándolas entre sí para un análisis posterior más acucioso. Lo importante es que la actividad se base en un esquema objetivo de trabajo, que permita identificar claramente el proceso mediante el cual se establecieron las características, requisitos y competencias del cargo examinado.

- II. Una vez finalizado el proceso de levantamiento de la información, se comienza a trabajar en la **construcción del perfil del cargo**. Para el análisis de los antecedentes recopilados también es posible elegir entre diversas metodologías:
- a) **Panel de Expertos:** compuesto por un conjunto de autoridades, profesionales y/o funcionarios/as de la institución, *conocedores del cargo en cuestión*, agrupados para discutir acerca de la información recopilada, factores relevantes y priorización de los distintos requisitos y competencias seleccionados.
 - b) **Entrevistas con contrapartes y ocupantes exitosos:** esta forma de análisis considera que en toda institución existen otros/as funcionarios/as que sin desempeñarse directamente en el puesto de trabajo estudiado, conocen en detalle las habilidades, aptitudes y destrezas que se requieren para desempeñarlo de manera eficiente.
La experiencia de personas que han desempeñado exitosamente actividades similares en ésta u otra institución puede ser de gran utilidad. Asimismo, quienes actualmente se destacan en la realización de labores de Atención de Usuario/a se transforman en referentes importantes para establecer el grado de relevancia de las distintas tareas.
 - c) **“Focus Group” (Grupo Focalizado o Grupo de Discusión):** un grupo de personas relacionado directa o indirectamente con el cargo a analizar se reúne para discutir acerca de la información recopilada. A diferencia del Panel de Expertos, no necesariamente se refiere a personas que conozcan en detalle el cargo. Busca aportar distintas perspectivas al estudio de las variables involucradas.
 - d) **Entrevista de Incidentes Críticos:** se trata de una técnica de análisis exhaustiva, y requiere entrevistarse con aquellos(as) que desempeñan actualmente la función dentro del servicio, identificando las habilidades y conductas determinantes para distinguir entre desempeños normales y excepcionales. Requiere preguntarse qué conductas o comportamientos son distintivos para el éxito en el desempeño entre un(a) ocupante de un cargo y otro. Para esto se debe orientar la entrevista hacia las conductas reales y actuales, no hacia las ideales o posibles.
 - e) **“Assessment” o Evaluación de Competencias:** herramienta que permite prever el desempeño de un/a funcionario/a en un puesto de trabajo determinado, tomando en cuenta diferentes variables tanto del/la postulante como de la organización misma, con la intención de averiguar qué persona encajará mejor en un cargo específico.

- III. Una vez escogida la metodología que se usará para la confección del perfil de cargo, se deberá tener en cuenta **tres elementos básicos para el análisis y clasificación de la información obtenida**:
- a) **Requisitos del cargo:** requerimientos específicos que debe cumplir la persona que ocupará un puesto de trabajo. Involucra aspectos como formación académica, experiencia laboral, manejo computacional, entre otros.
 - b) **Descripción del cargo:** conjunto de características propias de un determinado puesto de trabajo, independiente de la persona que se desempeñe en él. Entre los aspectos más importantes que considera se encuentran la definición del propósito y objetivos, responsabilidades adjuntas, resultados esperados en cifras, posición dentro del organigrama institucional, dependencia directa del cargo, clientes internos y externos.
 - c) **Competencias:** conjunto de atributos (habilidades, actitudes y conductas) que debe tener un/a funcionario/a para realizar adecuada y eficientemente su trabajo.
- IV. Basándose en los métodos de Panel de Expertos y Entrevistas con contrapartes y ocupantes exitosos, la **Dirección Nacional del Servicio Civil ha propuesto un método de trabajo para la confección de un perfil de cargo**, el cual considera las siguientes etapas:
1. **Conformación del Panel de Expertos.**
 2. **Discusión sobre los principales requisitos del cargo** (de acuerdo a los lineamientos definidos por el Jefe Superior del Servicio, y en concordancia a los requisitos establecidos en las leyes de planta de los ministerios y servicios públicos).
 3. **Definición de los resultados esperados para el cargo.**
 4. **Discusión acerca de las principales competencias que pueden relacionarse con esos resultados.**
 5. **Definición de las competencias requeridas para el cargo.**
 6. **Elaboración de la descripción del cargo a través de reuniones con la contraparte y ocupantes exitosos.**
 7. **Análisis, sistematización y validación del perfil del cargo:** la validación se puede realizar a través de la revisión del perfil por parte de un segundo grupo de expertos, o bien, revisándolo lógicamente en términos de verificar si las competencias seleccionadas llevarán al cumplimiento de los resultados definidos previamente.
 8. **Aprobación del perfil de cargo diseñado:** el producto diseñado debe ser aprobado por la/s jefatura/s correspondientes, incluido el/la Jefe/a de Servicio.

V. **Consejos útiles** para la confección del perfil de cargo:

- a) Internalizar la idea de que el perfil, más que una descripción teórica del cargo, es una herramienta para optimizar las habilidades y competencias de quienes trabajan en los distintos espacios de atención.
- b) Centrar el análisis en los requisitos y competencias que el personal de cada espacio de atención requiere, de acuerdo a su especificidad.
- c) Por la naturaleza dinámica que tiene un perfil de cargo, éste debe actualizarse constantemente, pues las necesidades institucionales van cambiando a través del tiempo. Es recomendable establecer un periodo de validez, luego del cual se revisarán sus contenidos.
- d) Es aconsejable jerarquizar las competencias que se incluyan en el perfil de cargo, de acuerdo a su grado de importancia.
- e) Se recomienda la confección de un listado de competencias para cada una de las áreas en las cuales se encuentran espacios de atención, lo que facilitará el posterior análisis y priorización de éstas.

• **Competencias Laborales**

a) **¿Qué son las competencias?**

Existen tantas definiciones como autores han escrito sobre el tema. En términos simples se podría decir que son un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales y otros atributos, los que correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior.

Corresponde a los atributos que posee un(a) funcionario(a) que ocupa un determinado puesto de trabajo, y que contribuyen a su buen desempeño.

b) **¿Cómo están estructuradas las competencias?**

Las competencias se estructuran sobre la base de tres componentes fundamentales:

SABER ACTUAR ➡ Capacidad de una persona para llevar a cabo las acciones definidas por la organización. Se relaciona principalmente con aspectos como capacidad técnica, estudios formales, capacidad cognitiva, entre otros.

QUERER ACTUAR ➡ Grado de motivación que posee una persona para emprender una acción en concreto. En esta variable influyen aspectos subjetivos y situacionales, no solamente la motivación por el logro, sino además, qué sentido posee la realización de la acción para esta persona, imagen

de sí misma en cuanto a confianza y grado de efectividad, reconocimiento y gratificación esperados.

PODER ACTUAR ➡ Corresponde al contexto existente en un momento determinado para que una persona lleve a cabo una acción. Involucra los medios y recursos que disponga esta persona para el ejercicio de las funciones asignadas.

c) **¿Cómo se definen las Competencias para la confección de un perfil de cargo?**

Trabajar en cualquier espacio de atención, ya sea ejerciendo labores de jefatura, atención directa de solicitudes ciudadanas, información pública y actividades administrativas, involucra contar con personas que posean ciertas características específicas, es decir, que posean un perfil de competencias adecuado, capaz de pronosticar su desempeño exitoso.

Para confeccionar el perfil de competencias de un cargo determinado es necesario identificar las competencias requeridas de acuerdo a tres categorías:

- **Competencias básicas:** vinculadas a la formación básica de la persona. Ejemplo: comunicación oral y escrita, comprensión lectora.
- **Competencias Genéricas:** relacionadas con los comportamientos y actitudes laborales propias de los distintos ámbitos de la institución. Ejemplo: liderazgo, trabajo en equipo, habilidades comunicacionales.
- **Competencias específicas o técnicas:** relacionadas con aspectos técnicos, propios del sector en el que se desempeñará el/la ocupante. Ejemplo: experiencia, título profesional, cursos de especialización.

A través del Comité de Expertos, u otro mecanismo que la institución considere pertinente, se realiza la definición de un listado con las competencias clave para el desempeño del puesto de trabajo analizado. Para cada competencia se deberán desarrollar criterios de medición que serán contrastados posteriormente con el/la funcionario(a) que ocupa el cargo o postula a éste.

Es factible que cada servicio determine por su cuenta los estándares que se usarán para medir las competencias requeridas. A modo de ejemplo, se presenta la pauta confeccionada por Spencer & Spencer, quien propone cuatro niveles tipo⁵⁸:

- **Alto o desempeño superior:** desviación por encima del promedio de desempeño.
- **Bueno:** medición por sobre el estándar.
- **Mínimo necesario para el puesto:** corresponde al punto mínimo que debe alcanzar un(a) empleado(a) para ser considerado(a) competente para un puesto de trabajo.
- **Insatisfactorio:** nivel definido como inferior a un desempeño eficaz, es decir, bajo el mínimo aceptable para ser considerado(a) competente en el cargo.

Ejemplo de listado de Competencias para perfiles de cargo orientados a la Atención de Usuarios/as

A continuación se presentan dos ejemplos de competencias que pueden ser usadas en la confección de un perfil de cargo para una jefatura de un espacio de atención de público y un cargo administrativo. Las competencias sugeridas no son excluyentes ni absolutas, por lo cual cada institución podrá amoldarlas a su realidad y particular especificidad.

⁵⁸ Dirección Nacional de Servicio Civil, Manual de Selección de Personas en Servicios Públicos, 1996.

Cargo	Competencias Básicas	Competencias Genéricas	Competencias Específicas o Técnicas
<p>Jefe(a)/ Encargado (a) de Espacio de Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Adecuado nivel de redacción, y comunicación escrita ⇒ Fluidez verbal ⇒ Comprensión Lectora ⇒ Dominio de herramientas Office nivel medio (Word, Excel, Power Point) ⇒ Manejo adecuado de herramientas de Internet y correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Competencias Personales: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Comunicación efectiva • Iniciativa • Empatía • Tolerancia a la frustración • Trabajo bajo presión • Capacidad de contención • Proactividad • Autocontrol • Confianza en sí mismo/a • Flexibilidad • Compromiso organizacional • Probidad • Sensibilidad • Energía • Tenacidad • Formación Ética • Rapidez • Amabilidad ⇒ Competencias de Liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de dirección • Planificación y organización • Control • Toma de decisiones • Capacidad de delegación • Negociación • Capacidad de motivación • Manejo y resolución de conflictos • Autoridad sobre personas y equipos ⇒ Competencias de Gestión Gerencial: <ul style="list-style-type: none"> • Control de Gestión • Pensamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 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. ⇒ Cumplir con los requisitos que establece la Ley 18.834 para contratación de funcionarios(as) públicos(as), y no estar afecto/a a ninguna de las incompatibilidades allí señaladas ⇒ Experiencia laboral de a lo menos 2 años en cargo de jefatura. ⇒ Conocimientos en materia de sistematización y análisis de información. ⇒ Conocimientos en técnicas de comunicación y atención de público. ⇒ Conocimientos adecuados sobre Gestión de Calidad, Gestión de Procesos y Técnicas de Desarrollo Organizacional.

		<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Calidad • Capacidad Resolutiva • Construcción de Alianzas • Trabajo en Equipo <p>⇒ Competencias para el Entorno Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al Cambio • Aprendizaje Continuo • Conciencia Organizacional • Análisis de Problemática Externa <p>⇒ Competencias de Logro y Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al logro • Orden y Calidad <p>⇒ Competencias Cognitivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico • Pensamiento Conceptual <p>⇒ Competencias de Ayuda y Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación de servicio al Usuario/a • Comprensión Interpersonal • Vocación y Espíritu de Servicio. • Respeto a la diversidad, y ejercicio de la tolerancia y no discriminación en grupos vulnerables. 	<p>⇒ Sólidos conocimientos sobre derechos ciudadanos, participación y la legislación relacionada con esta temática.</p> <p>⇒ Sólidos conocimientos acerca del funcionamiento del aparato estatal.</p> <p>⇒ Conocimiento adecuado de la Institución en la que trabaja, su funcionamiento dependencias y bienes y/o servicios entregados.</p> <p>⇒ Dominio lenguaje de señas y/o sistema Braille (en instituciones que atiendan personas con discapacidad puede ser un factor relevante a considerar)</p> <p>⇒ Conocimientos nivel medio idioma inglés y/o lenguas originarias (puede usarse en instituciones que atiendan público extranjero y/o pueblos originarios)</p>
--	--	--	--

Cargo	Competencias Básicas	Competencias Genéricas	Competencias Específicas o Técnicas
<p>Funcionario/a Espacio de Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Adecuado nivel de redacción, y comunicación escrita ⇒ Fluidez verbal ⇒ Comprensión Lectora ⇒ Dominio herramientas Office nivel básico (Word, Excel) ⇒ Manejo adecuado de herramientas de Internet y correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Competencias Personales: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Efectiva • Iniciativa • Empatía • Tolerancia a la Frustración y Trabajo Bajo Presión • Capacidad de Contención • Proactividad • Autocontrol • Confianza en sí mismo/a • Tolerancia y manejo del fracaso • Flexibilidad • Compromiso organizacional • Probidad • Sensibilidad • Energía • Tenacidad • Formación Ética • Rapidez • Amabilidad • Discreción • Prudencia • Imparcialidad • Objetividad • Pulcritud ⇒ Competencias de Liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> • Negociación • Manejo y resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cumplir con los requisitos que establece la Ley 18.834 para contratación de funcionarios(as) públicos(as), y no estar afecto a ninguna de las incompatibilidades allí señaladas ⇒ 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 ⇒ Experiencia laboral de a lo menos 1 año en cargos de atención de público. ⇒ Conocimiento adecuado acerca del funcionamiento del aparato gubernamental

		<p>⇒ Competencias de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Calidad • Trabajo en Equipo <p>⇒ Competencias para el Entorno Organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al Cambio • Aprendizaje Continuo • Conciencia Organizacional • Adaptabilidad <p>⇒ Competencias de Logro y Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al logro • Orden y Calidad • Afán de solucionar y resolver • Lenguaje claro y adecuado a la realidad del usuario/a • Seguridad en la transmisión del mensaje <p>⇒ Competencias Cognitivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico • Pensamiento Conceptual 	<p>⇒ Conocimiento adecuado de la Institución en la que trabaja, su funcionamiento, dependencias, bienes y/o servicios entregados.</p> <p>⇒ Conocimiento adecuado sobre los derechos ciudadanos, participación y la legislación relacionada con esta temática.</p> <p>⇒ Dominio lenguaje de señas y/o sistema Braille (en instituciones que atiendan personas con discapacidad puede ser un factor relevante a considerar)</p> <p>⇒ Conocimiento nivel medio idioma inglés y/o lenguas originarias (puede usarse en instituciones que atiendan público extranjero y/o pueblos originarios)</p>
--	--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">• Orientación a la formación continua• Capacidad de retener instrucciones e información transmitida por su jefatura <p>⇒ Competencias de Ayuda y Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientación de servicio al Usuario/a• Comprensión Interpersonal• Empatía• Vocación y Espíritu de Servicio.• Respeto a la diversidad, y ejercicio de la tolerancia y no discriminación en grupos vulnerables.	
--	--	---	--

ANEXO IX

OFICIOS VINCULADOS AL CUMPLIMIENTO DEL SIAC AÑO 2010

Oficio Circular N° 357, 26 de Marzo del 2009. Ministerio del Interior y Ministerio Secretaría General de la Presidencia

REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

ORD. (GABMIN) N° 357,

ANT.: Ley N° 20.285

MAT.: Entrega instrucciones para la instalación y uso del sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector XML.

SANTIAGO, 26 MAR. 2009

DE : MINISTRO DEL INTERIOR (S) Y MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

- 1) Con el objeto de continuar con el proceso de implementación de la Ley N° 20.285 se informa que se ha desarrollado un sistema informático destinado a permitir a los servicios un mejor seguimiento de las solicitudes de acceso a información, facilitar a las personas la presentación de solicitudes de acceso a información a través de los sitios electrónicos de las instituciones y conocer el estado de todas las solicitudes presentadas por cualquier medio. Dicho sistema se ha denominado "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública".
- 2) El "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública" permite a las personas presentar solicitudes de acceso a información a través de los sitios electrónicos de las instituciones e informarse respecto del estado de su solicitud. El Sistema permite también a las instituciones recibir las solicitudes que se formulen a través de sus sitios electrónicos, conocer y actualizar el estado de ellas y el plazo legal para darles respuesta.
- 3) Los servicios deberán instalar este sistema en sus servidores antes del 1 de abril de 2009 e iniciar el proceso de pruebas y marcha blanca ese mismo día.
- 4) Aquellos servicios que ya cuentan con sistemas propios para cumplir estas funciones deberán generar un conector XML para intercambiar información. Este conector se desarrollará en dos etapas:
 - a. Antes del 15 de abril de 2009 deberá estar operativo en su Fase 1.
 - b. Antes del 4 de mayo de 2009 deberá estar operativo en su Fase 2.
- 5) Las especificaciones y requisitos técnicos de las Fases 1 y 2 se encuentran disponibles en el sitio electrónico www.comunidadtecnologica.gob.cl.
- 6) Aquellos servicios que cuenten con sistemas propios y que no tengan operativo el conector XML en su Fase 1 dentro del plazo señalado, deberán operar el "Sistema de

**Oficio Circular N° 396, 06 de Abril del 2009. Ministerio del Interior,
Ministerio Secretaría General de la Presidencia y Ministerio Secretaría
General de Gobierno**

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO
SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

ORD. (GABSMIN) N° 396 /

ANT.: Oficio ORD. (GABMIN) N° 357
de 26 de marzo de 2009

MAT.: Distribución de formulario
para solicitudes de acceso a
información pública e
instrucciones sobre su
codificación.

SANTIAGO, 06 ABR. 2009

DE : **MINISTROS DEL INTERIOR (S), SECRETARIO GENERAL DE
LA PRESIDENCIA Y SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**

A : **SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

1. Con el objeto de continuar con el proceso de implementación de la Ley N° 20.285 se informa que se ha generado un formulario para la presentación de solicitudes de acceso a información pública y se ha establecido también un sistema de codificación único para los efectos de identificar las solicitudes que ingresen a cada uno de los órganos y servicios obligados a su cumplimiento.
2. En razón de lo anterior se informa a los órganos y servicios afectos al cumplimiento de la Ley N°20.285 que se ha definido un código identificador de cada solicitud para cada institución. Dicho código se compone de los elementos siguientes:
 - a) Prefijo servicio: corresponde a un código asignado a cada organismo obligado, donde las dos primeras letras identifican al Ministerio del cual depende o se relaciona y el número del organismo.
 - b) Medio de ingreso: corresponde a una letra que identifica el medio de ingreso de la solicitud según la siguiente nomenclatura:

P : Formulario en papel.
W: Formulario web, solicitud a través del sitio electrónico de la institución.
C : Otros medios escritos (ej. cartas).
 - c) Número correlativo: corresponde a un número de siete cifras que identifica de manera única a la solicitud dentro de ese organismo.

**Oficio ORD N° 413, 13 de Abril del 2009. Ministerio de Hacienda y
Ministerio Secretaría General de la Presidencia**

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO
SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

ORD. (GABMIN) N° 000413 /

ANT.: Oficio ORD. (GABMIN) N°106
de fecha 23.01.2009.

MAT.: Entrega instrucciones para el
cumplimiento de los
artículos 6° y 7° de la Ley
N°20.285.

SANTIAGO, 13 ABR. 2009

DE : MINISTRO DE HACIENDA Y MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA
PRESIDENCIA

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

- 1) El Ministerio Secretaría General de la Presidencia despachó con fecha 23 de enero de 2009 el Oficio ORD. (GABMIN) N° 106 sobre "Fase inicial implementación Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública", que contiene las directrices comunes para dar cumplimiento a los artículos 6° y 7° letras b), c), d), e), f), g), h), j) y m) de la señalada Ley.
- 2) Con el objeto de continuar con el proceso de implementación de la Ley N° 20.285 en el ámbito de las obligaciones de transparencia activa, y en atención a las sugerencias derivadas del proceso de pruebas internas de la aplicación de las planillas e instrucciones otorgadas, se ha considerado necesario consolidar dichas observaciones las cuales permitirán un trabajo más eficiente, junto con incluir las planillas e instrucciones para la publicación de la información correspondiente a las letras a), i), y k) del artículo 7° de la Ley precitada.
- 3) En consecuencia, se ha estimado necesario despachar el presente oficio que consolida la información para el uso de las planillas e imparte instrucciones para dar cumplimiento a los artículos 6° y 7° de la Ley N°20.285, y que deja sin efecto el Oficio ORD. (GABMIN) N° 106 de fecha 23 de enero de 2009, salvo en lo referente a las instrucciones para el uso de las planillas y la norma técnica relativa al uso de conversores y generación de archivos HTML.

Oficio Circular N° 343, 15 de Marzo del 2010, Ministerio Secretaría General de la Presidencia



ORD (GABMIN) N° 343 /

MAT.: Actualización de la información en Gobierno Transparente en relación a personal establecida en el artículo 7° de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

SANTIAGO, 15 MAR. 2010

A : SEGÚN DISTRIBUCION
DE : CRISTIÁN LARROULET VIGNAU
MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA

En atención a la reciente asunción en el cargo de nuevos ministros, subsecretarios, intendentes, gobernadores, jefes de servicio y demás autoridades, y las obligaciones sobre transparencia activa contenidas en la letra d) del artículo 7° de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, se ha estimado necesario instruir lo siguiente:

1. La información sobre los nuevos ministros, subsecretarios, jefes de servicio, intendentes, gobernadores y, en general, los estamentos autoridad de gobierno y jefe de servicio que hayan asumido sus funciones a partir del 11 de marzo del presente deberá actualizarse en el sitio de Gobierno Transparente de cada una de las instituciones antes del 17 de marzo del presente.
2. En aquellos casos en que pudieran producirse nombramientos de cargos que aún no hayan sido designados, la información correspondiente deberá actualizarse de forma inmediata y, en cualquier caso, dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido el nombramiento o dictado el respectivo acto administrativo de nombramiento.
3. En aquellos casos en que se produzcan cambios de autoridades o jefes de servicio deberá aplicarse el mismo criterio y contemplarse los mismos plazos respecto de lo indicado en el párrafo anterior.

Lo anterior será aplicable respecto de los cambios o nombramientos producidos con anterioridad al plazo de actualización de la información establecido en el artículo 50° del Reglamento de la ley N° 20.285. Es decir, antes del 9 de abril próximo.

Respecto de cualquier otro cambio producido en relación al personal ya sea de planta, contrata, honorarios o Código del Trabajo, la información deberá actualizarse de acuerdo lo establecido en el artículo 50° del Reglamento de la Ley, es decir, durante los primeros

ANEXO X

LISTADO DE INSTITUCIONES QUE COMPROMETEN SIAC PERÍODO 2010

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		MB⁵⁹	MA⁶⁰	MC⁶¹	MEI⁶²
1	Agencia de Cooperación Internacional – AGCI		3		
2	Caja de Previsión de la Defensa Nac.- CAPREDENA		3	I	
3	Central de Abastecimiento del S.N.S.S.- CENABAST	4			
4	Comisión Chilena de Energía Nuclear – CCHEN		4		
5	Comisión Chilena del Cobre – COCHILCO		3		
6	Comisión Nac. de Investigación Científica y Tecnológica		4		
7	Comisión Nacional de Riego – CNR		4		
8	Comisión Nacional del Medio Ambiente –CONAMA		4		
9	Comité de Inversiones Extranjeras – CINVER	4			
10	Consejo de Defensa del Estado – CDE	4			
11	Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	4			
12	Consejo Nacional de Televisión – CNTV	4			
13	Consejo Nacional de Educación- CSE	4			
14	Corporación de Fomento de la Producción –CORFO		2		
15	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena-CONADI		4		
16	Corporación Nacional Forestal – CONAF		4		
17	Defensoría Penal Pública	4			
18	Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa		2		
19	Dirección de Aeropuertos – MOP		4	I	
20	Dirección de Arquitectura – MOP		3	I	
21	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos – DIBAM		4	2	
22	Dirección de Compras y Contratación Pública –Chilecompra				5
23	Dirección de Contabilidad y Finanzas-MOP		4	I	
24	Dirección de Crédito Prendario –DICREP		3	I	
25	Dirección de Fronteras y Límites del Estado – DIFROL		3		
26	Dirección de Obras Hidráulicas – MOP		4	I	
27	Dirección de Obras Portuarias – MOP		3	I	
28	Dirección de Planeamiento-MOP		3	I	
29	Dirección de Previsión de Carabineros – DIPRECA		3		
30	Dirección de Vialidad – MOP		4	I	
31	Dirección del Trabajo – DT		3	I	
32	Dirección Gen. de Relaciones Económicas Internacionales		3	I	
33	Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC		4	2	
34	Dirección General de Aguas – MOP		4	I	
35	Dirección General de Obras Públicas – MOP		4		
36	Dirección Nacional del Servicio Civil – DNSC	4			
37	Fiscalía MOP		4	I	
38	Fiscalía Nacional Económica – FNE				3.4.5
39	Fondo de Solidaridad e Inversión Social – FOSIS		4	2	

⁵⁹ **MB:** Programa Marco Básico.

⁶⁰ **MA:** Programa Marco Avanzado.

⁶¹ **MC:** Programa Marco de la Calidad.

⁶² **MEI:** Programa Metas Eficiencia Institucional.

40	Servicio Nacional de la Discapacidad – SENADIS	4			
41	Fondo Nacional de Salud – FONASA		4	2	
42	Gendarmería de Chile		2		
43	Gobernación Provincial Antártica Chilena	4			
44	Gobernación Provincial Antofagasta	4			
45	Gobernación Provincial Arauco	4			
46	Gobernación Provincial Arica	4			
47	Gobernación Provincial Aysén	4			
48	Gobernación Provincial Bío-Bío	4			
49	Gobernación Provincial Cachapoal	4			
50	Gobernación Provincial Capitán Prat	4			
51	Gobernación Provincial Cardenal Caro	4			
52	Gobernación Provincial Cauquenes	4			
53	Gobernación Provincial Cautín	4			
54	Gobernación Provincial Chacabuco	4			
55	Gobernación Provincial Chañaral	4			
56	Gobernación Provincial Chiloé	4			
57	Gobernación Provincial Choapa	4			
58	Gobernación Provincial Coyhaique	4			
59	Gobernación Provincial Colchagua	4			
60	Gobernación Provincial Concepción	4			
61	Gobernación Provincial Copiapó	4			
62	Gobernación Provincial Cordillera	4			
63	Gobernación Provincial Curicó	4			
64	Gobernación Provincial de Ranco	4			
65	Gobernación Provincial de Tamarugal	4			
66	Gobernación Provincial de Valdivia	4			
67	Gobernación Provincial El Loa	4			
68	Gobernación Provincial Elqui	4			
69	Gobernación Provincial Gral. Carrera	4			
70	Gobernación Provincial Huayco	4			
71	Gobernación Provincial Iquique	4			
72	Gobernación Provincial Isla de Pascua	4			
73	Gobernación Provincial Limarí	4			
74	Gobernación Provincial Linares	4			
75	Gobernación Provincial Llanquihue	4			
76	Gobernación Provincial Los Andes	4			
77	Gobernación Provincial Magallanes	4			
78	Gobernación Provincial Maipo	4			
79	Gobernación Provincial Malleco	4			
80	Gobernación Provincial Melipilla	4			
81	Gobernación Provincial Nuble	4			
82	Gobernación Provincial Osorno	4			
83	Gobernación Provincial Palena	4			
84	Gobernación Provincial Parinacota	4			

85	Gobernación Provincial Petorca	4			
86	Gobernación Provincial Quillota	4			
87	Gobernación Provincial San Antonio	4			
88	Gobernación Provincial San Felipe	4			
89	Gobernación Provincial Talagante	4			
90	Gobernación Provincial Talca	4			
91	Gobernación Provincial Tierra del Fuego	4			
92	Gobernación Provincial Tocopilla	4			
93	Gobernación Provincial Última Esperanza	4			
94	Gobernación Provincial Valparaíso	4			
95	Instituto Chileno Antártico – INACH	4			
96	Instituto de Desarrollo Agropecuario – INDAP		4	2	
97	Instituto de Previsión Social – IPS		3		
98	Instituto de Salud Pública – ISP		3		
99	Instituto de Seguridad Laboral – ISL	3			
100	Instituto Nacional de Deportes – ChileDeportes		4		
101	Instituto Nacional de Estadísticas – INE		3		
102	Instituto Nacional de Hidráulica – MOP		2		
103	Instituto Nacional de la Juventud – INJUV		3	1	
104	Instituto Nacional de Propiedad Intelectual – INAPI				2
105	Intendencia I Región de Tarapacá	4			
106	Intendencia II Región de Antofagasta	4			
107	Intendencia III Región de Atacama	4			
108	Intendencia IV Región de Coquimbo	4			
109	Intendencia IX Región de la Araucanía	4			
110	Intendencia Región Metropolitana	4			
111	Intendencia V Región de Valparaíso	4			
112	Intendencia VI Región del Lib. Gral. Bdo. O'Higgins	4			
113	Intendencia VII Región del Maule	4			
114	Intendencia VIII Región del Bío-Bío	4			
115	Intendencia X Región de Los Lagos	4			
116	Intendencia XI Región de Aysén	4			
117	Intendencia XII de Magallanes y la Antártica Chilena	4			
118	Intendencia XIV Región de Los Ríos	4			
119	Intendencia XV Región de Arica y Parinacota	4			
120	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas – JUNAEB		3		
121	Junta Nacional de Jardines Infantiles – JUNJI		4		
122	Ministerio Secretaría General de Gobierno – SEGEGOB	4			
123	Oficina de Estudios y Políticas Agrarias – ODEPA		4		
124	Oficina Nacional de Emergencia – ONEMI		1		
125	Parque Metropolitano		4		
126	Secretaría y Adm. Gral. de la Subsecretaría del Interior		2		
127	Secretaría y Administración General de Obras Públicas		3	1	
128	Secretaría y Administración General de R.R.E.E.		3		
129	Servicio Agrícola y Ganadero-SAG		1		

130	Servicio de Cooperación Técnica – SERCOTEC		4	2	
131	Servicio de Registro Civil e Identificación – SRCEI		3		
132	Servicio de Vivienda y Urbanización I Región	4			
133	Servicio de Vivienda y Urbanización II Región		1		
134	Servicio de Vivienda y Urbanización III Región		2		
135	Servicio de Vivienda y Urbanización IV Región	4			
136	Servicio de Vivienda y Urbanización V Región	4			
137	Servicio de Vivienda y Urbanización VI Región	4			
138	Servicio de Vivienda y Urbanización VII Región	4			
139	Servicio de Vivienda y Urbanización VIII Región		4	2	
140	Servicio de Vivienda y Urbanización IX Región		3		
141	Servicio de Vivienda y Urbanización X Región		3	1	
142	Servicio de Vivienda y Urbanización XI Región		2		
143	Servicio de Vivienda y Urbanización XII Región	4			
144	Servicio de Vivienda y Urbanización XIV Región	3			
145	Servicio de Vivienda y Urbanización XV Región	4			
146	Servicio de Vivienda y Urbanización-SERVIU Metropolitano.		3	1	
147	Servicio Médico Legal – SML		1		
148	Servicio Nacional de Aduanas	4			
149	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo – SENCE		4	2	
150	Servicio Nacional de Geología y Minería – SERNAGEOMIN		4		
151	Servicio Nacional de la Mujer-SERNAM		4		
152	Servicio Nacional de Menores-SENAME		1		
153	Servicio Nacional de Pesca – SERNAPESCA		4	2	
154	Servicio Nacional de Turismo – SERNATUR		3		
155	Servicio Nacional del Adulto Mayor – SENAMA	4			
156	Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC		4	2	
157	Subsecretaría de Agricultura		1		
158	Subsecretaría de Aviación				3
159	Subsecretaría de Bienes Nacionales		3		
160	Subsecretaría de Economía		2		
161	Subsecretaría de Educación	4			
162	Subsecretaría de Guerra				3
163	Subsecretaría de Investigaciones				3
164	Subsecretaría de Justicia		3		
165	Subsecretaría de Marina				3
166	Subsecretaría de Pesca		4	1	
167	Subsecretaría de Planificación y Cooperación		2		
168	Subsecretaría de Redes Asistenciales	4			
169	Subsecretaría de Salud Pública	4			
170	Subsecretaría de Telecomunicaciones		4	1	
171	Subsecretaría de Transportes		4	2	
172	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo		4		
173	Superintendencia de Electricidad y Combustibles – SEC				5
174	Superintendencia de Quiebras (Ex Fiscalía Nacional)		3		

175	Superintendencia de Casinos de Juegos				5
176	Superintendencia de Pensiones				6
177	Superintendencia de Salud				5
178	Superintendencia de Seguridad Social				1-2
179	Superintendencia de Valores y Seguros -SVS				6
180	Tesorería General de la República		2		
181	Unidad de Análisis Financiero – UAF				5
TOTAL INSTITUCIONES POR PROGRAMA		92	75	18	14



Departamento de Información Ciudadana.
Teléfono de Información Ciudadana – 600.301.7000
Valor llamada local (SLM)
Tucapel Jiménez N° 98 – Fono: 6887547
www.participemos.cl
siac.msgg.gov.cl

La nueva forma de participar

-  Infobus
-  Diálogos Participativos
-  Boletín Voluntarios x Chile
-  Cuentas Públicas Participativas
-  Información para Dirigentes Sociales
-  Apoyo a Dirigentes de Juntas de Vecinos
-  Jornadas de Diversidad y NO Discriminación
-  Capacitación a Dirigentes Sociales sobre Políticas Públicas

600.301.7000
www.participemos.cl
contactodos@msgg.gov.cl

