

PUBLIQUESE  
EN SITIO ELECTRONICO DEL  
CONSEJO NACIONAL DE LA  
CULTURA Y LAS ARTES  
LEY 20.285 /



# APRUEBA MANUAL DE MANTENCIÓN DEL GRADO DE DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES  
16 DIC. 2010  
DOCUMENTO TOTALMENTE TRAMITADO

EXENTA Nº

VALPARAÍSO, 16.12.2010 05709

VISTOS:

Estos antecedentes; el Memorando Interno Nº 026/0814 del Jefe del Departamento de Planificación y Presupuesto del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, recibido por el Departamento Jurídico con fecha 25 de Noviembre de 2010.

## CONSIDERANDO

Que de conformidad al artículo 2º de la Ley 19.891, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, en adelante también denominado "el Consejo", tiene por objeto apoyar el desarrollo de las artes y la difusión de la cultura, contribuir a conservar, incrementar y poner al alcance de las personas el patrimonio cultural de la Nación y promover la participación de éstas en la vida cultural del país.

Que, la Secretaría General de Gobierno, en su calidad de órgano dependiente del Presidente de la República, en la formulación de proposiciones en torno a la formulación de políticas, planes, programas y medidas sobre participación ciudadana, en sus diversas instancias, emitió la Guía Metodológica "Programa de Mejoramiento de Gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana 2010, 8º Edición", de 2010, cuyo objeto es complementar los requisitos técnicos emanados desde la Dirección de Presupuestos junto a la red de expertos para la validación de los Sistemas PMG.

Que, con el fin de obtener el fortalecimiento de sistemas y metodologías que permitan el resguardo de la información y apoyo a la gestión estratégica del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, este Servicio ha elaborado el Manual de Mantenimiento del Grado de Desarrollo del Sistema Integral de Información y de Atención Ciudadana de acuerdo a los requisitos técnicos del Sistema referido, instrumento que corresponde aprobar por el presente acto administrativo.

## Y TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en la Ley Nº 19.891 que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, especialmente lo señalado en sus artículos 2º, 3º Nº 10) y 9º Nº 2); en la Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley 19.032 de 1991, que Reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno; el Decreto Nº 680 del año 1990 del Ministerio del Interior; Instructivo Presidencial Nº 4 que imparte instrucciones sobre aplicación de la ley Nº 19.880; el Instructivo Presidencial Nº 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado; el Documento Técnico del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2010 de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y la Red de Expertos y en la Resolución Nº 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República, vengo en dictar la siguiente:



**RESOLUCIÓN:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Apruébase Manual de Mantenimiento del Grado de Desarrollo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que es del siguiente tenor:

**MANUAL DE MANTENCIÓN DEL GRADO DE DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

**CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES  
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO  
SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN**

**SIAC CNCA  
2010**

**INDICE**

<b>I</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>ALCANCES</b> .....	<b>4</b>
<b>III</b>	<b>MARCO NORMATIVO PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</b> .....	<b>4</b>
<b>IV</b>	<b>METODOLOGÍA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>5</b>
	IV.1. OBJETIVO.....	5
	IV.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
	IV.3. DEPENDENCIAS.....	6
	IV.4. RESPONSABILIDADES.....	6
	IV.5. RECURSOS.....	7
	IV.6. PERFIL DEL FUNCIONARIO/A.....	7
	IV.7. HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
<b>V</b>	<b>ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN PERMANENTE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, RECEPCIÓN, DERIVACIÓN Y RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS</b> .....	<b>8</b>
<b>VI</b>	<b>ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN PERMANENTE DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS (DE ACUERDO AL PLAN ANUAL DE DIFUSIÓN)</b> .....	<b>8</b>
<b>VII</b>	<b>CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL DEL SIAC</b> .....	<b>9</b>
<b>VIII</b>	<b>MANTENCIÓN Y/O GENERACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SIAC</b> .....	<b>10</b>
<b>IX</b>	<b>GENERACIÓN DE REPORTES PERIÓDICOS A LA AUTORIDAD INSTITUCIONAL</b> .....	<b>10</b>
<b>X</b>	<b>REQUISITOS PARA LA MANTENCIÓN DEL SISTEMA</b> .....	<b>11</b>
	X.1. ACTUALIZACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC).....	11
	X.2. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE TODOS LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	12
	X.3. INFORME SOBRE EL PERSONAL DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN.....	12
	X.4. DISEÑO DEL PLAN ANUAL DE DIFUSIÓN.....	12
	X.5. PLAN GENERAL ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SIAC.....	12



X.6.	EVALUACIÓN DEL PLAN GENERAL ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE SIAC.....	13
<b>XI</b>	<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SIAC .....</b>	<b>14</b>
XI.1.	PROPÓSITO.....	14
XI.2.	ALCANCE.....	14
XI.3.	DEFINICIONES.....	14
XI.4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	15
XI.5.	PREPARACIÓN .....	15
XI.6.	APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.....	15
XI.7.	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	15
<b>XII</b>	<b>METODOLÓGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES .....</b>	<b>16</b>
XII.1.	OBJETIVOS .....	16
XII.2.	ALCANCES.....	16
XII.3.	DEFINICIONES.....	16
XII.4.	CONTENIDOS QUE DEBE CONTEMPLAR LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS .....	16
XII.5.	ELABORACIÓN DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS.....	17
<b>XIII</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.....</b>	<b>20</b>

## I OBJETIVOS

El objetivo de este documento es establecer una metodología para la mantención del grado de desarrollo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del CNCA, a través del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada una de las etapas de implementación del Sistema.

La mantención del grado de desarrollo del sistema establece que se deben asegurar al menos los siguientes requisitos técnicos:

1. La actualización y difusión permanente de los procedimientos de registro, recepción, derivación y respuesta de las solicitudes ciudadanas.
2. La actualización y difusión permanente de la Carta de Derechos Ciudadanos de acuerdo al plan anual de difusión.
3. La capacitación continua del personal del SIAC, con el fin de optimizar el desempeño de los espacios de atención, y de actualizar conocimientos y orientar el quehacer funcionario, de acuerdo a los nuevos requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia.
4. La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del SIAC, relativos a la optimización de los procesos de atención, tiempos de respuesta a las solicitudes, la calidad de la atención y el acceso a la información pública de la institución, y el cumplimiento regular de las metas comprometidas para cada uno de ellos.
5. La generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional, con información estadística respecto al tipo de solicitudes y perfil de los usuarios/as, que facilite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de atención ciudadana y acceso a la información pública.

Por otro lado, los requisitos establecidos en las etapas de implementación del SIAC son acumulativos y deben ser revisados y actualizados anualmente con el fin de mantener el grado de desarrollo del sistema. Estos requisitos son:

- Diagnóstico de todos los espacios de atención existentes.



- Diseño/Actualización del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana actualizado.
- Formulario de los indicadores de desempeño del SIAC a medir en el año siguiente.
- Programa de Trabajo Anual para el año siguiente.
- Resultados de la implementación del Programa de Trabajo Anual ejecutado durante el año en curso.
- Reportes de los indicadores de desempeño del SIAC medidos durante el año en curso.
- Reportes del Sistema de Información para la Gestión (SIG).
- Resultados de la evaluación de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Programa de Seguimiento del SIAC para el año siguiente.
- Resultados de la implementación del Programa de Seguimiento del SIAC aplicado durante el año en curso.
- Análisis de acciones realizadas en el año asociadas a la mantención del grado de desarrollo del sistema.

## II ALCANCES

Los alcances de este documento consideran los procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos para la mantención del grado de desarrollo del sistema de acuerdo al documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa Marco Básico del Programa de Mejoramiento de la Gestión, año 2010, elaborado por la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.

## III MARCO NORMATIVO PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
2. Ley N° 20.285, que regula el Principio de Transparencia de la Función Pública y el derecho que le cabe a todas las personas de acceder a la información de los órganos de administración del Estado.
3. Decreto N° 680 del año 1990, del Ministerio del Interior, el cual en su artículo 1° establece que Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por ley, deberán establecer Oficinas de Información (OIRS).
4. Instructivo Presidencial N° 04 que imparte instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos.
5. Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
6. Reglamento N° 13 de 2009 de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la información pública del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
7. 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.



8. 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.
9. 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.
10. 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
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Guía Metodológica SEGEGOB 2010, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Área de Calidad de Atención a Usuarios, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Etapa IV.

#### **IV METODOLOGÍA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

##### **IV.1. OBJETIVO**

Facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, orientándola/o, informándola/o y atendiendo sus solicitudes con el propósito que reciba los productos y/o servicios que presta el CNCA de manera eficiente y oportuna.

1. Brindar una atención eficaz y de calidad al usuario a través de los Espacios de Atención
2. Identificar las principales necesidades y temas de interés para los usuarios y usuarias, con el fin de mejorar la información con que cuentan los espacios de atención.
3. Canalizar y responder en forma oportuna las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, y solicitudes de información de usuarios y usuarias.

##### **IV.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los Espacios de Atención se implementan en las Direcciones Regionales y Niveles Centrales de Cultura definidos como estratégicos, según los antecedentes entregados por los diagnósticos realizados durante los años anteriores, las prioridades fijadas por las Direcciones Regionales y las evaluaciones posteriores.

Sin perjuicio de lo anterior, se considera deseable que todos los espacios de atención implementen el modelo de atención a fin de mejorar el estándar de calidad de atención a los usuario/as.

Asimismo, comprende la atención de usuarios y usuarias a través del Centro de Documentación.



### IV.3. DEPENDENCIAS

El sistema de atención a usuario/as depende de la Sección de Planificación Estratégica y control de Gestión, del Departamento de Planificación y Presupuesto, que entrega los lineamientos técnicos para su funcionamiento.

Los espacios de atención del CNCA de los Niveles Centrales dependen administrativamente y funcionalmente de la Sección.

Los espacios de atención ubicadas en regiones dependen jerárquicamente del Director/a Regional, y funcionalmente de la Sección.

### IV.4. RESPONSABILIDADES

1. La Sección de Planificación Estratégica y Control de Gestión tiene las siguientes responsabilidades:

- Definir los requisitos técnicos para asegurar el buen funcionamiento de los Espacios de Atención.
- Elaborar los informes de prevalidación y validación del PMG que se entregan al validador técnico, la División de Organizaciones Sociales.
- Organizar la capacitación anual de encargado/as de los espacios de Atención.
- Mantener actualizada la información sobre los programas, productos y otros antecedentes necesarios para la correcta atención de los usuario/as.
- Supervisión y seguimiento al funcionamiento del sistema.
- Evaluación de resultados del sistema.

2. El Encargado/a de los espacios de atención presenciales tiene la responsabilidad de:

- Responder todo tipo de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, vía teléfono, en el momento de la realización de la solicitud.
- Mantener un registro diario de atención al/el usuaria/o mediante el sistema en línea disponible en el Sitio web institucional.
- Mantener el seguimiento y derivar a la OIRS Virtual las derivaciones de solicitudes (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) que no hayan sido respondidas.
- Acoger y derivar las solicitudes de información por Ley de Acceso al responsable de la región.
- Aplicar y procesar las encuestas de satisfacción de usuario que se efectúan dos veces al año. Estas encuestas estarán en los espacios de atención presenciales y tienen un formato estándar a nivel nacional.
- Establecer redes de información con OIRS de otros servicios públicos, así como con organizaciones privadas relevantes para los usuarios que consultan en el CNCA.
- Colaborar con la difusión de programas y proyectos de la institución y de otros servicios del área cultural y/o artística.
- Disponer en los mesones de atención del material de difusión y formularios de registro y satisfacción ciudadana, como también de los formularios de Ley de Acceso y el índice con las materias reservadas o secretas.

3. El Encargado/a de OIRS Virtual es responsable de:

- Entregar las indicaciones emanadas del nivel central.
- Efectuar supervisiones a través de los registros efectuados por los Espacios de Atención presenciales.
- Notificar a al/la Jefe/a de Sección y al/la Encargado/a del PMG, las dificultades y problemas para el óptimo funcionamiento de las OIRS.
- Verificar que se efectúe el seguimiento de derivaciones de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Verificar el cumplimiento de los plazos de respuesta a las derivaciones.
- Informar al/la Jefe/a de Sección y al/la Encargado/a del PMG respecto al incumplimiento de los plazos de respuesta.

4. El Director/a Regional, tiene la responsabilidad de:



- Asegurar la disponibilidad de los recursos materiales y financieros para el adecuado funcionamiento del espacio de atención.
- Velar por la permanencia y baja rotación del personal encargado de la Oficina de Informaciones, y asegurar la existencia de personal de reemplazo capacitado.
- Asegurar la participación en las capacitaciones de los encargado/as de los espacios de atención.
- Velar por el cumplimiento de los tiempos de respuesta de derivaciones realizadas desde el Nivel Central.

#### IV.5. RECURSOS

##### 1. Recursos físicos:

- Mesón de atención para los usuarios/as.
- Sillas para personal de atención.
- Silla de espera para el usuario/a.
- Computadora con acceso a Internet e intranet.
- Impresora, teléfono.
- Módulos para folletería impresa.
- Señalética adecuada.
- Opcionales: Acceso a fotocopidora y fax.

##### 2. Documentación:

- Formulario foliado de solicitudes tanto para consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, como para Ley de Acceso.
- Folletería de Programas y/o actividades del CNCA.

##### 3. Recursos Humanos:

- Un funcionario/a para atención de público, capacitado, de dedicación exclusiva o parcial según se requiera para atender en forma eficiente el volumen de atenciones del espacio de atención.
- 1 reemplazante capacitado, en caso que el titular se ausente.

##### 4. Recursos económicos: los recursos económicos para la instalación y funcionamiento de los Espacios de Atención, serán los estipulados en el presupuesto de la institución. Una vez que entre en funcionamiento una nueva OIRS, sus gastos de operación serán asumidos por la unidad administrativa de la cual depende.

#### IV.6. PERFIL DEL FUNCIONARIO/A

El funcionario/a que atiende la OIRS Presencial deberá tener el siguiente perfil:

- Título técnico de instituto profesional o CFT reconocido por el Estado, de a lo menos 4 semestres de duración.
- Experiencia laboral de a lo menos 1 año en atención a público.
- Conocimiento de derechos ciudadanos y normativa vigente asociada a la atención del Estado hacia la ciudadanía.
- Manejo de aplicaciones informáticas de oficina (Word, Excel, Power Point, correo electrónico, Internet).
- Deseable capacitación en el área de la atención de público, servicio al cliente, aplicaciones informáticas de oficina (Word, Excel, Power Point, correo electrónico, Internet).

El funcionario/a que atiende la OIRS Presencial deberá tener el siguiente perfil:

- Título Profesional de a lo menos 10 semestres de duración.
- Dominio en administración de bases de datos y herramientas de ofimática a nivel intermedio (Microsoft Office: Word, Excel, Power Point, Internet).
- Destreza en redacción de informes y documentos, preparación de minutas de trabajo y presentaciones.
- Sólidos conocimientos sobre la programación y el operar del CNCA.



#### IV.7. HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención de los Espacios de Atención será el que fije la Jefatura de la cual dependan. De todas formas, su jornada no podrá ser menor de aquella en que atiende público el Nivel Central o Regional en la que funcionen.

#### V ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN PERMANENTE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, RECEPCIÓN, DERIVACIÓN Y RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

Este requisito técnico establece que anualmente se debe realizar la revisión, actualización y difusión de los siguientes procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo para la atención ciudadana:

- Procedimientos e instrumentos para el proceso de atención ciudadana considerando cada de las siguientes etapas: recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas, y su grado de adecuación a los plazos legales.
- Procedimientos e instrumentos para un Sistema de Gestión y de Registro de solicitudes ciudadanas, considerando la existencia de: mecanismos de seguimiento de cada una de las etapas del proceso de atención ciudadana; la forma de acceso de los ciudadanos a conocer el estado en que se encuentra su solicitud; y el desarrollo y mantenimiento de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades establecidas en la tramitación de cada solicitud ciudadana.
- Procedimientos actualmente operativos para dar cumplimiento de cada uno de los antecedentes que la institución debe mantener a través de su sitio electrónico obligatoriamente o que estén a disposición permanente del público relacionados con el proceso de Transparencia Activa (Artículos 6° y 7° de la Ley 20.285 y Reglamento Ley 20.285). Incluyendo: la disposición de roles y responsabilidades de la(s) unidad(es) organizacional(es) a cargo de la generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar permanentemente; y ubicando esta(s) unidad(es) en el organigrama de la institución, identificando los flujos comunicacionales entre éstas y otros centros de responsabilidad del Servicio.
- Procedimientos e instrumentos relacionados con la coordinación, control y seguimiento institucional de los espacios de atención y de transparencia activa, destinadas a retroalimentar la gestión institucional en materias de atención ciudadana.
- Metodologías de atención ciudadana por espacio de atención.
- Metodología existente para la aplicación de instrumentos para medir los niveles de satisfacción ciudadana.

#### VI ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN PERMANENTE DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS (DE ACUERDO AL PLAN ANUAL DE DIFUSIÓN)

Este requisito técnico establece que anualmente se debe realizar la revisión, evaluación, actualización y difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos, considerando: Su difusión en los espacios de atención catastrados, la inclusión de contenidos referidos a información descriptiva de la institución, los compromisos de calidad y tiempo con que la institución brindará el servicio, además de las indicaciones que faciliten el acceso al mismo por parte de las personas, los Derechos Ciudadanos atingentes a la Atención y el acceso a la información pública, información complementaria referida a la localización de oficinas, horario de atención y responsable a cargo de la atención ciudadana, los mecanismos de participación de los funcionarios/as que atienden público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicio para su elaboración, así como de los usuarios y organizados/a s cuando sea aplicable.



## VII CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL DEL SIAC

Este requisito técnico establece la ejecución anual de acciones de capacitación para los funcionarios y funcionarias del SIAC, según perfiles y competencias, para asegurar un desempeño adecuado en relación a los procedimientos y metodologías de atención ciudadana, y el alcance que cada año tendrá su ejecución.

- **Detección de Necesidades de capacitación.**

La detección de estas brechas implica destacar que existen carencias o debilidades que afectan el funcionamiento del sistema, ya sea respecto de su gestión productiva, como respecto de la calidad de la atención entregada a la ciudadanía o la capacidad de adaptación a los cambios procedimentales, metodológicos o tecnológicos.

Este proceso de detección de necesidades de capacitación debe ser capaz de identificar de manera priorizada las principales brechas que existen entre las competencias actuales del equipo SIAC y las que se requieren o se requerirán en un futuro próximo, para el desarrollo de los objetivos del sistema.

Del mismo modo, debe ser capaz de dar cuenta de los principales intereses no satisfechos, desde la perspectiva de los conocimientos de los funcionarios y que, en la medida que sean abordados, pueden contribuir a un mejor desempeño laboral a través de la aplicación de nuevas o mejores competencias a su trabajo.

Las acciones para la detección de las necesidades de capacitación, una vez que se han definido los productos o resultados más significativos de cada cargo involucrado en el funcionamiento del SIAC es:

1. Analizar la situación de efectividad de cada cargo, es decir comparar la situación ideal de logros de dicha unidad orgánica con su situación vigente, identificando fortalezas y debilidades
2. Identificar las áreas de interés individual, es decir establecer las preocupaciones y motivaciones de los funcionarios en relación a sus funciones y las exigencias de su trabajo diario.
3. Identificar y priorizar, a partir de las fases anteriores, las acciones de capacitación que se precisen, ya sea remediales o de intervención.
4. Caracterizar el contenido de cada acción de capacitación identificado. Si bien puede no resultar necesario construir en detalle el contenido temático y metodológico de cada actividad de capacitación, al menos se debe aportar información que permita comprender lo que se espera de cada una de ellas.  
Una forma de enfrentar este aspecto es mediante la respuesta a cuatro preguntas claves:

- ¿Cuáles son las brechas de competencias detectadas?
- ¿Cuáles son los productos o resultados que se precisan con la capacitación que se solicita?
- ¿De qué forma la adquisición de los nuevos conocimientos, las nuevas habilidades desarrolladas o mejoradas; o los cambios de actitud que se esperan lograr con la capacitación, contribuyen a incrementar la calidad de los productos y/o resultados propios del cargo y el SIAC?
- ¿Quiénes deberán ser sujetos de esta capacitación para lograr lo especificado en las dos preguntas anteriores?

A partir de las respuestas a las interrogantes anteriores, es factible avanzar a un nivel de detalle adicional que se estime necesario para la toma de decisiones en relación a cuáles acciones de capacitación serán llevadas a cabo.



El producto final de la detección de necesidades de capacitación es, idealmente, un cuadro que precise un nombre tentativo de la capacitación solicitada, la identificación de la o las personas que deberían ser sujeto de dicha actividad, la oportunidad deseable para su realización y el presupuesto involucrado.

## VIII MANTENCIÓN Y/O GENERACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SIAC

Este requisito técnico establece que anualmente se debe realizar la revisión, evaluación y actualización de indicadores de desempeño que midan la calidad de servicio proporcionada por la institución, la satisfacción ciudadana con el servicio proporcionada por la institución y por los espacios de atención y el logro en los procesos de atención del SIAC:

- Describiendo los instrumentos de registro y recolección de datos para su medición.
- Señalado al menos la existencia de los siguientes tipos de indicadores:
  - Satisfacción ciudadana con el servicio proporcionado por la Institución y el servicio entregado en los espacios de atención (evaluando por ejemplo para estos últimos su infraestructura, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención, comodidad y cortesía en la atención, y/u otros).
  - Cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, y/u otros).
  - Cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de solicitudes ciudadanas que operan a través de los distintos espacios de atención (informar a usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas, u otros).
  - Calidad de servicio proporcionada por la institución, evaluando el grado en que la entrega de los bienes y/o servicios proporcionada por la Institución son apropiados o adecuados a las necesidades de sus usuarios/clientes/beneficiarios y satisfacen sus necesidades.
- La institución debe definir los indicadores de desempeño para medir la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y el logro en los procesos de atención del SIAC, de acuerdo a los resultados del Diagnóstico y el Modelo Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado.
- Por otro lado la institución debe incorporar en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes de aquellos definidos para el SIAC, en cuanto midan aspectos relevantes relacionados con la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y del logro en los procesos de atención del SIAC.
  - Anualmente la institución debe medir los indicadores de desempeño para monitorear el logro en los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

## IX GENERACIÓN DE REPORTES PERIÓDICOS A LA AUTORIDAD INSTITUCIONAL

Este requisito técnico establece que anualmente se debe realizar la elaboración, modificación y mejora de los reportes a las autoridades del Servicio, los que deberán considerar al menos lo siguiente:

- Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones.
- Incorporar análisis de los resultados de los indicadores identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe a cargo de los espacios de atención.



- Resumen Ejecutivo del Reporte con un análisis de los resultados relevantes de los indicadores de desempeño evaluados y lo presenta al Jefe de Servicio para su aprobación.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, SIAC deberá elaborar anualmente dos reportes a la Autoridad del Servicio, los que considerarán la información estadística trimestral recopilada y extraída de las solicitudes ingresadas al sistema de registro habilitado en los espacios de atención del Servicio, la información semestral sobre satisfacción ciudadana relativa a la atención de Servicio y la información trimestral recogida a través del SIG CNCA, conformando informes que incluyan los siguientes anexos:

- Anexo 1: Estadísticas de las solicitudes recopiladas por los espacios de atención y perfil de Usuarios.
- Anexo 2: Análisis Encuestas de Satisfacción Ciudadana de la gestión del los espacios de atención.
- Anexo 3: Reporte de Gestión Semestral, Indicadores de Desempeño SIG CNCA

## X REQUISITOS PARA LA MANTENCIÓN DEL SISTEMA

Según se desprende del análisis del documento que contiene los requisitos técnicos para el desarrollo y cumplimiento de las etapas del PMG SIAC, además de los requisitos técnicos específicos que deben cumplirse para mantener el grado de desarrollo del sistema, SIAC debe cumplir anualmente con la realización de labores preestablecidas y acumulativas, programadas a partir del Plan Anual de Trabajo SIAC aprobado a través del Informe de Validación.

### X.1. ACTUALIZACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

Este requisito técnico establece que la institución debe evaluar y actualizar anualmente el diseño del SIAC, adaptándolo a la realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, de manera tal que coordine todos los espacios de atención institucional, y permita y promueva el ejercicio de los derechos ciudadanos y el conocimiento público de toda información inherente al funcionamiento de la Institución por mecanismos expeditos y oportunos.

Este diseño debe:

- Asegurar su contribución a las definiciones estratégicas del Servicio y sus funciones en materia de atención ciudadana.
- Establecer los objetivos generales y específicos del Sistema.
- Presentar la ubicación de los espacios de atención en la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre estos y otras secciones del Servicio.
- Establecer un proceso de atención ciudadana, que garantice el ejercicio de los derechos de las personas de acuerdo con la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (en lo referido a solicitudes de acceso a la información pública), a través de:
  - Procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas, que respeten los plazos legales, y basados en flujogramas.
  - Un Sistema de Gestión y de Registro de Solicitudes Ciudadanas, que considere la existencia de: mecanismos de seguimiento de cada una de las etapas del proceso de atención ciudadana; la forma de acceso de los ciudadanos a conocer el estado en que se encuentra su solicitud; y el desarrollo y mantenimiento de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades establecidas en la tramitación de cada solicitud ciudadana.



- Metodologías a utilizar para la atención a ciudadanos/as, que asegure el respeto de los derechos de las personas.
- Diseño de un procedimiento para la operación del proceso de Transparencia Activa, que asegure la generación, revisión y la publicación mensual de los antecedentes actualizados que se deben mantener a disposición permanente del público.
- Definición de una metodología para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos/as que atiende la Institución y la periodicidad de la medición.

## **X.2. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE TODOS LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN**

El requisito técnico establece que la institución debe realizar un diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención, aprobado por el Jefe/a de Servicio, y donde se deben identificar y analizar los siguientes aspectos:

- Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as:
  - Señalar las funciones y atribuciones del servicio en materias de atención ciudadana, y cómo estas son parte de la Misión y Objetivos Estratégicos de la institución.
  - Determinar qué productos estratégicos, subproductos y productos específicos se entregan a través de los espacios de atención.
  - Determinar si la entrega de información institucional y/o la gestión de reclamos/denuncias de los ciudadanos es un producto estratégico o a qué producto estratégico se vincula.
  - Verificar la pertinencia de los clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as identificados en la Definiciones Estratégicas de la institución.
  - Determinar para cuales de los clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as identificados en la Definiciones Estratégicas no se han definido puntos de contacto en los espacios de atención.
- Catastro de cada uno de los espacios de atención existentes, que incluya:
  - Distribución y cobertura territorial.
  - Especificación de los productos y/o servicios que entrega.
  - Tipificación de sus usuarios/as.
  - Ubicación en la estructura organizacional de la institución, identificando los flujos comunicacionales entre éstos y otros centros de responsabilidad del servicio.
  - Nivel de equipamiento e infraestructura disponible para la atención ciudadana, identificando herramientas tecnológicas, conexión a redes, facilidad de acceso para los ciudadanos/as y la visibilidad de los espacios de atención.

## **X.3. INFORME SOBRE EL PERSONAL DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN**

El requisito técnico establece que la institución debe realizar anualmente un informe sobre el personal a cargo de los distintos espacios de atención institucionales, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Identificación de los funcionarios de los espacios de atención y del personal involucrado en transparencia activa.
- Diagnóstico de sus competencias y comparación con el perfil de cargos correspondiente, de acuerdo a los requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del estado, identificando al menos la calificación, manejo de las herramientas del Sistema y las habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar los procesos de atención ciudadana.

## **X.4. DISEÑO DEL PLAN ANUAL DE DIFUSIÓN**

Este requisito establece que la institución debe realizar anualmente una actualización del Plan de Difusión del Sistema, en coordinación con el Departamento de Comunicaciones. Este Plan Anual de Difusión SIAC debe contemplar el diseño y distribución de instrumentos



para la información y difusión de los productos y servicios institucionales, de acuerdo al perfil de la ciudadanía atendida en los espacios de atención.

#### **X.5. PLAN GENERAL ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SIAC**

Como requisito técnico, anualmente la institución debe elaborar un Plan General de Implementación del SIAC, especificando:

- Sus objetivos generales y específicos.
- Los espacios de atención que integrarán el SIAC cada año
- La implementación de infraestructura para la atención ciudadana.
- Alcance que tendrá la implementación de la metodología para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos/as que atiende la Institución y de la metodología para la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos.
- La capacitación funcionaria en materias que se vinculen al Sistema
- La difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materias de atención ciudadana.
- Los principales hitos de la implementación del Sistema para el siguiente periodo.

Para lograr la realización del Plan Anual de Implementación establecido en la etapa anterior, la institución elaborará un Programa de Trabajo Anual para su ejecución, señalando al menos actividades, plazos y responsables.

#### **X.6. EVALUACIÓN DEL PLAN GENERAL ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE SIAC**

A través de este requisito, la Institución evaluará anualmente los resultados de la implementación del SIAC, considerando, al menos, los siguientes aspectos:

- Análisis del funcionamiento de los todos los espacios de atención institucional y el perfil de los ciudadanos(as) que éstos atienden.
- Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del proceso de atención ciudadana para todos los espacios de atención, que incluye:
  - Los procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas, para todos los espacios de atención;
  - El Sistema de Gestión y de Registro de Solicitudes Ciudadanas; y
  - Las metodologías de atención.
- Aplicación de la metodología para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos/as que atiende la Institución y análisis de sus resultados.
- Aplicación de la metodología para la elaboración de la Carta de derechos ciudadanos.
- Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del proceso de Transparencia Activa que asegure la generación, revisión y la publicación mensual de los antecedentes actualizados que se deben mantener a disposición permanente del público.
- Análisis de la ejecución del Plan de difusión.
- Análisis de los resultados de la capacitación a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y los procesos de acceso a la información pública y de transparencia activa.
- Análisis del cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y del logro en los procesos de atención del SIAC.
- Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del proceso de coordinación, control y seguimiento institucional SIAC.



- Identificación y análisis de las brechas entre los logros alcanzados y el Modelo SIAC diseñado, y las causas que los originaron.
- Formulación de recomendaciones de mejoramiento, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que permitan superar las brechas detectadas y el mejoramiento continuo del sistema.

De acuerdo a la evaluación realizada, la institución diseñará e implementará anualmente un Programa de Seguimiento que deberá incluir:

- Las Recomendaciones formuladas en la evaluación de resultados de la implementación del SIAC.
- Los compromisos derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas que permitan superar las brechas y sus causas y que aseguren la realización de acciones tendientes a la mejora del modelo SIAC de la institución.
- Identificando para cada compromiso las actividades, los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento.
- El grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos.
- Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento.
- Justificaciones de los compromisos no cumplidos.
- Identificando los aspectos del Sistema que no permiten su pleno funcionamiento y realizando las modificaciones necesarias, que permitan el mejoramiento del desempeño del Sistema, las que deben estar justificadas.

## XI METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SIAC

### XI.1. PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es medir la satisfacción de los/as usuarios/as (internos y externos) basada en información proporcionada por estos con el objetivo de evaluar si el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA) está cumpliendo con las necesidades de los usuarios/as.

El medio con el cual se generará la información es a través de cuestionarios presenciales y on-line.

### XI.2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica como evaluación de los productos y servicios que el CNCA entrega a la ciudadanía. Aplica a evaluar los Espacios de Atención Ciudadana, a los Departamentos y Direcciones Regionales que entregan productos o servicios a la ciudadanía.

### XI.3. DEFINICIONES

- **Oportunidad:** Tiempo acordado y/o establecido por el usuario/a para que la entrega del producto o servicio satisfaga sus necesidades.
- **Comunicación:** Proceso de relación interpersonal para coordinar acuerdos a través de escuchar, informar y comprender las necesidades y expectativas del usuario/a y las condiciones del servicio.



- **Atención:** La actitud o disposición que asume el funcionario/a en el momento de atender al ciudadano/a, autoridad o funcionario/a, así como las condiciones de infraestructura adecuadas, que garanticen la satisfacción del usuario/a en su relación con el CNCA.
- **Satisfacción del Usuario/a:** Percepción del usuario/a sobre el grado en que se han cumplido requisitos y expectativas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Usuario/a:** Organización o persona que recibe un producto o un servicio.
- **Instrumentos para Evaluación de la Satisfacción del Cliente:** Son los formatos, encuestas o demás documentos empleados para desarrollar la evaluación de un producto/servicio específico según sus atributos y los usuarios/as a quienes va dirigido.

#### XI.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El cuestionario de satisfacción de los usuarios/as estará diseñado de manera tal que se permita conocer de manera cuantitativa el grado de satisfacción de los usuarios/as respecto al cumplimiento de los requisitos que éste exige al producto y/o servicio ofrecido y, a la vez la calidad de la atención provista por el personal.

#### XI.5. PREPARACIÓN

El equipo SIAC, serán los representantes del Departamento de Planificación y Presupuesto, para liderar el proceso de medición de las encuestas que se realizará dos veces al año, la primera en el mes de julio y la siguiente en el mes de diciembre, para incluirlos en los reportes a la Autoridad.

Para esto cada espacio de atención contará con un formulario estándar para la evaluación, con excepción de la OIRS Virtual que tendrá su propio formulario.

##### 5.1.1 Selección de la muestra

El equipo SIAC establecerá a través de instructivo interno a todos los espacios de atención, cuando y como vaciar la información en un formato estándar, con excepción a la OIRS Virtual espacio que tendrá su propio formato. El formato será definido anualmente según las sugerencias que se diseñen en la Guía Metodológica SAIC.

#### XI.6. APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Durante el mes de julio y diciembre, el equipo SIAC establecerá a través de instructivo interno el formato donde vaciar la información a todos los espacios de atención para que éstos los completen y sean entregados a la brevedad al equipo.

Posterior a haber aplicado las planillas, el equipo SIAC procesará la información suministrada en un cuadro por región y temática consultada. La información sobre el espacio de atención, OIRS Virtual.

#### XI.7. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Luego de haberse cumplido el plazo de recepción de los cuestionarios para cada uno de los espacios de atención, se procederá a procesar los resultados registrándolos en el Registro de resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios/as. Esta información será enviada adjuntada en el documento de Reporte a la Autoridad en julio y enero de cada año.

El equipo SIAC mantendrá copia digital de dicho registro y no podrá ser copiado o transferido a otra persona que no sea autorizado por la Jefatura de la Sección de Planificación Estratégica y Control de Gestión.



## XII METODOLÓGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES

### XII.1. OBJETIVOS

El objetivo de este Instructivo es establecer una metodología para el diseño e implementación del proceso de construcción de la Carta de Derechos Ciudadanos, acorde a las necesidades, recursos y particularidades del CNCA, siendo la Encargaduría del PMG SIAC la responsable de llevar a cabo este proceso al interior del Servicio, convocando a los distintos estamentos existentes.

### XII.2. ALCANCES

Este documento se aplica a la actualización anual que debe realizarse en relación a los contenidos y formatos de la Carta de Derechos Ciudadanos del SIAC del CNCA.

### XII.3. DEFINICIONES

La Carta de Derechos Ciudadanos puede ser definida desde una perspectiva material como 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. También es posible definirla como el estándar de efectividad básico 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 del Servicio, cuyos contenidos son exigibles al CNCA. 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 Ciudadanos está compuesta por documentos que tienen como objetivo informar a la ciudadanía sobre las funciones del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Informa, además, acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios.

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.

La existencia de la Carta asegura la garantía mutua entre el Ciudadano/a y el Servicio, 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.

### XII.4. CONTENIDOS QUE DEBE CONTEMPLAR LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

En términos generales, en la Carta de Derechos Ciudadanos se pueden identificar cuatro partes:

#### 1. Información General.

Esta 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:

- Motivo por el que fue creado el Servicio (Misión y/u objetivos del Servicio).
- Servicios que ofrece a la ciudadanía.
- Derechos y deberes de las personas que asisten al servicio.
- Transparencia Activa e información disponible en los espacios de atención.
- Procedimiento para el Acceso a la Transparencia Pasiva (definición de los procedimientos mediante los cuales el ciudadano puede acceder a su derecho de acceso a la Información).
- 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).
- Formas en que la ciudadanía puede exigir sus derechos.
- 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).
- 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).

## 2. 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 Ciudadanos, porque aquí la ciudadanía encontrará el aporte fundamental de este instrumento. Estos contenidos son:

- **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.
- **Accesibilidad:** Indicar los espacios de atención con que cuenta el Servicio.
- **Mecanismos con que cuenta la institución para evaluar la calidad del Servicio:** Identificar aquellos instrumentos de medición de satisfacción del Servicio.

## 3. Información Complementaria

Se refiere a aquellos datos relativos a los lugares de atención al público con que cuenta la Institución, horario de atención del servicio y responsables a cargo de la atención de las personas.

## 4. Firma del Responsable

Finalmente, la firma del Jefe/a del Servicio.

## XII.5. ELABORACIÓN DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Carta de Derechos constituye un instrumento de información a la ciudadanía sobre los compromisos y mecanismos de exigibilidad de las prestaciones entregadas por el CNCA. 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 está condicionado por la definición que se haga respecto al destinatario/a del instrumento y al valor atribuible de parte de la autoridad a la participación como un mecanismo relevante en la gestión institucional.



La Carta de Derechos, 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 de los antecedentes mencionados, se presentan a continuación lineamientos e instrucciones sobre las actividades esenciales en la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes con componente participativo.

### **1. Información del contenido de las Cartas de Derechos Ciudadanos**

El primer hito del proceso de construcción de la Carta, comprende la elaboración y difusión a los funcionarios/as que participarán en el proceso de elaboración participativo 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, la Encargaduría PMG SIAC debe confeccionar de un documento base, el cual debe ser distribuido a todos los participantes del proceso.

Este documento debe contener un análisis sencillo respecto a los motivos y argumentación que sustenten la creación de la Carta al interior del Servicio. Es preciso que los 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. Su difusión deberá realizarse a través de un oficio de la Autoridad convocando a la participación en el proceso de elaboración de la Carta y de la publicación del documento en la Intranet institucional previo envío de un comunicado interno informativo de los hitos y fechas del proceso.

### **2. 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 la Carta, pues se pasa de un enfoque meramente informativo a uno ampliamente deliberativo y consensuado.

El objetivo de este hito es crear un espacio para la socialización y evaluación de parte de los participantes respecto a los derechos, deberes, compromisos e información complementaria consignada en la Carta. Por ello la Encargaduría PMG SIAC debe establecer 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 (Equipo PMG SIAC, funcionarios/as Encargados/as de OIRS, Oficina de Partes, Encargado/a Sitio Web, Unidad de Comunicaciones, etc.). La Encargaduría PMG SIAC deberá dejar registro y sistematizar la información surgida para la posterior difusión de los resultados a los entes interesados.

### **3. Modalidad de participación**

La modalidad a utilizar en la construcción participativa de la Carta de Derechos Ciudadanos será la virtual, para lo cual la Encargaduría PMG SIAC establecerá un espacio virtual que contribuya a aumentar las instancias de cooperación y diálogo en la elaboración de la Carta, con el fin de instalar prácticas de gestión participativas en la institución, para el establecimiento de una relación directa, desconcentrada y con mecanismos claros y formales de consulta y respuesta.

La Encargaduría PMG SIAC a través del sitio web o intranet del CNCA, instalará un banner informando del proceso de confección de la 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.).

Este espacio interactivo se habilitará por un período determinado, para que los funcionarios/as del Servicio (y la ciudadanía en el caso que así se defina) entreguen sus opiniones, propuestas, consultas y críticas.



#### 4. Respuesta al proceso participativo de elaboración

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 participantes, se requiere la responsabilidad de la Autoridad CNCA 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 convocados/as.

Un proceso participativo de elaboración de la Carta, 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 comprometer soluciones y correcciones futuras si fuese pertinente.

En base a los plazos de respuesta estipulados por el CNCA, la Autoridad dará 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.

#### 5. Evaluación y redacción de la Carta de Derechos Ciudadanos

Finalmente, y con posterioridad a la respuesta de la Autoridad al proceso de elaboración participativa de la Carta, la Encargaduría PMG SIAC evaluará si están presentes en el documento las siguientes características y contenidos:

Elemento	Si	No
1. La Carta es accesible desde la portada del Portal Web del Servicio.		
2. La Carta es comprensible por sí misma, es decir puede ser entendida sin la necesidad de leer otro documento (alguna ley que establezca obligaciones al Servicio, por ejemplo).		
3. La Carta contiene la función que cumple el Servicio.		
4. La Carta explica que necesidades cubre el Servicio, para qué fue creado.		
5. La Carta menciona el objetivo estratégico del Servicio, su Misión.		
6. La Carta menciona los servicios que ofrece el Servicio.		
7. La Carta menciona cómo los usuarios pueden tomar contacto con el Servicio, como, por ejemplo, a través de teléfono, OIRS, Internet, presencialmente, etc.		
8. La Carta menciona e informa todos los derechos de los usuarios con claridad.		
9. La Carta menciona los mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden hacer exigibles, de manera concreta, sus derechos.		
10. La Carta menciona cuáles son los compromisos sobre calidad y tiempo de atención que el Servicio asume.		
11. La Carta menciona los tiempos máximos de respuesta.		
12. La Carta menciona el cargo del responsable de la atención ciudadana del Servicio.		
13. La Carta menciona los lugares del Servicio donde se realiza la atención al público.		
14. La Carta menciona los horarios de atención del Servicio.		
15. La Carta describe cuales son los mecanismos que deben utilizar los usuarios para efectuar un reclamo frente al Servicio, y cuales son las compensaciones.		
16. La Carta menciona qué debe realizar un usuario cuándo, frente a un reclamo o consulta interpuesto ante el Servicio, no recibe una respuesta satisfactoria o la recibe fuera de plazo (cómo se agotan los mecanismos de reclamo)		
17. La Carta menciona qué mecanismos utiliza el Servicio para evaluar la calidad de la atención que ofrece.		
Derechos	Si	No
1. Recibir un buen trato: igualdad e imparcialidad.		
2. Recibir facilidades necesarias para ser atendido.		
3. Expresar sugerencias y reclamos.		



4. Conocer la identidad del funcionario responsable de la atención.		
5. Participar en temas del Servicio.		
6. Gratuidad de los servicios.		
7. Recibir información sobre funcionamiento y servicios de la institución.		
8. Recibir información sobre el estado de tramitación.		
9. Recibir otro tipo de información específica del Servicio.		
10. Exigir confidencialidad y presentar sólo la documentación necesaria.		
11. Obtener respuesta.		
12. Exigir que se cumplan los plazos.		
13. Exigir transparencia en los procedimientos.		

Una vez contrastado el texto de la Carta, generado a partir de la modalidad virtual de participación y de las respuestas de la Autoridad a las observaciones obtenidas, con la pauta de evaluación señalada, se procederá a redactar el documento definitivo para su difusión.

En relación a su formato se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- La carta, en lo posible, debe caber en una hoja (2 páginas).
- Debe estar escrita en una tipografía fácil de leer por estilo y tamaño.
- Debe contar con una redacción simple y fácil de entender, con lenguaje común.
- Debe utilizar un lenguaje apelativo directo dirigido hacia el usuario
- Debe contar con inclusión de colores e ilustraciones que faciliten la comprensión.

En cuanto a la estructura de contenidos, el orden debiera ser el siguiente:

- Introducción sobre la Carta (qué es y para qué sirve).
- Misión del CNCA (utilizar párrafo introductorio sobre para qué fue creado y copiar la misión actual).
- Función del CNCA.
- Párrafo de nexos con los derechos. Ejemplo: "Como consecuencia de esta función declaramos que nuestros usuarios tienen derechos que pueden exigirnos en nuestra atención. Estos son:"
- Derechos en una tabla que tenga dos elementos, descripción del derecho y compromiso
- Del CNCA.
- Compensaciones (frase genérica que explique en qué consisten las compensaciones para quienes no se les haya cumplido con sus derechos).
- Deberes de los usuarios expresados como requisitos o condiciones que debe cumplir el ciudadano usuario del servicio para su mejor atención.
- Vías para acceder al servicio (presencial, telefónica, virtual).
- Mecanismo para hacer reclamo y exigir compensación frente al CNCA.
- Oficina o cargo del funcionario responsable del cumplimiento de los derechos de los usuarios y cómo acceder a él.

### XIII IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Según este requisito la institución debe comparar los resultados del diagnóstico y establecer brechas de funcionamiento entre el estado actual de todos los espacios de atención institucionales y el modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno y presentado en la Guía Metodológica del año correspondiente, analizando al menos las siguientes variables:

- Vinculación entre Definiciones Estratégicas de la institución, sus funciones y atribuciones en materias de atención ciudadana y los espacios de atención.
- Perfil de los espacios de atención catastrados.
- Estructura organizacional para atención ciudadana (incluido el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa).



- Procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo para la atención ciudadana, que incluye la gestión de solicitudes de acceso a información pública y aspectos relacionados con el proceso de Transparencia Activa.
- Carta de derechos ciudadanos.
- Competencias y capacitación del personal de los espacios de atención.
- Planes anuales de difusión y sus instrumentos.
- Indicadores de desempeño que miden la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y el logro en los procesos de atención del SIAC.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Publíquese la presente resolución, una vez totalmente tramitada, en el sitio electrónico del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, por la Sección de Gestión Documental del Departamento de Administración General, a objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 7° de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y en el artículo 51 de su Reglamento.



**ANÓTESE**



*Luciano Cruz-Coke*

**LUCIANO CRUZ-COKE CARVALLO**  
**MINISTRO PRESIDENTE**  
**CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

Resol. N° 04/1027

Distribución:

- Gabinete Ministro Presidente, CNCA
- Subdirección Nacional, CNCA
- Departamento de Planificación y Presupuesto., CNCA
- Departamento Comunicaciones, CNCA
- Departamento de Administración General, CNCA
- Departamento Jurídico, CNCA
- Departamento de Fomento de las Artes e Industrias Creativas, CNCA
- Secretaria Administrativa y Documental, CNCA
- Directores Regionales CNCA, Regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XV y RM