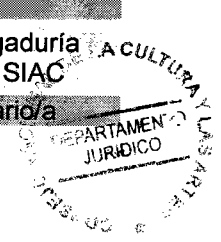


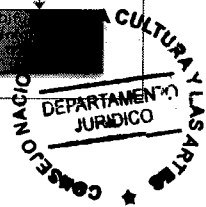
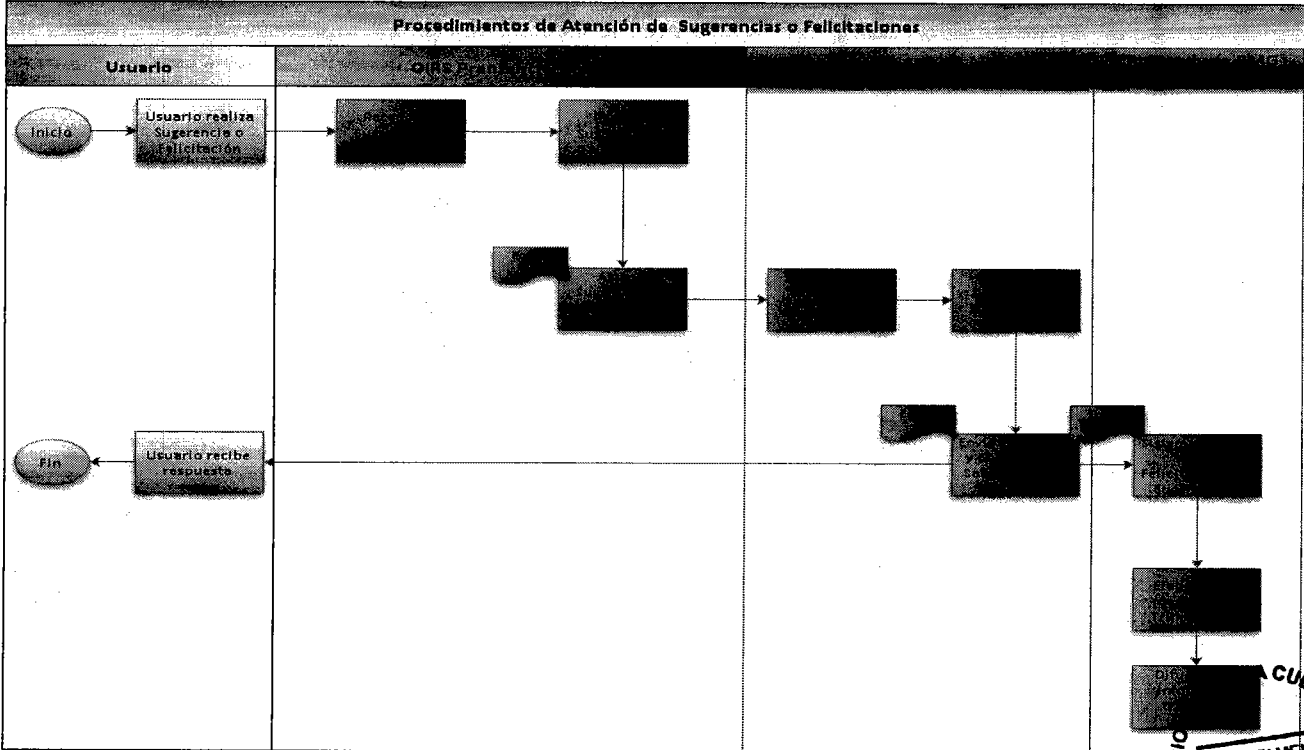
VII.1.3. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RELATIVOS A GESTIÓN INTERNA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Las etapas de respuesta a sugerencias y felicitaciones de gestión interna y estratégica ingresados a través de los espacios de atención presenciales son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Realiza sugerencia o felicitación relativa a gestión interna o estratégica del CNCA a través de cualquiera de los espacios presenciales de atención ciudadana (de manera personal, telefónica o vía correo electrónico directo a la OIRS presencial).	Usuario/a
Etapa de Recepción y Registro	- Recepciona la sugerencia o felicitación. - Registra la solicitud de información o reclamo en la plataforma informática SIAC para que quede registrada en el sistema.	Encargado/a OIRS
Etapa de Asignación	- Asigna la sugerencia o felicitación a la OIRS Virtual a través de la plataforma informática SIAC para que esta instancia genere la respuesta correspondiente.	Encargado/a OIRS
Etapa de Recepción y Respuesta	- Recepciona la sugerencia o felicitación asignada. - Elabora la respuesta y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor a 48 hrs.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	- Envía Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Sistematización	- Sistematiza las sugerencias y felicitaciones ordenándolas por productos y/o Centro de Responsabilidad CNCA. - Elabora reportes trimestrales con información sistematizada a partir del Informe Estadístico del sistema.	Encargaduría PMG SIAC
Etapa de Difusión	- Difunde los reportes trimestrales a través de la Intranet institucional.	Encargaduría PMG SIAC
Etapa de Término	Recepciona respuesta a su felicitación o sugerencia.	Usuario/a



Flujo Atención para Sugerencias y Felicidades relativos a Gestión Interna y Gestión Estratégica



VII.1.4. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Las etapas de atención a las solicitudes de acceso a la información pública son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Realiza una solicitud de acceso a la información pública a través de cualquiera de los espacios presenciales de atención ciudadana CNCA utilizando para ello el formulario impreso habilitado para este efecto en las OIRS presenciales y en el Centro de Documentación CNCA.	Usuario/a
Etapa de Recepción y Foliación	- Recepciona el formulario impreso de Ley de Acceso. - Folia el formulario	Encargado/a OIRS
Etapa de Traspaso a Oficina de Partes	- Traspasa el formulario a la Oficina de Partes correspondientes, donde serán timbrados tanto el formulario como la colilla de recepción que lo acompaña.	Encargado/a OIRS
Etapa de Entrega de Colilla de Recepción	- Entrega la colilla de recepción al usuario/a.	Encargado/a OIRS



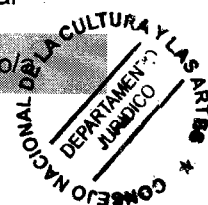
VII.2. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES VÍA OIRS VIRTUAL

VII.2.1. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS RELATIVOS A GESTIÓN INTERNA

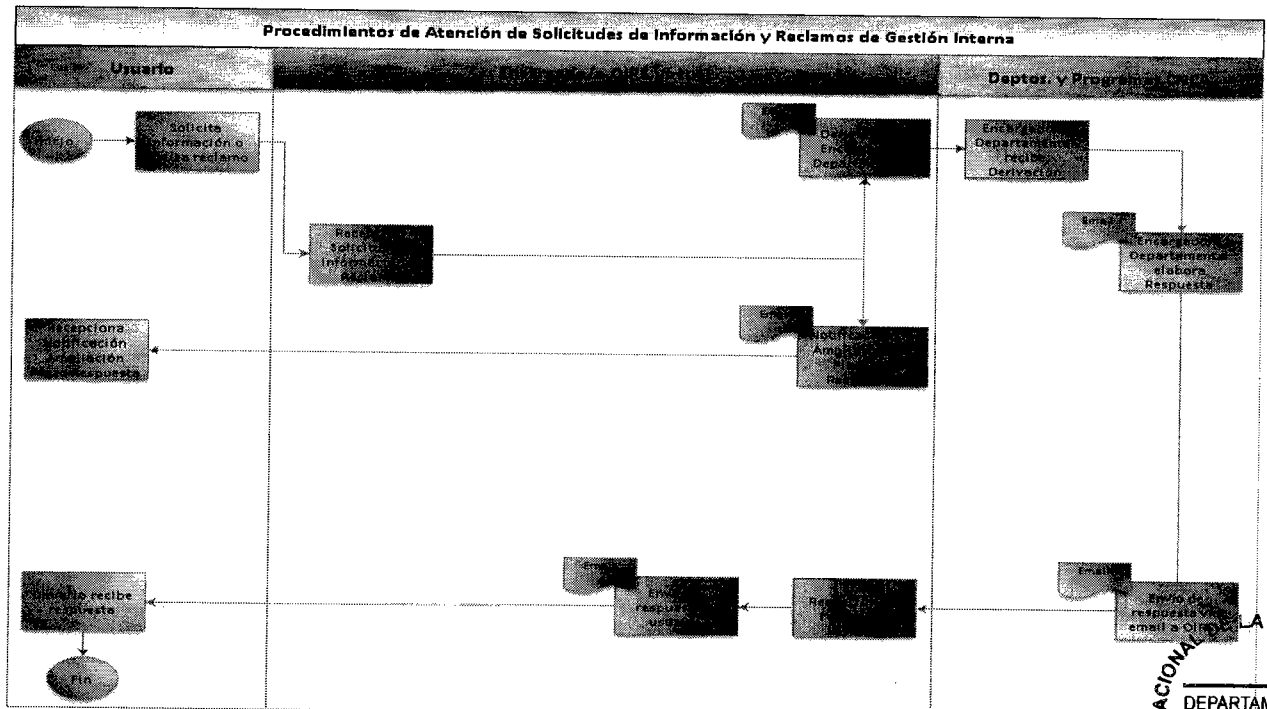
Las solicitudes de atención ciudadanas realizadas a través del espacio de atención virtual del CNCA prevén procedimientos para su respuesta establecidas en función del ámbito institucional sobre el que hacen referencia.

Las etapas de respuesta a solicitudes de información y reclamos de gestión interna ingresados a través del espacio de atención virtual son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Solicita información o realiza un reclamo relativo a gestión interna del CNCA a través del formulario digital de la OIRS Virtual, o a través del correo electrónico directo de este espacio, oirs@consejodelacultura.cl.	Usuario/a
Etapa de Recepción y Derivación	- Recepciona la solicitud de información o reclamo ingresado. - Deriva a los encargado/as departamentales correspondientes para la elaboración de la respuesta. - Al generarse la derivación, notifica al usuario/a vía correo electrónico de la ampliación del plazo de respuesta a 10 días hábiles. - Al generarse la derivación, notifica directamente al encargado/a departamental que corresponda, con copia al Jefe/a de Sección, vía correo electrónico informándoles que tienen un plazo de 5 días hábiles para responder.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Elaboración de la Respuesta	- Elabora la respuesta a la solicitud de información o reclamo. - Envía la respuesta elaborada a la OIRS Virtual en un plazo no mayor a 5 días.	Encargado/a Departamental
Etapa de Envío de la Respuesta	- Recepciona la respuesta a la solicitud de información o reclamo elaborado por el encargado/a departamental. - Envía la respuesta al usuario/a vía correo electrónico en un plazo no mayor a 10 días.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	- Envía Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Término	- Recepciona respuesta a su solicitud.	Usuario/a



Flujo Atención para Solicitudes de Información y Reclamos relativos a Gestión Interna



VII.2.2. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS RELATIVOS A GESTIÓN ESTRATÉGICA

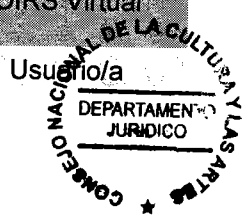
Las etapas de respuesta a solicitudes de información y reclamos de gestión estratégica ingresados a través del espacio de atención virtual son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita información o realiza un reclamo relativo a gestión estratégica del CNCA a través del formulario digital de la OIRS Virtual, o a través del correo electrónico directo de este espacio, oirs@consejodelacultura.cl. 	Usuario/a
Etapa de Análisis de Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Recepciona la consulta o reclamo de gestión estratégica ingresada. - Realiza análisis de pertinencia de la solicitud o reclamo. - Deriva vía correo electrónico a la OIRS de la institución competente, adjuntando el detalle del correo del usuario/a y/o su teléfono de contacto, si establece que el CNCA no es el organismo competente para conocer de la consulta o reclamo. - Notifica al usuario/a vía correo electrónico de la derivación externa. 	Encargado/a OIRS Virtual
	<ul style="list-style-type: none"> - Define si aplica la derivación a los encargados/as departamentales (sólo si la solicitud o reclamo es pertinente al CNCA). <p>La derivación aplicará a las solicitudes de información si éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requieren procesamiento que signifique más de 48 horas (ya sea por cantidad, relevancia o procedencia de la información). - Requieren participación de autoridades del servicio (por ir la solicitud dirigida a ellas). - Tienen riesgo político. - Tienen relación con procesos de concursabilidad que no están especificados en documentos publicados por los Fondos Concursables. - Corresponden a una solicitud por Ley de Acceso a la Información Pública; en estos casos dicha solicitud debe tratarse como solicitud amparada por la Ley 20.285.3 	
Etapa de Derivación	<p>La derivación aplicará a los reclamos si éstos son presentados debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestación de servicios objetada al usuario. - No cumplimiento de los plazos comprometidos en la atención de usuarios. <p>La derivación no aplicará si el reclamo es presentado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mala atención funcionaria. Sin embargo estos reclamos son recogidos a través de los informes de SIAC que son presentados a la autoridad periódicamente. - Situaciones derivadas de opiniones o interpretaciones subjetivas del usuario/a que no tengan que ver con los procesos de los programas o con la normativa vigente. <ul style="list-style-type: none"> - Notifica al encargado/a departamental que corresponda, con copia al Jefe/a de Sección, vía correo electrónico, informando que tienen un plazo de 5 días hábiles para responder, si la derivación aplica. - Notifica al usuario/a vía correo electrónico de la ampliación del plazo de respuesta a 10 días hábiles. 	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Elaboración de	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor de 48 hrs., si la derivación interna no aplicara. 	Encargado/a OIRS Virtual

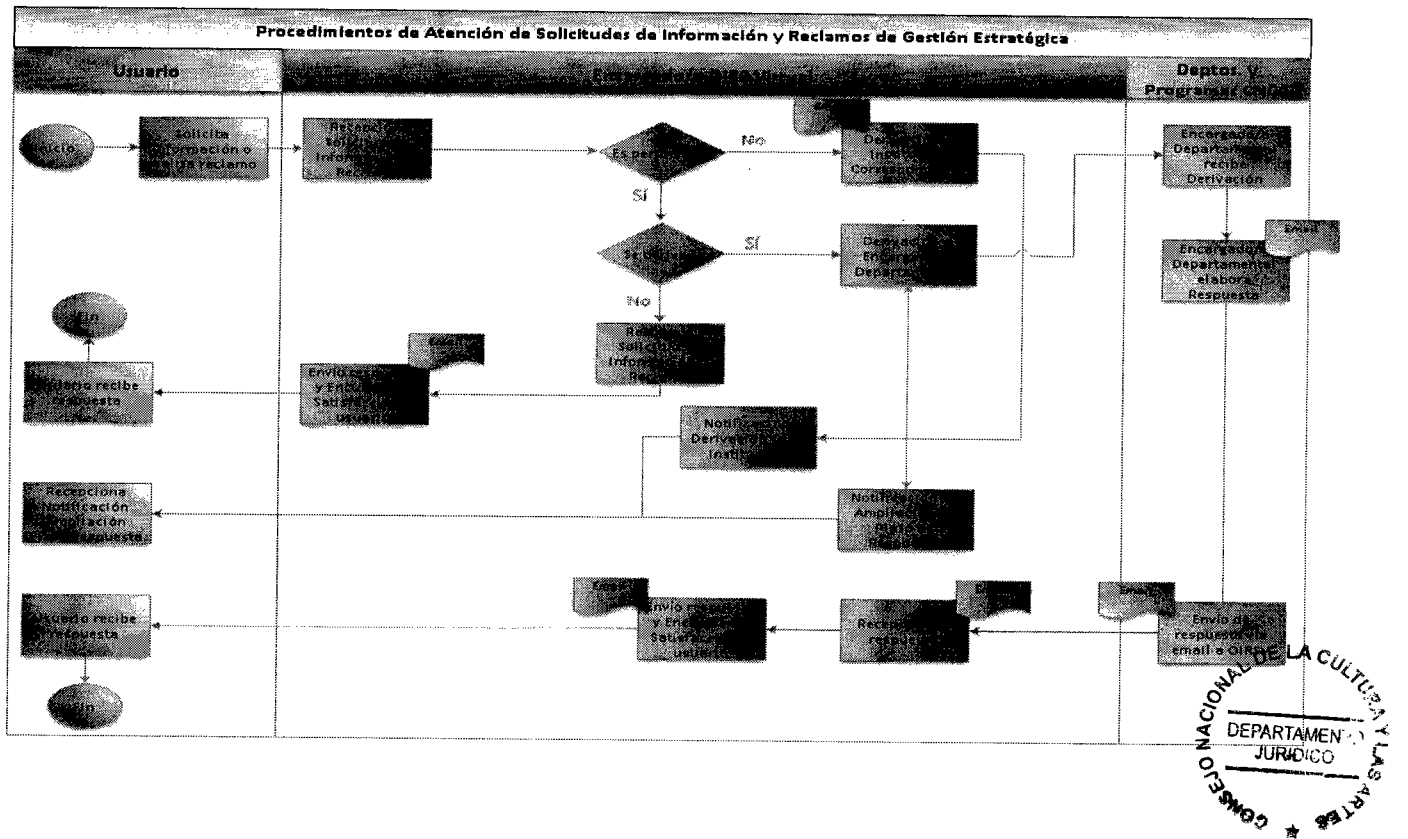
³ Ver Instructivo de Gestión de Solicitudes de Ley de Acceso.



Respuesta	- Elabora la respuesta a la solicitud de información o reclamo relativo a gestión estratégica derivada y envía la respuesta elaborada a la OIRS Virtual en un plazo no mayor a 5 días, si la derivación se hubiese realizado.	o Encargado/a Departamental
Etapa de Envío de Respuesta	- Recepciona la respuesta elaborada por el encargado/a departamental. - Envía la respuesta al usuario/a vía correo electrónico, en un plazo no mayor a 10 días.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	- Enviará Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Término	- Recepciona respuesta a su solicitud.	Usuario/a



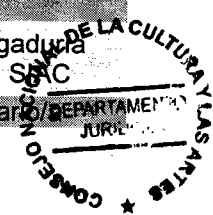
Flujo Atención para Solicitudes de Información y Reclamos relativos a Gestión Estratégica



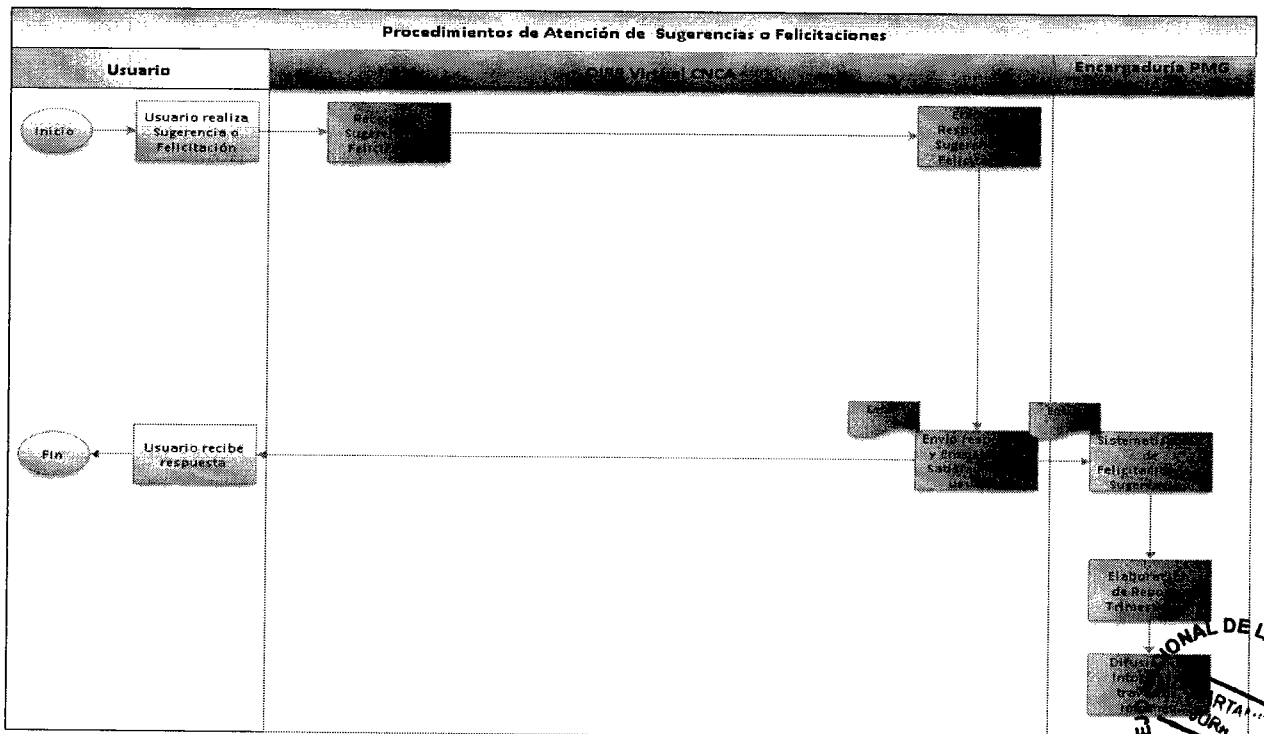
VII.2.3. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RELATIVOS A GESTIÓN INTERNA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Las etapas de respuesta a sugerencias y felicitaciones de gestión interna y estratégica ingresados a través del espacio de atención virtual son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Realiza sugerencia o felicitación relativa a gestión interna o estratégica del CNCA a través del formulario digital de la OIRS Virtual, o a través del correo electrónico directo de este espacio, oirs@consejodelacultura.cl.	Usuario/a
Etapa de Recepción y Respuesta	- Recepciona la sugerencia o felicitación ingresada. - Elabora la respuesta y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor a 48 hrs.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	- Envía Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Sistematización	- Sistematiza las sugerencias y felicitaciones ordenándolas por productos y/o Centro de Responsabilidad CNCA. - Elabora reportes trimestrales con información sistematizada a partir del Informe Estadístico del sistema.	Encargaduría PMG SIAC
Etapa de Difusión	- Difunde los reportes trimestrales a través de la Intranet institucional.	Encargaduría PMG SIAC
Etapa de Término	Recepciona respuesta a su felicitación o sugerencia.	Usuario/a



Flujo Atención para Sugerencias y Felicidades relativos a Gestión Interna y Gestión Estratégica



VII.2.4. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Las etapas de atención a las solicitudes de acceso a la información pública son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Realiza una solicitud de acceso a la información pública del CNCA a través de la OIRS Virtual.	Usuario/a
Etapa de Respuesta	- Responde al usuario que, para ingresar su solicitud de acceso a la información pública por la vía correcta, debe seguir una de las siguientes vías: - Vía presencial - Vía virtual - Vía correo postal	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Notificación a la Unidad de Gestión de Solicitudes	- Notifica al Encargado/a de la Unidad de Gestión de Solicitudes de la solicitud recibida y de la respuesta entregada al usuario.	Encargado/a OIRS Virtual



VIII MARCO DE CONTROL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA EL SIAC

VIII.1. CONTROL

El control es un proceso de observación y medida a través de la comparación sistemática de los objetivos previstos con los resultados obtenidos. También es la capacidad de dominio o de regulación del sistema para alcanzar dichos objetivos.⁴

El SIAC considerará el control en ambos sentidos, dado que interesa al sistema tanto la medición y evaluación de los resultados obtenidos como la implementación de las medidas correctivas que permitan conseguir los resultados esperados.

En este sentido SIAC identifica los siguientes tipos de control aplicables:

- **Control Jerárquico**, extensible tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones y llevado a cabo por el superior jerárquico quien posee atributos de dirección y control sobre la acción de los órganos y funcionarios que le están subordinados, a fin de asegurar la unidad de la acción administrativa.

El SIAC está subordinado a la Sección de Planificación y Control de Gestión del Departamento de Planificación y Presupuesto.

- **Control Interno**, diseñado para proporcionar a la organización seguridad razonable en relación con la eficiencia y efectividad de las operaciones, con la confiabilidad de la información y con el cumplimiento de las leyes y normas aplicadas.

Este tipo de control en relación al SIAC es llevado a cabo tanto por la Coordinación PMG de la Sección de Planificación y Control de Gestión como por el Departamento de Auditoría del CNCA.

- **Control Operativo**, que es aquel que se aplica a la tarea. En el SIAC este es aplicado por la Encargaduría SIAC y la Coordinación de Espacios de Atención a las funciones que realizan las OIRS Presenciales y la OIRS Virtual.
- **Control de Gestión**, que es un instrumento de la gestión que aporta una ayuda a la decisión, permitiendo a la organización alcanzar los objetivos; es una función descentralizada y coordinada para la planificación de objetivos, acompañada de un plan de acción y la verificación de que los objetivos han sido alcanzados.

VIII.1.1. CONTROL OPERATIVO OIRS VIRTUAL

En el caso de la OIRS Virtual, el control se realiza a través de los siguientes mecanismos:

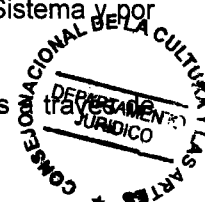
- **Control de la Plataforma OIRS**: El Encargado/a de Sistema PMG, debe revisar al menos una vez por semana las respuestas a las solicitudes que se hayan gestionado desde la OIRS, para verificar forma y fondo de las gestiones realizadas, con el fin de aplicar medidas correctivas durante el proceso.
- **Control de Derivaciones**: El Encargado/a de OIRS Virtual deberá enviar el día lunes de cada semana el informe de las derivaciones realizadas al Coordinador de Espacios de Atención. Para las derivaciones que estén por cumplir con el plazo legal (10 días) será el Encargado/a de Sistema quien deberá gestionarlas en caso que las acciones realizadas por la OIRS Virtual y/o el Coordinador/a de Espacios de Atención no hayan logrado dar con la respuesta a la solicitud derivada.
- **Control del Micrositio OIRS**: Será el Encargado/a de OIRS Virtual quien mantenga actualizado el micrositio; será responsabilidad del Encargado/a de Sistema verificar las actualizaciones realizadas.

VIII.1.2. CONTROL OPERATIVO OIRS PRESENCIALES

En el caso de las OIRS Presenciales, el control se realizará de forma diferenciada entre el Nivel Central y Regiones:

- **Las OIRS de Nivel Central** serán directamente supervisadas por el Encargado/a de Sistema y por el Coordinador/a de los Espacios de Atención.
- **Las OIRS de Regiones** serán supervisadas por los respectivos Directores Regionales y por la persona que designen para esta labor.

⁴ Bueno, 1996, "Organización de Empresas", Editorial Pirámide, España



El Control de las OIRS se hará en base a un cuadro tipo, con el que se determinan factores de Registro, Derivación y Gestión de Solicitudes.

Supervisión Directa en la Región			
Registro de solicitudes ciudadanas	Si	No	Observaciones
¿Se efectúa registro en formulario papel?			
¿Se ingresan los formularios al sistema de registro informático? ¿Con qué frecuencia?			
¿Se registran adecuadamente las atenciones (completitud de los datos)?			
¿Se registran las atenciones telefónicas?			
Derivación de solicitudes ciudadanas	Si	No	Observaciones
¿Se registran las derivaciones realizadas dentro de la Dirección Regional?			
Disponibilidad de Documentos	Si	No	Observaciones
¿Utiliza formulario de registro de atenciones?			
¿Solicita llenado de Encuesta de Satisfacción Usuaría?			
¿Dispone del Índice de Documentos Reservados?			
¿Dispone del Formulario de Ley de Acceso?			
Otros	Si	No	Observaciones
¿Utiliza su tarjeta de identificación OIRS?			

Además, se requerirá a final de mes a cada encargado/a de OIRS Regional una tabla donde se detalle el N° de Folio del Formulario de Registro y la ID del Sistema de Registro por cada Folio, con el fin de poder solicitar de manera aleatoria los formularios correspondientes, para verificar las gestiones realizadas, la fecha del formulario y los correlativos.

La tabla a utilizar será la siguiente:

N°	N° de Folio	ID / Justificación de Nulidad del Formulario
1		
2		
3...		

Por otro lado, los Encargado/as de OIRS Regionales deberán ingresar a la plataforma de registro OIRS, en lo posible diariamente, y como mínimo una vez por semana, los formularios impresos de las solicitudes que hayan sido respondidas sin necesidad de derivación. Los formularios del mes deben ser siempre incorporados ese mismo mes para efectos estadísticos.

El Encargado/a de Sistema puede tener acceso a los formularios impresos de las solicitudes que se registraron en la plataforma, en los que deberá corroborar que los datos de los usuarios se encuentren completos, que tanto el mensaje de la solicitud como la respuesta dada al usuario/a estén consignados y que la fecha de ingreso esté anotada.

El Encargado/a de Sistema o el Coordinador/a de los Espacios de Atención deberán enviar mensualmente un informe con los registros que se hayan realizado en cada Dirección Regional o Nivel Central para que las OIRS Regionales realicen el control de la exactitud de las operaciones que ellas ingresaron al sistema.

VIII.1.3. CONTROL DE GESTIÓN OIRS

Este proceso de control, por medio del que se asegura la implantación de las estrategias y procedimientos organizacionales, será íntegramente llevado por la Sección de Planificación y Control de Gestión, la que deberá en el proceso:



- Recoger información sobre el estado actual del SIAC en sus aspectos operativos.
- Comparar el estado real con el estado deseado.
- Promover las decisiones y acciones necesarias para aproximar ambos estados.

Para esto se cuenta con los siguientes instrumentos de monitoreo y evaluación de la gestión:

- **Indicadores de desempeño**

Los indicadores de desempeño, miden como evoluciona el desempeño de los principales productos del sistema a lo largo del tiempo. Es decir, las mediciones actuales son comparadas principalmente con mediciones pasadas, en relación al desempeño del sistema en cuanto a dimensiones (eficacia, eficiencia, economía, calidad de servicio) y ámbitos de control (proceso, producto y resultado).

- **Control de Riesgos**

El Control de Riesgos, es una herramienta de control y de gestión, normalmente utilizada para identificar los procesos más importantes de una institución, es decir, las actividades relacionadas entre sí y agrupadas en virtud de la consecución de un objetivo común, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores internos y externos que los producen. En general, el Control de Riesgos, permite obtener señales y advertencias concluyentes sobre los controles existentes y su efectividad real respecto a los resultados esperados que una organización tiene.⁵

- **Reportes a la Autoridad**

Los informes estadísticos que se elaboran trimestralmente deberán ser socializados con las autoridades del Servicio en las reuniones de coordinación PMG realizadas durante el año.

Para ello, las variables a utilizar para este informe son:

- Solicitudes ciudadanas
- Perfiles de los usuarios
- Temáticas
- Derivaciones

A los Directores Regionales se les deberá enviar cada cuatro meses un informe con las estadísticas regionales, con los mismos datos comparados con el total del país.

Será de responsabilidad del Equipo SIAC elaborar los informes y los reportes en las fechas que se acuerden con las autoridades del servicio, siendo como mínimo dos veces al año.

VIII.2. PLANES DE CONTINGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los planes de contingencia están concebidos para ser utilizados ante una baja o inestabilidad en el servicio o cualquier otra situación que pudiese presentarse y ocasionar el mal funcionamiento del SIAC.

Los ámbitos en los que los planes de contingencia tendrán implicancias son los relacionados con:

- Recursos Humanos
- Infraestructura y equipamiento
- Tecnología e Información

Estos tres ámbitos son considerados como vitales para el funcionamiento del SIAC en tanto cualquier daño o disfunción en ellos puede resultar en la no operación normal del sistema y por tanto en la imposibilidad del Servicio de cumplir con la normativa legal relativa a la atención ciudadana.

Estos ámbitos comprenden los bienes y servicios de más alta prioridad para el sistema y por ende serán los primeros a considerarse en los procedimientos de recuperación ante eventos de daño, mal funcionamiento o desastre.

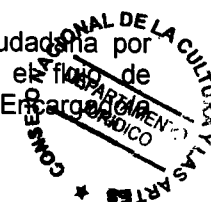
Los posibles daños a que el sistema puede enfrentarse, y el procedimiento a seguir como planes de contingencia, se refieren, según el ámbito de ocurrencia, a:

VIII.2.1. RECURSOS HUMANOS

- Imposibilidad de operación del sistema en alguno de los espacios de atención ciudadana por ausencia de personal clave, es decir aquel que cumple una función vital en el flujo de procesamiento de datos u operación del SIAC (Encargados/as de OIRS Presenciales, Encargados/as de OIRS Virtual).

- **Ausencias imprevistas**

⁵ <http://www.uv.cl/contraloria/pags/interes13.htm>



En el caso de ausencia imprevista de alguno de los encargados/as OIRS Regionales, será el Director/a Regional de Cultura quien, además de notificar la ausencia a la Encargaduría SIAC, determine qué funcionario/a de la Dirección Regional cumplirá provisoriamente las labores asignadas a la OIRS.

En el caso de ausencia imprevista de alguno de los encargados/as OIRS de Nivel Central, será el Jefe/a del Departamento de Planificación quien determine qué funcionario/a cumplirá provisoriamente las labores asignadas a la OIRS.

En el caso de ausencia imprevista del Encargado/a de OIRS Virtual será el Coordinador/a de Espacios de Atención o el Encargado/a SIAC quien asuma provisoriamente las funciones correspondientes.

- **Feriatos legales y días administrativos**

Los encargados/as de OIRS Regionales deberán coordinar sus períodos de feriado legal y los días administrativos con el Coordinador/a de Espacios de Atención, de forma que este/a pueda realizar las gestiones para proveer el cargo por el período establecido con el Directora/a Regional correspondiente.

Los encargados/as de OIRS Nivel Central deberán coordinar sus períodos de feriado legal y los días administrativos con el Coordinador/a de Espacios de Atención y el Jefe/a del Departamento de Planificación, de forma que estos puedan realizar las gestiones para proveer el cargo por el período establecido.

El Encargado de OIRS Virtual deberá coordinar sus períodos de feriado legal y los días administrativos con el Coordinador/a de Espacios de Atención y el Encargado/a SIAC, quienes asumirán provisoriamente sus funciones.

VIII.2.2. INFRAESTRUCTURA

- Imposibilidad de acceso a los recursos debido a problemas físicos en las instalaciones donde se encuentran los bienes, sea por causas naturales o humanas.

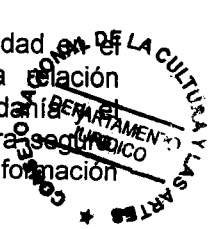
El SIAC a este respecto se ceñirá a las políticas de seguridad y prevención diseñadas e implementadas por el PMG de Higiene y Seguridad y al Programa de Trabajo Anual Shsymat.

VIII.2.3. TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

- Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos por razones de falla en el equipamiento de hardware (Servidores, Red, Firewall, etc.).
- Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos por razones de falla en los sistemas de software, sean estos por cambios involuntarios o intencionales (cambios de claves de acceso, eliminación o borrado de información clave, procesos de información no deseado).
- Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos por razones de falla en los equipos de soporte (provisión de conectividad, suministro eléctrico, tendido físico de red local, etc.).
- Divulgación de información a instancias fuera del Servicio y que afecte su patrimonio estratégico Institucional.
- Acceso no autorizado a las bases de datos con el resultado de la vulneración de los sistemas de seguridad en operación y la pérdida de integridad y confidencialidad de la información.
- Ruptura de las claves de acceso a los sistemas computacionales. Por Instalación de software de comportamiento errático y/o dañino para la operación de los sistemas computacionales en uso (virus, sabotaje) o por intromisión no calificada a procesos y/o datos de los sistemas.

En este ámbito es necesaria la revisión de la **“Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos”**, Decreto N° 83 de 2005 del Ministerio Secretaría general de Gobierno, que establece las características mínimas obligatorias de seguridad y confidencialidad que deben cumplir los documentos electrónicos de los órganos de la Administración del Estado.

Estas exigencias y recomendaciones buscan garantizar estándares mínimos de seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento electrónico; facilitar la relación electrónica entre los órganos de la Administración del Estado y entre éstos y la ciudadanía y el sector privado en general; y salvaguardar el uso del documento electrónico de manera segura, confiable y en pleno respeto a la normativa vigente sobre confidencialidad de la información intercambiada.



La seguridad del documento electrónico se logra garantizando los siguientes atributos esenciales del documento:

- Confidencialidad
- Integridad
- Factibilidad de autenticación
- Disponibilidad.

El SIAC a este respecto se ceñirá a las políticas de seguridad y prevención diseñadas e implementadas por el PMG de Seguridad de la Información CNCA, entendiendo que se deben diseñar e implementar medidas en previsión de los daños y potenciales situaciones de riesgo que puedan presentarse, tales como planes de respaldo de datos vitales, de recuperación del servicio, de mantenimiento y supervisión de los sistemas y aplicaciones, etc.

IX. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El objetivo de la metodología de atención ciudadana es el de establecer una estandarización de procedimientos para una óptima atención de público. Los procedimientos indicados responden a la necesidad de implementar formas de atención al usuario/a que sean comunes a los diferentes canales de acceso a la información institucional del CNCA, entregando definiciones generales y aspectos específicos sobre la atención a usuarios/as para dar respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas a través estos espacios.

IX.1. CONSIDERACIONES GENERALES

IX.1.1. ESPACIOS DE ATENCIÓN DE USUARIOS/AS

Los espacios de de atención corresponden a aquellos puntos de acceso o canales a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar un reclamo o queja, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones.

Los usuarios/as pueden comunicarse con el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes a través de tres espacios de atención:

- Espacios de atención presencial:** Corresponde a las oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS) instaladas en el nivel central y Direcciones Regionales de Cultura.
- Espacios de atención telefónico:** Corresponde a los números telefónicos de contacto que se han dispuesto para que la ciudadanía formule sus consultas al Servicio.
- Espacios de atención virtual:** Corresponde a la comunicación vía Internet con el Servicio.

IX.1.2. NORMAS QUE RIGEN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN CNCA

La atención ciudadana a través de los distintos canales de acceso del CNCA, es una de las instancias de participación más importantes en la institución, por lo que es necesario tener presentes las normas que rigen estos espacios de atención.

Los funcionarios encargados de OIRS debe circunscribir sus formas de atención usuaria a las prescripciones que se derivan tanto de la Carta de Derechos Ciudadanos del CNCA, la Ley N° 20.285, Instructivo Presidencial N° 04, Decreto N° 680, como de la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y que se traducen en que todo usuario/a del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia, facilitándose el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
- Recibir información y orientación acerca de los proyectos, obras, beneficios o trámite relacionado con el CNCA y del estado de la tramitación de su solicitud o requerimiento, en términos claros y comprensibles.
- A participar de la gestión pública del CNCA mediante lo establecido en la Norma General de Participación Ciudadana del Servicio.
- Identificar al funcionario responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.
- Presentar sólo los documentos estrictamente necesarios para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.



a ingresar los campos de Usuario/a y Contraseña asignados previamente por la Encargaduría SIAC.

Una vez realizado el ingreso al **Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS** al inicio de su jornada, el encargado/a de OIRS debe mantenerlo activo en el escritorio de su computador de manera de tenerlo dispuesto para su uso durante el transcurso del día.

En el **Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS** los(as) encargados(as) OIRS deben llenar los campos solicitados con la información correspondiente, especificando los datos de perfil, el asunto y mensaje de la solicitud lo más claramente posible, y atendiendo especialmente a la confirmación de que la solicitud fue respondida de forma inmediata o si, por el contrario, quedó pendiente de derivación y respuesta.

- a. **Formulario de Registro de Atención presencial:** Esta labor podrá realizarse al menos una vez por semana en el caso de las consultas ciudadanas que se respondan de inmediato; sin embargo las consultas que requieran ser derivadas, deben ingresarse automáticamente en el formulario virtual para posibilitar la derivación y respuesta en los plazos legales.
- b. **Encuesta de Satisfacción Usuaría Virtual:** La Encuesta se incorporará a través de un link adjunto a las respuestas enviadas a los usuarios/as.
- c. **Encuesta de Satisfacción Usuaría presencial:** Este instrumento está diseñado para ser usado luego de la atención y respuesta de las consultas ciudadanas, con el fin de comprobar el grado de satisfacción del ciudadano/a en relación a la gestión de los servicios provistos.

IX.2. METODOLOGÍAS DE ATENCIÓN SEGÚN ESPACIOS DE ATENCIÓN

IX.2.1. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es la que se realiza directamente en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias ubicadas en las Direcciones Regionales y en el nivel central (Valparaíso y Santiago) y en el Centro de Documentación, ubicado en Valparaíso, a través de una interacción directa y personal entre los usuarios/as y el encargado/a de OIRS.

En esta situación en que el ciudadano/a solicita información personalmente, la metodología de atención debe contemplar los pasos que a continuación se detallan.

a. Recepción del usuario/a

Cuando el usuario/a ingresa a la OIRS, lo primero que hay que distinguir es si viene en busca de información u orientación, o bien requiere otro servicio por parte de la institución, o de otra institución. El encargado/a de OIRS supone un filtro para establecer claramente lo que requiere el usuario/a y así identificar su solicitud.

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

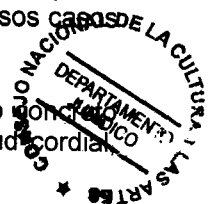
Es necesario que la recepción al usuario/a sea cordial y personalizada, ya que al atender las consultas del público no sólo se transmite información sobre los programas y beneficios de la institución, sino que también se generan *conversaciones para la acción*, es decir aquellas mediante las cuales se puede lograr que la ciudadanía participe en los programas y servicios que el CNCA desea ofrecerle.

b. Proceso de escucha y detección de necesidades

En esta etapa resulta clave 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.

Una vez establecido el primer contacto con el usuario/a se pueden presentar diversas situaciones:

- Usuarios/as que ingresan por simple curiosidad y quieren conocer lo que la institución realiza y ofrece. Una vez que se explica lo requerido, podemos entregar folletos o invitarlos a ingresar al portal Web del CNCA.
- Usuarios/as que saben exactamente lo que requieren. 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.
- Usuarios/as que llegan desorientadas y que no son capaces de plantear el motivo que los lleva a acercarse al servicio. En esos casos se debe mantener una actitud cordial.



- Obtener respuesta a sus peticiones dentro de los plazos comprometidos.
- Formular peticiones, reclamos y sugerencias en términos respetuosos y fundados.

En este contexto los encargados de OIRS así como las contrapartes técnicas departamentales deben tener claridad en relación a los plazos de respuesta explicitados en la Ley N° 19.880, en cuyos artículos 24° y 25° se establece:

- Artículo 24°. El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.
Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.
Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.
Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.
- Artículo 25°. Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta Ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.
Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.
Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

IX.1.3. TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitudes son las formas que adoptan las atenciones ciudadanas según cuales sean las necesidades y requerimientos de los usuarios/as y por definición corresponden a cuatro:

- a. Consultas
- b. Reclamos
- c. Sugerencias
- d. Felicitaciones

IX.1.4. INSTRUMENTOS DE REGISTRO

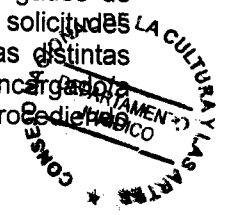
Los instrumentos de registro de atenciones corresponden a las herramientas que el sistema posee para integrar a sus bases de datos la información necesaria sobre los usuarios/as y sus solicitudes; esto con la finalidad de poder realizar seguimiento de las consultas y sus respuestas, establecer tiempos y calidad de las respuestas y medir la satisfacción usuaria. Estos instrumentos son:

Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS

- Utilización del **Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS** por los usuarios/as: Para que los usuarios/as puedan utilizar el formulario virtual, deben ingresar al sistema a través del link OIRS desde la página Web del CNCA o desde los micrositos del portal. Además, pueden ingresar en forma directa a través de la dirección Web www.consejodelacultura.cl/oirs/, espacio virtual en el que el ciudadano/a encontrará preguntas frecuentes, horarios de atención, direcciones y teléfonos del CNCA y sus Direcciones Regionales, etc.

Al ingresar al **Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS** al usuario/a se le solicitarán ingresar ciertos datos para que pueda realizar su solicitud. Una vez ingresados estos datos y que la solicitud haya sido enviada, el sistema centraliza las solicitudes en un gestor, desde el cual éstas se responden o son derivadas a contrapartes técnicas y sometidas a seguimiento por un administrador OIRS. Una vez recibida la respuesta a la derivación de parte de las contrapartes técnicas este mismo administrador envía las respuestas a los usuarios(as).

- Utilización del **Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS** por los encargados de OIRS: El formulario también está habilitado como la herramienta para ingresar las solicitudes presenciales, telefónicas y por correo electrónico directas recibidas a través de las distintas OIRS (regionales, centrales y Centro de Documentación). Para hacer uso de él, el encargado de OIRS debe ingresar a la dirección Web <http://www.consejodelacultura.cl/login>, procedimiento



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.

- Usuarios/as 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.

c. Tipificación de la solicitud del usuario/a

Una vez identificada la naturaleza de la solicitud del usuario/a el encargado/a de OIRS está en condiciones de tipificar la solicitud diferenciando entre solicitudes de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y por tanto de actuar en consecuencia según ciertos criterios previamente fijados.

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

d. Respuesta a la solicitud del Usuario/a

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva en concordancia con lo requerido por el usuario/a.

- En el caso de consultas y reclamos sobre gestión interna del servicio (es decir sobre el ámbito institucional cuyo objetivo es proveer los recursos humanos y materiales que permitan la obtención de los productos relevantes de la institución), estas requerirán siempre de derivación a centros de responsabilidad o a encargados departamentales OIRS, y se debe explicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar los datos necesarios, informándole también sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.
- En el caso de consultas y reclamos sobre gestión estratégica (es decir sobre el ámbito institucional que se relaciona con el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos de la institución), si es una solicitud que puede ser resuelta y contestada de forma inmediata se deben utilizar los materiales de apoyo: sitio Web institucional, dossier sobre productos estratégicos del CNCA, sitios Web de Gobierno u otras instituciones, material de difusión impreso de otros Ministerios o Servicios, etc.

En caso de requerir derivación a centros de responsabilidad o a encargados departamentales OIRS, se debe explicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar los datos necesarios, informándole también sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.

En el caso de los programas de acceso a la cultura o las postulaciones a los fondos concursables se debe 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, se debe dejar muy claro que no hay una relación directa entre la entrega de información y la obtención del beneficio. Así mismo es imprescindible agregar en el registro los datos necesarios para poder enviarle luego la información al usuario/a.

En caso de que la información solicitada corresponda a otra institución pública o privada, si no puede ser entregada en el mismo momento, se deberá derivar a la institución pública correspondiente si es necesario.

El encargado/a de OIRS debe saber entregar la información solicitada o derivar a quien corresponda la temática consultada; para ello debe apoyarse en una red de encargados departamentales y en las herramientas disponibles para entregar información oportuna y eficaz.

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 usuario/a lo requiera.

- En el caso de sugerencias y felicitaciones, estas no implican derivación, y sólo se responderá al usuario/a a través del formato estándar dispuesto para este efecto.

e. Despedida e invitación al usuario/a

La despedida es importante por cuanto es la última impresión que tendrá la persona del servicio entregado. En esta etapa se interpela 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.



Es necesario que también en esta etapa el encargado/a de OIRS invite al usuario/a a llenar la **Encuesta de Satisfacción Usuaría**, instrumento que permitirá al sistema contar con una evaluación de sus procedimientos de atención.

f. Ingreso de la solicitud al Sistema de Registro

Es importante que el registro se realice mientras dure la atención al usuario/a, ya que en cada uno de los pasos anteriores es posible ir "capturando" información, a través del diálogo que se establece.

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

Cuando el ciudadano/a se acerque al espacio de atención en busca de información específica no relacionada con los productos estratégicos del servicio, ni con trámites o beneficios, sino que solicitando información sobre la ubicación de personal, oficinas, anexos, etc., el encargado/a de OIRS debe entregar respuesta en ese mismo momento, sin necesidad de ingresar la consulta al sistema de registro.

Las consultas que deben, sin excepción, ser ingresadas al sistema son aquellas que tengan que ver con los programas y servicios que ofrece el Consejo, así como aquellas que se relacionan con su orgánica o actividades en las que participa o coordina. Aquellas consultas que tengan relación con alguna otra institución también deben ser registradas y señalar en el registro que fue derivada al organismo correspondiente. Para cada atención de este tipo se debe completar una ficha de registro, aunque la visita no tenga relación con el servicio que se presta.

Diariamente se deben ingresar todos los formularios de registro en papel, correspondientes a las consultas ciudadanas que ya fueron respondidas en su momento, a través del Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS.

IX.2.2. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es la que se realiza directamente a través de los números telefónicos de contacto que se han dispuesto para que la ciudadanía formule sus consultas al Servicio.

En esta situación en que el ciudadano/a solicita información personalmente de manera telefónica la metodología de atención debe contemplar los pasos que a continuación se detallan.

a. Recepción del usuario/a

La recepción se considera como una etapa de acogida para identificar la demanda concreta del usuario. Es importante tener en cuenta que es en la recepción donde el usuario/a se crea la primera imagen referida al servicio, difícil de modificar con posterioridad. Por tanto, la comunicación verbal, sobre todo a través de este canal de acceso tiene vital importancia.

La atención telefónica debe iniciarse en forma amable y cordial. Es importante recordar que el ciudadano/a tiene el derecho a conocer la identidad de la persona que lo atiende, lo que permite además que la atención sea más personalizada.

b. Proceso de escucha y detección de necesidades

En esta etapa resulta clave escuchar con atención, para detectar cuál es el sentido del llamado y de este modo poder entregar una orientación correcta para la solución de sus problemas.

Una vez establecido el primer contacto con el usuario/a se pueden presentar diversas situaciones:

- Usuarios/as que llaman sabiendo exactamente lo que requieren. 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.
- Usuarios/as que llaman desorientados y que no son capaces de plantear el motivo concreto que las lleva a realizar su solicitud telefónicamente. 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.
- Usuarios/as que llaman directamente para 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.

c. Tipificación de la solicitud del usuario/a

Una vez identificada la naturaleza de la solicitud del usuario/a el encargado/a de OIRS está en condiciones de tipificar la solicitud diferenciando entre solicitudes de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y por tanto de actuar en consecuencia según ciertos criterios previamente fijados.

Cuando el usuario/a llama a la OIRS, lo primero que hay que distinguir es si lo hace en busca de información u orientación, o bien requiere otro servicio por parte de la institución, o de otra institución. Este procedimiento es interno, el funcionario/a lo realiza cuando tiene claro el por qué la persona acudió a nuestra oficina.

El encargado/a de OIRS supone un filtro para establecer claramente lo que requiere el usuario/a y así identificar sin lugar a dudas su solicitud.

Es claro que una atención puede contener más de una solicitud, pero lo importante es saber que todas las atenciones deben seguir todos los pasos establecidos en el flujograma de procedimientos.

d. Respuesta a la solicitud del usuario/a

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva en concordancia con lo requerido por el usuario/a según la misma tipificación dada para la Atención Presencial.

e. Despedida e invitación al Usuario/a

La despedida procede de la misma manera que en la Atención Presencial

f. Ingreso de la solicitud al Sistema de Registro

Es importante que el registro se realice mientras dure la atención al usuario/a, ya que en cada uno de los pasos anteriores 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 usuario/a por qué la necesitamos; nos ayuda a mejorar el servicio si conocemos cual es nuestro público objetivo.

Cuando el ciudadano/a llame al espacio de atención en busca de información específica no relacionada con los productos estratégicos del servicio, ni con trámites o beneficios, sino que solicitando información sobre la ubicación de personal, oficinas, anexos, etc., el encargado/a de OIRS debe entregar respuesta en ese mismo momento, sin necesidad de ingresar la consulta al sistema de registro.

Las consultas que deben, sin excepción, ser ingresadas al sistema son aquellas que tengan que ver con los programas y servicios que ofrece el Consejo, así como aquellas que se relacionan con su orgánica o actividades en las que participa o coordina. Aquellas consultas que tengan relación con alguna otra institución también deben ser registradas y señalar en el registro que fue derivada al organismo correspondiente. Para cada atención de este tipo se debe completar una ficha de registro, aunque la llamada no tenga relación con el servicio que se presta.

Diariamente se deben ingresar todas los formularios de registro en papel, correspondientes a las consultas ciudadanas que ya fueron respondidas en su momento, a través del Formulario de Registro Virtual OIRS.

IX.2.3. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual es la que se realiza a través de Internet, es decir a través de los espacios virtuales que la institución ha definido para este efecto: El Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS disponible para los usuarios/as en el link OIRS presente en la página Web del CNCA y en los micrositos del portal, y en forma directa a través de la dirección Web www.consejodelacultura.cl/siac/, espacio virtual en el que el ciudadano/a encontrará preguntas frecuentes, horarios de atención, direcciones y teléfonos del CNCA y sus Direcciones Regionales, etc.

En esta situación en que el ciudadano/a solicita información a través de Internet, usando el Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS, la metodología de atención debe contemplar los pasos que en su continuación se detallan.

a. Recepción del usuario/a



Toda vez que este tipo de solicitud no implica una relación personal directa (física) con el usuario/a esta etapa se reduce a establecer un adecuado **proceso de detección de necesidades** a partir del mensaje recibido de parte del usuario/a.

b. Identificación y tipificación de la solicitud del usuario/a

Al leer el mensaje enviado por el usuario/a a la OIRS Virtual, hay que distinguir si lo hace en busca de información u orientación, o bien requiere otro servicio por parte de la institución, o de otra institución. En caso de que el mensaje no contenga la información suficiente para identificar la solicitud o no esté suficientemente claro lo que el usuario/a requiere, se debe enviar un mensaje de respuesta solicitando más detalles o que se clarifique lo solicitado.

El encargado/a de OIRS supone un filtro para establecer claramente lo que requiere el usuario/a y así identificar su solicitud.

Una vez identificada la naturaleza de la solicitud del usuario/a el encargado/a de OIRS está en condiciones de diferenciar entre solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y por tanto de actuar en consecuencia según ciertos criterios previamente fijados.

c. Respuesta a la solicitud del Usuario/a

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva en concordancia con lo requerido por el usuario/a.

- En el caso de consultas y reclamos sobre gestión interna del servicio (es decir sobre el ámbito institucional cuyo objetivo es proveer los recursos humanos y materiales que permitan la obtención de los productos relevantes de la institución), estas requerirán siempre de derivación a centros de responsabilidad o a encargados departamentales OIRS, y se debe explicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar los datos necesarios, informándole también sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.
- En el caso de consultas y reclamos sobre gestión estratégica (es decir sobre el ámbito institucional que se relaciona con el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos de la institución), si es una solicitud que puede ser resuelta y contestada de forma inmediata se deben utilizar los materiales de apoyo: sitio Web institucional, dossier sobre productos estratégicos del CNCA, sitios Web de Gobierno u otras instituciones, material de difusión impreso de otros Ministerios o Servicios, etc.

En caso de requerir derivación a centros de responsabilidad o a encargados departamentales OIRS, y se debe explicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar los datos necesarios, informándole también sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.

En el caso de los programas de acceso a la cultura o las postulaciones a los fondos concursables se debe 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, se debe dejar muy claro que no hay una relación directa entre la entrega de información y la obtención del beneficio. Así mismo es imprescindible agregar en el registro los datos necesarios para poder enviarle luego la información al usuario/a.

En caso de que la información solicitada corresponda a otra institución pública o privada, si no puede ser entregada en el mismo momento, se deberá derivar a la institución pública correspondiente si es necesario.

El encargado/a de OIRS debe saber entregar la información solicitada o derivar a quien corresponda la temática consultada; para ello debe apoyarse en una red de encargados departamentales y en las herramientas disponibles para entregar información oportuna y eficaz.

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.

- En el caso de sugerencias y felicitaciones, estas no implican derivación, y sólo se responderá al usuario/a a través del formato estándar dispuesto para este efecto.

d. Despedida del usuario/a

A través de este espacio de atención no existe la necesidad de una despedida como la contenida en el formato de cortesía previsto para responder las consultas.



e. Ingreso de la solicitud al Sistema de Registro

Las consultas, al ser recibidas directamente a través del Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS ya quedan registradas en el sistema, así como los datos necesarios sobre el usuario/a.

X. ANEXOS

X.1. ANEXO 1. PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO MARCO ORIENTADOR PARA ATENCIÓN DE PÚBLICO A TRAVÉS DE LAS OIRS.

¿A qué organismos y servicios puedo solicitar información de acuerdo con la Ley N° 20.285?

A ministerios, intendencias, gobernaciones, gobiernos regionales, municipios, Fuerzas Armadas, Carabineros, Investigaciones, órganos y servicios públicos. La Contraloría General de la República y el Banco Central se ajustarán a las disposiciones que expresamente les señale la Ley N° 20.285. En cuanto al Congreso Nacional, los Tribunales de Justicia, Tribunales Especiales, Servicios Público, Tribunal Constitucional y a la Justicia Electoral, se ajustarán a las disposiciones que señalen sus respectivas leyes orgánicas.

¿Qué documentos y en qué formatos puedo solicitar por la Ley sobre Acceso a la Información Pública?

Todos los actos y resoluciones de los órganos de la administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento directo o esencial y los procedimientos que se utilizaron para su dictación, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento. Esto, salvo las excepciones que establece la Ley.

¿Qué plazo tiene el organismo para responder mi solicitud?

El organismo dispone de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud. En ese plazo la autoridad debe resolver entregar la información solicitada o negarse a ello, mediante comunicación fundada al requirente. Este plazo puede prorrogarse por 10 días hábiles más en el caso que sea difícil reunir la información solicitada, debiendo comunicar dicha circunstancia al solicitante.

¿Por qué vía me notificarán los hechos relevantes del proceso?

Si en la solicitud de información usted expresa claramente un medio de notificación, se hará por esa vía. En el caso que desee ser notificado de manera electrónica, debe señalar una dirección de correo electrónico habilitado. En los demás casos las notificaciones se harán de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 46 y 47 de la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, de aplicación supletoria. Esta señala que las notificaciones pueden efectuarse ya sea por carta certificada; personalmente en el domicilio del solicitante; o, en la oficina o servicio si el requirente se apersonare a recibirla. Asimismo, se entenderá practicada la notificación en forma tácita si el solicitante realiza alguna gestión en el procedimiento que suponga necesariamente su conocimiento.

¿Qué sucede si el organismo al que estoy solicitando la información no es competente para darme respuesta?

En la solicitud debe identificar lo más claramente posible el órgano que tiene en su poder la información. Si pese a ello el organismo receptor define que otro órgano es competente, éste derivará su solicitud, notificándolo de ello. Si no es posible identificar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, se le comunicará oportunamente.

¿Puedo por esta Ley conocer el estado de un trámite?

No. El conocimiento del estado de un trámite está regulado por el artículo 17 de la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, no constituyendo una solicitud de acceso a información pública regida por la Ley N° 20.285.

¿Me pueden cobrar por la información solicitada?

La Ley N° 20.285 establece que se pueden cobrar los costos directos de reproducción y los demás valores que una ley expresamente autorice. En caso que usted no cancele los costos y valores, se suspende la obligación de entrega.

¿Puedo pedir que un órgano elabore, produzca, procese o consolide información para dar respuesta a mi solicitud?

No, sólo puede solicitar aquella información que esté contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, lo que no incluye ni el procesamiento ni la generación de información.

¿Qué se entiende por un “requerimiento genérico”?

Aquellos que carecen de especificidad respecto de las características esenciales de la información solicitada, tales como materia, fecha de emisión o periodo de vigencia, autor, origen o destino, soporte, entre otros.

¿Por qué razón me pueden negar acceso a información?

No obstante el principio general es la máxima publicidad, la Ley establece excepciones ligadas a causas causales de secreto y reserva. Estas están relacionadas en general con temas de defensa nacional.



relaciones exteriores, seguridad pública, derechos de las personas, el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, entre otras. Además, una ley de quórum calificado puede declarar ciertos documentos, actos o información como secretos o reservados.

¿Qué pasa si la información que se solicita afecta los derechos de otra persona?

La autoridad tiene un plazo de dos días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud, para notificar por carta certificada a la o las personas a que se refiere o afecta la información, la cual puede oponerse a la entrega de documentos solicitados en un plazo de tres días desde la fecha de notificación.

Si la persona se opone, la autoridad notificará al solicitante de la oposición y negará el acceso a dicha información, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia. Si la tercera persona no se opusiese o no responde, se entenderá que accede a la entrega de la información.

Si se cumple el plazo y no me han dado una respuesta, ¿Qué puedo hacer?

El solicitante o requirente puede recurrir de amparo ante el Consejo para la Transparencia. Para ello tiene un plazo de quince días desde que se cumplió el plazo legal para que el organismo o servicio entregara la información.

Si una autoridad niega el acceso a la información fundado en alguna de las causales, ¿qué puede hacer?

Negada la información puede recurrir de reclamación ante el Consejo para la Transparencia, el que podrá ratificar lo decidido por la autoridad u ordenar que se le entregue la información al solicitante. El requirente tiene plazo de quince días para presentar su reclamación, contados desde la notificación de la denegación.

¿Es el Consejo para la Transparencia la última instancia de reclamación?

No, en caso de que el Consejo falle adversamente al solicitante, éste puede acudir a la Corte de Apelaciones de su domicilio, interponiendo un reclamo de ilegalidad, en el plazo de 15 días corridos contados desde la notificación de la resolución reclamada.

X.2. ANEXO 2. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD. De conformidad a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, artículo 19 N° 4 y la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada se señala lo siguiente: Este organismo, pone en conocimiento de todos quienes acceden a este Sistema de Gestión de Solicitudes la siguiente Política de Privacidad, a fin de resguardar la seguridad, confidencialidad y privacidad del usuario/a y/o visitante de este sitio, así como de establecer los términos de uso del Sistema de Gestión de Solicitudes de Información Pública Ley N° 20.285. Estas políticas tienen por finalidad asegurar la correcta utilización de la información recopilada a través de las visitas de este sitio y de sus contenidos.

• **En Cuanto a la Recopilación de Datos**

Este organismo recopila datos de los suscriptores, usuarios y/o visitantes que hagan uso de este portal, a través de dos mecanismos:

• **Mecanismos Automáticos**

Son aquellos procesos informáticos realizados para generar registros de las actividades de los visitantes de sitios Web y cuyo objeto es establecer patrones de actividad, navegación y audiencia, que no implican la identificación personal de aquellos suscriptores, usuarios y/o visitantes que accedan a los servicios del sistema de gestión de solicitudes.

A este organismo, sólo en lo que le concierne administrar, se reserva el derecho de usar dicha información general, a fin de establecer criterios que mejoren los contenidos de este sistema, en todo caso siempre disociados de la persona que dejó los datos en su navegación.

• **Mecanismos Manuales**

Son requerimientos formales y expresos de información a los suscriptores, usuarios y/o visitantes del portal que implican la recolección de datos como nombre, apellidos, domicilio, correo electrónico, ocupación, etc.

• **En Cuanto a la Entrega de Información a Terceros**

Respecto de la entrega de información recopilada por medio de los mecanismos automáticos antes señalados, y que no contengan identificación personal de los suscriptores, usuarios y/o visitantes de la página, esta podrá ser utilizada para informar a entidades públicas, gubernamentales o a terceros sobre patrones de actividad, navegación, audiencia y caracterización general de este sistema. Cuando se trate de datos recopilados que contengan información personal de los usuarios y/o visitantes de la página, sólo podrá entregarse en razón de un mandato legal o una orden emanada de los Tribunales de Justicia que así lo establezca.

Al acceder al portal, el visitante tendrá derecho a revisar toda la información que esté disponible en el, solo pudiendo utilizarla para fines particulares y no comerciales. Sin perjuicio de lo anterior, esta repartición, no se hace responsable por la veracidad o exactitud de la información contenida en los enlaces a otros sitios Web o que haya sido entregada por terceros.

- **Recolección de Datos Personales en Cuanto a las Solicitudes de Información Pública Destinadas a este Organismo**

Se asegura la confidencialidad de los datos personales de los solicitantes que se registren como tales en el sitio del sistema y dirigidas exclusivamente a la entidad padre mediante el(los) formulario(s) establecido(s) para esos efectos. Sin perjuicio de sus facultades legales, sólo se efectuará tratamiento de datos personales respecto de aquellos que han sido entregados voluntariamente por los Usuarios en el referido formulario.

Los datos personales de los solicitantes serán utilizados únicamente para el cumplimiento de los fines indicados en el(los) formulario(s) correspondiente(s) y siempre dentro de la competencia y atribuciones del organismo. Respecto de los datos personales, si en razón de las consultas o peticiones efectuadas por los solicitantes, éstos entregan datos personales al Sistema, éste se entenderá autorizado para su tratamiento en el marco de lo establecido en la ley 19.628 sobre "Protección de Datos de Carácter Personal". Tales datos serán protegidos de acuerdo a la ley, y podrán ser utilizados y transmitidos única y exclusivamente a otros organismos o dependencias públicas por este servicio público en su calidad de administrador del sitio, no pudiendo acceder al contenido de los mismos.

- **Liberación de Responsabilidad por Parte de los Organismos del Estado**

El Sistema de Gestión de Solicitudes para la Ley N° 20.285 es un medio que facilita la realización de las solicitudes de acceso a la información pública, sin intervenir en la ejecución de dichos actos ni intervenir ni formal ni sustantivamente en ninguna de sus fases. Tampoco el Sistema será responsable de la seriedad e idoneidad de las solicitudes recibidas, las que deberán ser evaluadas por cada organismo adscrito al Sistema.

- **Declaración**

Los usuarios del Sistema declaran conocer y aceptar la circunstancia relativa a que este servicio público podrá en cualquier momento modificar el todo o parte de las presentes condiciones de uso, conforme a la legislación vigente o políticas del organismo.

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



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

Resol. N° 04/945

Distribución:

- Gabinete Ministro Presidente, CNCA
- Subdirección Nacional, CNCA
- Departamento de Planificación y Presupuestos.
- Unidad de Comunicaciones
- Departamento de Administración General.
- Departamento Jurídico, CNCA.
- Sección de Gestión Documental
- Directores Regionales CNCA, Regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XV y RM