

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



**APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL SISTEMA INTEGRAL DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA  
DEL CONSEJO NACIONAL DE LA  
CULTURA Y LAS ARTES**

**EXENTA N°**

**VALPARAÍSO, 24.NOV2010\* 5301**

**VISTO:**

Estos antecedentes, el Memorando N° 26/739 S/del Jefe del Departamento de Planificación y Presupuesto, que acompaña Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana para su aprobación

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad al artículo 2° de la Ley 19.891, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 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, 8° 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, éste ha elaborado el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de acuerdo a lo dispuesto en la legislación emanada desde Presidencia, Secretaría General de Gobierno y Ministerio del Interior, que corresponde aprobar por el presente acto administrativo y que responde a la IV Etapa del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa de Mejoramiento de la Gestión del año 2010

**TENIENDO PRESENTE**

Lo dispuesto en la ley N° 19.891 que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 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; Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los



de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 680 del año 1990, del Ministerio del Interior; Instructivo Presidencial N° 04 que Imparte Instrucciones Sobre Aplicación de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos; el Instructivo Presidencial N° 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 Experto y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República dicto la siguiente,

**RESUELVO:**

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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 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**

**INDICE**

INTRODUCCIÓN .....	4
I. OBJETIVOS .....	4
II. ALCANCES .....	4
III. DEFINICIONES.....	5
III.1.    CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES	
III.2.    PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)	
III.3.    SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	
III.4.    ESPACIOS DE ATENCIÓN	
III.5.    SOLICITUDES CIUDADANAS	
III.6.    SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
IV. MARCO LEGAL, REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	12
IV.1.    MARCO NORMATIVO GENERAL	
IV.2.    MARCO LEGAL DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES	
IV.3.    MARCO NORMATIVO PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	
V. MISIÓN DEL SIAC.....	13
VI. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS SIAC .....	14
VI.1.    RESPONSABILIDADES	
VI.2.    RECURSOS MATERIALES	
VI.3.    RECURSOS TECNOLÓGICOS	
VII. PROCEDIMIENTOS DEL SIAC POR ESPACIOS DE ATENCIÓN .....	20
VII.1.    PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES VÍA OIRS PRESENCIAL	
VII.2.    PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES VÍA OIRS VIRTUAL	
VII.3.    PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
VIII. MARCO DE CONTROL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA EL SIAC.....	37
VIII.1.    CONTROL	
VIII.2.    PLANES DE CONTINGENCIA	
IX. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	
IX.1.    CONSIDERACIONES GENERALES	



ANEXO 1. PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO MARCO ORIENTADOR PARA ATENCIÓN DE PÚBLICO A TRAVÉS DE LAS OIRS.  
ANEXO 2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## INTRODUCCIÓN

1 El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, en adelante SIAC, dependiente del Departamento de Planificación y Presupuesto del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, en adelante CNCA, tiene como objetivo la coordinación de todos los espacios de atención del Servicio, los que reciben, administran y canalizan las solicitudes de información ciudadana, mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

2 El presente Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana responde a la necesidad de formalizar los procesos y actividades relacionados con la atención ciudadana a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana del CNCA y su red de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, así como de establecer la manera en que estas oficinas se integran en los procesos institucionales de gestión de solicitudes de Acceso a la Información Pública y de actualización de los contenidos de Transparencia Activa.

## I OBJETIVOS

El Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana ha sido elaborado por la Encargaduría del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana a partir de los flujos de procedimientos para las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan a través de los espacios de atención del CNCA, teniendo en cuenta además los flujos relacionados con los requerimientos de información pública amparados bajo la Ley de Acceso a la Información Pública y con el levantamiento de información a publicarse a través de Transparencia Activa, y la forma en que SIAC se integra en estos procesos.

El objetivo del Manual es el de unificar y estandarizar los procesos y procedimientos correspondientes a la gestión de las solicitudes ciudadanas realizadas por los usuarios del CNCA, con el fin de mejorar la calidad de esta atención, garantizando un servicio ágil y efectivo para todos los ciudadanos, ajustándose a los procedimientos y plazos legales de la normativa correspondiente.

Además este documento busca:

- Formalizar los responsables y actividades asociadas al proceso de atención de usuarios del CNCA.
- Dar a conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios y la gestión de solicitudes, mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables.
- Describir en forma detallada las tareas y plazos de cumplimiento para cada unidad involucrada en la función de atención de usuarios y de gestión de solicitudes del CNCA.
- Entregar orientaciones respecto a cómo atender los distintos tipos de solicitudes de acuerdo del rol de cada unidad involucrada.
- Estandarizar los formatos de atención y registro de atenciones ingresadas por OIRS.
- Ayudar a la coordinación de actividades evitando duplicidades.
- Facilitar las labores de auditoría, control interno y evaluación de nuestro servicio de atención de usuarios.
- Establecer la descripción de actividades que deben contemplar los espacios de atención del Servicio para la realización de sus funciones.

## II ALCANCES



Los alcances de este manual consideran los procedimientos y responsables para la atención de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la misión, funciones, competencias, programas y actividades del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes realizadas a través de las oficinas de atención e información a nivel nacional, así como las efectuadas a través del sistema de atención virtual.

En relación a los reclamos, se consideran todas aquellas relacionadas con la vulneración de los derechos en materias de acceso a la cultura y calidad de los servicios prestados tanto en los Consejos Regionales de Cultura como en el nivel institucional central y en las actividades relacionadas con los programas desarrollados por el Consejo.

También en relación a las reclamaciones, no se tratará sobre las que se efectúan sobre los procedimientos, procesos, resultados u otros correspondientes a los Fondos Concursables del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, ya que todos ellos poseen instancias, canales y plazos específicos para la realización de reclamos, aunque son las OIRS el canal a través del cual se transmitirán a las instancias correspondientes.

Por otro lado en el presente Manual no se hará referencia al Sistema de Registro de Atenciones OIRS en detalle, puesto que este cuenta con un Procedimiento que describe el proceso completo de utilización de la nueva plataforma.

En cuanto al Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, este documento considera la manera en que las OIRS del SIAC CNCA se integran a los procedimientos de la atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

Respecto a la solicitud de documentos, los procedimientos para la atención de los requerimientos ciudadanos de información que quedan bajo el amparo de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, se consideran fuera de la competencia del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del CNCA como no sea en relación a la orientación y facilitación al usuario/a para acceder al Sistema de Gestión de Solicitudes institucional asociado a dicha Ley.

En relación a la actualización y publicación de la información correspondiente a Transparencia Activa, este documento incluye en sus Anexos el Instructivo General de Transparencia Activa que contempla las etapas, responsables y procedimientos relativos al levantamiento, actualización, validación y publicación de dicha información.

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), constituye el pilar fundamental en el ingreso de los usuarios a la institución; es de este modo que bajo el amparo de la normativa vigente y de la actual Ley de Acceso a la Información Pública, el sistema debe incorporar estos elementos para su funcionamiento a través de los espacios de atención, específicamente las OIRS.

### **III DEFINICIONES**

#### **III.1. CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes es el órgano del Estado encargado/a de implementar las políticas públicas para el desarrollo cultural. La misión del Consejo es promover un desarrollo cultural armónico, pluralista y equitativo entre los habitantes del país, a través del fomento y difusión de la creación artística nacional; así como de la preservación, promoción y difusión del patrimonio cultural chileno, adoptando iniciativas públicas que estimulen una participación activa de la ciudadanía en el logro de tales fines.

El Consejo fue creado por la Ley N° 19.891, que fue promulgada el 31 de julio de 2003 por el entonces Presidente Ricardo Lagos Escobar y fue publicada en el Diario Oficial y entró en vigencia el 23 de agosto de 2003.

Las funciones del CNCA son:

- Estudiar, adoptar, poner en ejecución, evaluar y renovar políticas culturales, así como planes y programas del mismo carácter, con el fin de dar cumplimiento a su objeto de apoyar el desarrollo de la cultura y las artes, y de conservar, incrementar y difundir el patrimonio cultural de la Nación y de promover la participación de las personas en la vida cultural del país.
- Ejecutar y promover la ejecución de estudios e investigaciones acerca de la actividad cultural artística del país, así como sobre el patrimonio cultural de éste.



- Apoyar la participación cultural, la creación y difusión artística, tanto a nivel de las personas como de las organizaciones que éstas forman y de la colectividad nacional toda, de modo que encuentren espacios de expresión en el barrio, la comuna, la ciudad, la región y el país, de acuerdo con las iniciativas y preferencias de quienes habiten esos mismos espacios.
- Facilitar el acceso a las manifestaciones culturales y a las expresiones artísticas, al patrimonio cultural del país y al uso de las tecnologías que conciernen a la producción, reproducción y difusión de objetos culturales.
- Establecer una vinculación permanente con el sistema educativo formal en todos sus niveles, coordinándose para ello con el Ministerio de Educación, con el fin de dar suficiente expresión a los componentes culturales y artísticos en los planes y programas de estudio y en la labor pedagógica y formativa de los docentes y establecimientos educacionales.
- Fomentar el desarrollo de capacidades de gestión cultural en los ámbitos internacional, nacional, regional y local.
- Impulsar la construcción, ampliación y habilitación de infraestructura y equipamiento para el desarrollo de las actividades culturales, artísticas y patrimoniales del país, y promover la capacidad de gestión asociada a esa infraestructura.
- Proponer medidas para el desarrollo de las industrias culturales y la colocación de sus productos tanto en el mercado interno como externo.
- Establecer vínculos de coordinación y colaboración con reparticiones públicas que, sin formar parte del Consejo ni relacionarse directamente con éste, cumplan también funciones en el ámbito de la cultura.
- Desarrollar la cooperación, asesoría técnica e interlocución con corporaciones, fundaciones y demás organizaciones privadas cuyos objetivos se relacionen con las funciones del Consejo, y celebrar con ellas convenios para ejecutar proyectos o acciones de interés común.
- Diseñar políticas culturales a ser aplicadas en el ámbito internacional, y explorar, establecer y desarrollar vínculos y convenios internacionales en materia cultural, para todo lo cual deberá coordinarse con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Desarrollar y operar un sistema nacional y regional de información cultural de carácter público.

### III.2. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

El Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) es un instrumento de formulación presupuestaria que nace en el año 1998 en el contexto de la Reforma de Modernización de la Gestión Pública, mediante la ley N° 19.553 publicada en el Diario Oficial el 4 de Febrero de 1998. Esta iniciativa apunta a que los servicios públicos mejoren su gestión general, la provisión de servicios y/o productos a sus beneficiario/as, mejoren las condiciones de trabajo de los funcionario/as y valoren la función pública.<sup>1</sup>

El PMG considera un conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo o estados de avance posibles establecidos para cada uno de éstos, denominado Programa Marco. Éste puede ser según su nivel de avance:

- **Programa Marco Básico.** Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que contienen los objetivos de gestión de los sistemas en las etapas anteriores a la estandarización bajo norma ISO. Esto significa que considera sólo los requisitos que son actualmente acreditados por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la "Red de Expertos".
- **Programa Marco de la Calidad.** Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que incorporan los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001 versión vigente en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG.

### III.3. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

<sup>1</sup> Mideplan (Ministerio de Planificación)



El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

En el Área Calidad de Atención a Usuarios/as del Programa de Mejoramiento de la Gestión se encuentra el Sistema de Información y Atención Ciudadana SIAC (denominado Sistema OIRS hasta el año 2006). Su objetivo es vincular las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) con los demás espacios de atención de usuarios/as que exista en la repartición pública correspondiente (teléfono de información, buzones ciudadanos presenciales y virtuales, oficinas móviles, sitios en Internet, centros de documentación u otros), gestando una misma metodología y procedimiento para las solicitudes ciudadanas. Busca además, mejorar el estándar de los espacios de atención de usuarios/as, garantizando el ejercicio no discriminatorio de los derechos ciudadanos y su igualdad de acceso y oportunidad en el sector público. Con este énfasis se desarrolló el SIAC. En el año 2006 se incorporaron al SIAC los principios de transparencia, participación ciudadana y de igualdad y no discriminación.

Para implementar el SIAC en el servicio, se han debido llevar a cabo las siguientes acciones específicas:

- Establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes. Es preciso definir las etapas que debe seguir una solicitud ciudadana dentro del servicio, desde que es recibida en un espacio de atención, hasta que es respondida.
- Confeccionar un sistema de registro y seguimiento. Esta acción, no sólo permite obtener los datos que la institución requiere para la tramitación correspondiente y generar puntos de control de la misma; también contiene la información necesaria para conocer el perfil del usuario/a o usuaria, favoreciendo la focalización de los servicios que dicha institución presta.
- Establecer una metodología de atención. Esta medida requiere que la institución determine la forma en que serán atendidas las personas en los diversos espacios.
- Realizar planes de difusión. Por el rol comunicacional de los espacios de atención, es preciso que el Servicio desarrolle un plan de difusión, que contenga objetivos claros, con una programación de las actividades a realizar, para dar a conocer la existencia de los espacios, los servicios que prestan, las políticas gubernamentales que se incorporan en ellos y la forma en que se puede acceder.
- Evaluar y planificar acciones correctivas. Los espacios de atención deben ser entendidos como una instancia que contribuye a la gestión de la institución retroalimentándola con información relevante, que ayude a tomar acciones correctivas que mejoren continuamente sus servicios.

#### III.4. ESPACIOS DE ATENCIÓN

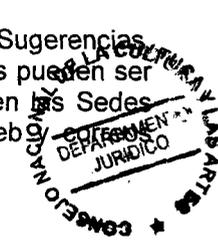
Los Espacios de Atención son todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer de los servicios públicos, teniendo garantizada la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio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

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

Los espacios de atención más comunes son las OIRS, Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias que se encuentran en cada Dirección Regional y en las Sedes Centrales del Consejo. Estas pueden ser OIRS Presenciales (espacio de atención que se encuentra en cada Dirección regional y en las Sedes Centrales del CNCA) o Virtual (canal de atención al cual se accede desde páginas Web o electrónicos).

Las funciones de los espacios de atención son:

- Informar sobre:
  - Servicios que presta cada repartición.
  - Requisitos para obtener la prestación de algún servicio.
  - Formalidades para el acceso.
  - Plazos para la tramitación de la prestación.



- Personas responsables de los procedimientos.
  - Documentación y antecedentes que deben acompañar a la solicitud.
  - Procedimientos para la tramitación.
  - Ubicación, competencia y horarios del organismo al cual pertenecen o de otras entidades del aparato Gubernamental.
  - Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a Información de carácter público (sea a través de la modalidad Transparencia Activa o Pasiva).
- Mantener un índice actualizado de aquellos documentos y actos que la institución haya clasificado como secretos o reservados en conformidad con la ley N° 20.285.
  - Atender a los interesados, cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.
  - Recibir y estudiar Sugerencias, a fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.
  - Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas, para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.
  - Registrar las solicitudes ciudadanas, de manera que se pueda identificar el perfil del usuario/a o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.
  - Realizar Encuestas y Mediciones sobre la satisfacción de los usuarios y usuarias respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse al organismo.
  - Establecer coordinación con otros espacios de atención, tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.
  - Difundir la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución. Este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención de público, presencial o remota, para consignar los derechos y deberes de los usuarios y usuarias respecto de la institución, los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.
  - Acoger las solicitudes de acceso a Información Pública, en relación al derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte.

### III.5. SOLICITUDES CIUDADANAS

Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la Administración del Estado. Toda persona, a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.

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:

- **Consultas.**  
Corresponde a las demandas de información y orientación sobre los programas o beneficios del Servicio, trámites y puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios, lugares de postulación, fecha de vencimiento, etc. (Ej. Solicitud sobre postulación a fondos concursables, orientación sobre requisitos para Concurso Roberto Bolaño, programación del Centro de Extensión Valparaíso o de algún Día de...).
- **Reclamos.**  
El reclamo o queja es aquella solicitud en donde el usuario/a exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la inatención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno o varios funcionarios(as) públicos. (Ej. Reclamo por mala atención, por retraso en entrega de resultados de fondos concursables, por desactualización de la página Web, etc.).
- **Sugerencias.**



Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta una persona con el propósito de contribuir e incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública (Ej.: Instalar estacionamiento para bicicletas en el edificio institucional, incluir líneas de financiamiento en los fondos concursables, etc.). Se incluyen también las opiniones, las que se definen como solicitudes de juicio en la cual el usuario/a expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con algún aspecto de la realidad nacional, o bien, de una situación dada (Ej.: Opinión general sobre Ley de Propiedad Intelectual, sobre la labor del Ministro, etc.).

- **Felicitaciones.**

Es aquella declaración explícita de satisfacción por parte del usuario/a por el servicio recibido, ya sea por la calidad de la información, la rapidez, la efectividad en la solución del problema o el buen trato que se le otorgó.

Las solicitudes de atención pueden referirse esencialmente a dos ámbitos institucionales específicos:

- **Gestión Interna**

Es el ámbito institucional cuyo objetivo es proveer los recursos humanos y materiales que permitan la obtención de los productos relevantes de la institución.

En este ámbito estarían involucrados las consultas y reclamos dirigidos a los Departamentos de Planificación y Presupuesto, de Administración General, Jurídico, de Recursos Humanos, además de las Unidades de Asuntos Internacionales, de Coordinación de Regiones, de Auditoría Interna y de Comunicaciones, además de las Direcciones Regionales de Cultura.

- **Gestión Estratégica**

Es el ámbito institucional que se relaciona con el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos de la institución.

En este ámbito estarían comprometidos los Departamentos de Creación Artística, de Ciudadanía y Cultura, la Unidad de Infraestructura, los Programas dependientes del Gabinete del Ministro y los Consejos de Fomento de la Música Nacional, del Arte y la Industria Audiovisual y del Libro y la Lectura.

### III.6. SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Sistema de Acceso a la Información Pública es el que coordina las actividades y herramientas relativas a la gestión de solicitudes, permitiendo al Servicio recibir, procesar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por cualquier persona.

La publicación de la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado profundiza la democracia y el ejercicio de la ciudadanía en Chile, consagrando el principio de transparencia de la función pública, es decir el derecho de toda persona a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado.

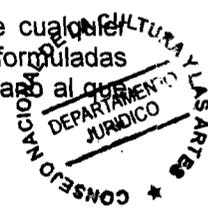
El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

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

Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Sus normas se aplicarán a todos los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

La ley N° 20.285 consagra el derecho de toda persona a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado y señala que para estos efectos las solicitudes serán formuladas por escrito o por sitios electrónicos, identificando claramente la información solicitada y el órgano al que se solicita.



se dirige la solicitud, acompañada de la identificación del solicitante (nombre, apellidos, dirección) o del apoderado, y su firma. La entrega de la información se hará en la forma y el medio especificado por el solicitante, siempre que no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles. Finalmente, indica los plazos para dar respuesta a estas solicitudes y establece sanciones en los casos en que se deniegue el acceso a la información de manera infundada o cuando no se dé respuesta en forma oportuna.

A fin de garantizar este derecho y asegurar su cumplimiento, resulta necesario que cada servicio y órgano de la Administración del Estado cuente con un procedimiento para la recepción y procesamiento de solicitudes de acceso a la información pública, la definición de roles y responsables involucrados en este proceso, y la participación e integración de todos los funcionarios del servicio u organismo, es decir que se implemente un sistema de gestión de solicitudes de acceso a la información pública.

En términos generales, la gestión de solicitudes de acceso a la información pública constituye un procedimiento administrativo especial, regulado en la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y supletoriamente por 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.

En términos específicos, la gestión de solicitudes se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un órgano o servicio recibir, procesar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por cualquier persona. Esto incluye los formatos impresos y electrónicos, y un sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas.

Este sistema comprende los procesos de tres grandes áreas:

- **La Gestión Documental**, es decir la identificación, catalogación, ordenación, y archivo de todo el patrimonio documental que corresponde al Servicio, a través del cual se respaldan todas las políticas, responsabilidades legales y administrativas, como también el desarrollo y la evolución institucional. Por lo tanto, corresponde a todo documento que posea información, y que, por consiguiente, es controlado por la institución.
- **Transparencia Pasiva**, que considera las etapas que debe seguir una solicitud de información dentro del servicio, desde que es ingresada, hasta que es respondida., y que involucra, sobre la base de lo estipulado en la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública (LAIP), los requisitos para validar la solicitud, su ingreso en el sistema de registro, los plazos involucrados, las responsabilidades, el procesamiento de la solicitud, que incluye la disponibilidad de la información y si esta es o no reservada, la capacidad de respuesta inmediata y/o la derivación efectiva, y la forma de entregar la respuesta a la solicitud, entre otros elementos que pueda aportar la institución.

Todos estos procedimientos, que deben ser formales, es decir que se definen dentro del servicio mediante resolución por parte de la autoridad, y que deben ser institucionalizados y reconocidos, es decir que forman parte de las prácticas cotidianas de los funcionarios y las funcionarias, conforman el Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SGS).

Las solicitudes de acceso a la información pública pueden ingresar al servicio mediante los siguientes canales:

- **Vía electrónica.** A través del Sistema Informático de Acceso a la Información Pública (<http://www.consejodelacultura.cl/sgs/>), mediante el registro del usuario/a e ingreso de la solicitud en formulario digital dispuesto en la página Web.
- **En papel.** A través de un formulario en papel o carta entregada en oficinas de atención de público – OIRS – o bien envidadas por correo a las Oficina de Partes de cualquiera de las sedes institucionales del Consejo de la Cultura y las Artes a lo largo del país.
- **Transparencia Activa**, que contempla la actualización y publicación de la información señalada en el Título III, Artículo 7° de la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la función pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, que establece que los órganos de la Administración del Estado deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, antecedentes relacionados con distintos ámbitos institucionales actualizados, al menos, dentro de los diez primeros días de cada mes.

Para ello se requiere un sistema que tenga como objetivo permitir que toda la información institucional, requerida para su publicación mensual en el sitio Web de Gobierno Transparente, tenga un proceso estándar de levantamiento, actualización y publicación, constituyendo el Sistema de Actualización y Publicación de Información de Transparencia Activa.

Los antecedentes que deberán mantenerse en los sitios electrónicos, serán los siguientes:



- La estructura orgánica del Servicio.
- Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- El marco normativo que le sea aplicable.
- La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- Las contrataciones para el suministro de bienes y servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías.
- Las transferencias de fondos públicos que el Servicio efectúe.
- Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste la institución.
- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el Servicio, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.
- Los mecanismos de participación ciudadana.
- La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución.
- Los resultados, y aclaraciones que procedan, de las auditorías al ejercicio presupuestario.
- Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención.

#### **IV MARCO LEGAL, REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de las normativas detalladas a continuación.

##### **IV.1. MARCO NORMATIVO GENERAL**

1. La Constitución Política de la República, en su artículo 8 establece el principio de Probidad y Transparencia de los órganos de la Administración del Estado.
2. La Constitución Política de la República, en su artículo 19 números 12 y 14 que asegura a todas las personas el derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.
3. Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que establece en su artículo 3° "La Administración del Estado deberá observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio del procedimiento, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad, transparencia y publicidad administrativas, y garantizará la debida autonomía de los grupos intermedios de la sociedad para cumplir sus propios fines específicos, respetando el derecho de las personas para realizar cualquier actividad económica en conformidad con la Constitución Política y las leyes."
4. Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. Esta ley regula la relación de las Instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.
5. 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. Asimismo, establece y regula los procedimientos para el ejercicio y el amparo de ese derecho de acceso a la información. Deja claras, además, las excepciones fundadas a ese derecho.

##### **IV.2. MARCO LEGAL DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

1. Ley N° 19.891 Que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes.
2. Ley N° 19928 Que crea el Fondo para el Fomento de la Música Chilena.
3. Ley N° 19227 Que crea el Fondo Nacional de Fomento del Libro y la Lectura.
4. Decreto Supremo N° 65 del Ministerio de Educación que aprueba el Reglamento del Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes.



5. Resolución N° 1762 Aprueba Norma General de Participación Ciudadana del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.
6. Ley N° 19981 que crea el Fondo para el Fomento Audiovisual.

#### **IV.3. 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. Esta ley regula la relación de las Instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.
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. Asimismo, establece y regula los procedimientos para el ejercicio y el amparo de ese derecho de acceso a la información. Deja claras, además, las excepciones fundadas a ese derecho.
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 (vigente solo en lo referente a las instrucciones para el uso de plantillas y la norma técnica relativa al uso de conversores y generación de archivos HTML).
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 Sesión (PMG). Área de Calidad de Atención a Usuarios, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Etapa IV.

#### **V MISIÓN DEL SIAC**



La misión del Sistema de Información y Atención Ciudadana es la de coordinar los espacios de atención ciudadana del CNCA, facilitando la interacción y el acceso de los ciudadanos con el servicio y contribuyendo a la conformación de un gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos, y garantizando el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando su gestión.

Las funciones que el SIAC tiene, en concordancia con su misión y derivadas de la legislación vigente en el tema, son:

- Coordinar los procesos de atención de los espacios que componen el SIAC.
- Informar sobre:
  - Servicios que presta la institución.
  - Formalidades para acceder a programas.
  - Plazo para la tramitación de solicitudes.
  - Identificación de los responsables de los procedimientos.
  - Documentación y antecedentes que deben acompañar las solicitudes.
  - Procedimientos para tramitar un beneficio, servicio o producto.
  - Ubicación, competencia y horarios del organismo al cual pertenecen o de otras entidades del aparato Gubernamental.
  - Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a la Información pública del Servicio.
  - Mantener un registro actualizado de los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial.
  - Mantener un índice actualizado de aquellos documentos y actos que la institución haya clasificado como secretos o reservados en conformidad con la Ley N° 20.285.
- Atender a los ciudadanos/as cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.
- Recibir y estudiar sugerencias a fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.
- Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.
- Registrar las solicitudes ciudadanas de manera que se pueda identificar el perfil del usuario/a o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.
- Realizar encuestas y mediciones sobre la satisfacción de usuarios y usuarias respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos(as) al acercarse al organismo.
- Difundir la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de la Institución este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención al público, presencial o remotas, para consignar los derechos y deberes de los usuarios/as respecto de la institución, los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.
- Acoger las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en relación al derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte.

## VI ORGANIZACIÓN DE PROCESOS SIAC

### VI.1. RESPONSABILIDADES

El SIAC estructura su diseño sobre los 19 espacios de atención CNCA, a saber: 15 OIRS presenciales, una en cada Dirección Regional CNCA; 2 OIRS presenciales en el Nivel Central Valparaíso y Nivel Central Santiago del servicio; 1 OIRS Virtual que opera a través del Portal Web CNCA; y 1 Centro de Documentación ubicado en el Nivel Central Valparaíso.

Estos espacios de atención son coordinados y gestionados a través de los procedimientos generados por la Encargaduría PMG, los que involucran actores institucionales y no institucionales, tales como



- **Usuario/as**

Ciudadanos/as que reciben o utilizan los bienes y/o servicios que se generan bajo la responsabilidad del CNCA, y que acuden a sus espacios de atención (puntos de acceso o canales de comunicación presenciales, telefónicos o electrónicos) para hacer sus solicitudes, las que pueden materializarse en consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

- **Encargado/a SIAC**

Su tarea es entregar asistencia técnica para la implementación y dar cuenta del Programa de Mejoramiento de la Gestión, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, promoviendo la modernización de la gestión y de sus espacios de atención. De su responsabilidad dependerá la toma de decisiones en materia de desarrollo e inversiones requeridas para la implementación total y mejora continua del SIAC CNCA.

Su rol es directivo, no operativo, dentro del SIAC, y por tanto supone autoridad para definir y mandar la conducción del Sistema en el servicio.

Sus objetivos son:

- Gestionar la información para la correcta atención de los usuarios de CNCA.
- Formalizar procedimientos de derivación, sistemas de registro, planes de difusión y sistematización de la información para retroalimentar a los servicios, basados en un enfoque comunicacional participativo y no discriminatorio.
- Coordinar instancias de trabajo con Jefaturas de Departamentos de CNCA.
- Gestionar las acciones necesarias para el PMG SIAC.
- Formular y medir indicadores de gestión de calidad en atención de usuarios en los espacios de atención de público de CNCA.

Las funciones del Encargado/a SIAC son:

- Conocer los resultados trimestrales y semestrales de aspectos monitoreados del SIAC por el Coordinador de Espacios tales como: perfil de las atenciones brindadas por el servicio, desempeño de los encargados/das de espacios de atención, y perfil y satisfacción de usuario
- Conocer mensualmente los resultados sobre atención CNCA a solicitudes de acceso a la información pública (Ley 20.285) que han ingresado al servicio por medio de la OIRS Virtual
- Aprobar acciones correctivas propuestas por el Coordinador de Espacios para superar resultados adversos; decidir mejoras a implementar en el SIAC anualmente, gestionando las voluntades políticas y los recursos financieros necesarios para dotar de factibilidad a tales mejoras en el año siguiente
- Poner a disposición de las autoridades del servicio semestralmente y de sus funcionarios anualmente, los principales resultados SIAC que retroalimentan al servicio, y mantener un trabajo coordinado durante el año con el Coordinador LAIP CNCA.
- Validar los Informes de Prevalidación y Validación del PMG SIAC que se elabore en el servicio.

- **Coordinador/a de Espacios de Atención**

Su tarea es velar por el correcto cumplimiento de la totalidad de funciones que se asocian a los encargados/das de sus espacios de atención, velar por el correcto funcionamiento de tales espacios durante al año, y por la correcta y suficiente producción y sistematización de información SIAC al interior del servicio.

Es un coordinador del trabajo de los espacios de atención, un facilitador de las condiciones que dicho trabajo requiere para desarrollarse correctamente, así como el responsable primero de lograr aquello.

Será el responsable CNCA, junto al 'Coordinador SIAC', del Sistema SIAC del PMG.

Las funciones del Coordinador/a Espacios de Atención son:

- Monitorear y evaluar el desempeño de los encargados de espacios de atención del servicio.
- Facilitar y provocar la interacción entre los distintos espacios de atención del servicio; diseñar y gestionar la implementación del plan anual de difusión de tales, así como de la Programación institucional a través de éstos.
- Conocer el reporte mensual de la OIRS Virtual CNCA con estadísticas de atenciones que han ingresado por este espacio, y reportar resultados (todo reporte de este cargo es al Encargado/a SIAC).
- Generar informes estadísticos trimestrales con información sobre el perfil del usuario de las atenciones brindadas por el servicio. y reportar sus resultados.



- Diseñar y gestionar la aplicación semestral y consolidar la información de encuestas y/o estudios para perfilar al usuario/a CNCA y para medir su satisfacción tras ser atendido, reportando sus resultados.
- Gestionar las capacitaciones necesarias para brindar una atención cada vez más pertinente, transparente, participativa y no discriminatoria a la ciudadanía; para actualizar a los espacios de atención en cualquier innovación que se incorpore al SIAC, y para aumentar la calidad de la información que producen los espacios de atención del servicio (OIRS presenciales, virtual y CDOC).

- **Encargados/as Departamentales**

Los Encargados/as Departamentales son las unidades administrativas del CNCA (Departamentos, Secciones y/o Programas) que reciben las derivaciones enviadas por la OIRS Virtual para la elaboración de respuestas para las solicitudes de información. Para esto será responsabilidad de cada Jefatura de Departamento el designar a las personas responsables

Los Jefes de Centros de Responsabilidad son las jefaturas de estas unidades cuya labor en relación a los procedimientos de gestión de las solicitudes de información es asegurar los tiempos y calidad de las respuestas a las derivaciones de OIRS Virtual.

Su objetivo es elaborar respuestas a las consultas ciudadanas en nombre del Departamento, Sección o Programa, en caso que éstas sean derivadas desde los espacios de atención CNCA.

Las funciones de los Encargados/as Departamentales son:

- Conocer los principios y normas que inspiran al PMG SIAC.
- Dominar las características de la Programación CNCA de la cual es responsable el Departamento o Sección al cual pertenece.
- Manejar y responder a las exigencias de la plataforma informática SIAC en el o los módulos que se asocian a la elaboración de respuestas a solicitudes simples.
- Comunicar al Coordinador de Espacios de Atención CNCA toda sugerencia o requerimiento proveniente del Departamento o Unidad al cual pertenece, y que diga relación con actualizar o mejorar la información de tal que manejan los espacios de atención del servicio.

- **Encargado/a OIRS Virtual**

El objetivo del Encargado/a OIRS Virtual es administrar y ejecutar la atención de solicitudes ciudadanas que ingresan por vía virtual al servicio, resguardando el cumplimiento de las exigencias de la Ley N° 19.880.

Sus funciones son:

- Mantenerse actualizado respecto de las características técnicas del Portal Web institucional y las posibilidades que entrega a las herramientas de comunicación que alberga.
- Conocer la estructura del CNCA y la totalidad de los bienes y servicios que éste desarrolla.
- Orientar al usuario/a en el acceso a los distintos bienes y servicios del CNCA, facilitando todo material informativo impreso sobre programación CNCA que se encuentre disponible.
- Fomentar en el usuario/a el uso y conocimiento de los distintos espacios de atención del servicio.
- Recepcionar las solicitudes ciudadanas (Consultas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones) que los usuarios/as CNCA realicen electrónicamente al servicio.
- Responder las solicitudes formuladas por los usuarios/as CNCA, ya sea inmediatamente o tras la realización de una derivación interna o externa al servicio.
- Registrar la atención brindada, completando los campos que imponga la misma, por medio de los cuales el servicio puede y podrá perfilar tanto las solicitudes como los usuarios atendidos.
- Manejar y responder a las exigencias de la plataforma informática SIAC en el o los módulos que se asocian a la elaboración de respuestas a solicitudes simples.
- Responder —en los plazos y formatos requeridos— a toda solicitud de información y de trabajo, proveniente del Coordinador de Espacios de Atención CNCA del Nivel Central, del servicio y del Coordinador LAIP CNCA.

- **Encargados/as OIRS Presenciales**

El objetivo de los Encargados/as OIRS Presenciales es realizar la atención o recepcionar directamente las solicitudes de la ciudadanía tanto en las OIRS regionales del servicio como en los dos edificios donde funciona el Nivel Central del servicio (Valparaíso y Santiago).

El funcionario que atiende la Oficina deberá conocer las distintas funciones, servicios y trámites que se realizan en la Institución; conocer sobre la Administración Pública y sus reparticiones para derivar al usuario/a a otras instituciones cuando sea necesario; además deberá tener habilidad en



usuario, para comunicarse y relacionarse con las personas y desarrollar trabajo en equipo, y capacidad para crear redes de información.

Sus funciones son:

- Conocer la estructura del CNCA y la totalidad de los bienes y servicios que éste desarrolla tanto a Nivel Central como a través de las Direcciones Regionales, así como el funcionamiento de las mismas y el de los órganos colegiados CNCA existentes en cada una de las regiones del país.
- Orientar al usuario/a en el acceso a los distintos bienes y servicios que el CNCA desarrolla tanto a Nivel Central como a través de las Direcciones Regionales, así como en los aspectos generales de la provisión estratégica del CNCA en su conjunto, facilitando al usuario/a todo material informativo impreso sobre programación CNCA, que se encuentre disponible.
- Fomentar en el usuario/a el uso y conocimiento de los distintos espacios de atención del servicio.
- Recepcionar las solicitudes ciudadanas (Consultas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones) que los usuarios/as CNCA realicen presencial y telefónicamente.
- Responder las solicitudes formuladas por los usuarios/as CNCA, ya sea inmediatamente o tras la realización de una derivación interna o externa al servicio.
- Guiar hacia las dependencias de la oficina de partes de Nivel Central o de las Direcciones Regionales a todo usuario/a que porte una solicitud de acceso a la información pública.
- Registrar la atención brindada, completando los campos que imponga la misma, por medio de los cuales el servicio puede y podrá perfilar tanto las solicitudes como los usuarios atendidos.
- Manejar y responder a la totalidad de las exigencias de usabilidad que trae aparejadas la plataforma informática SIAC.
- Responder —en los plazos y formatos requeridos— a toda solicitud de información proveniente del Coordinador de Espacios de Atención CNCA del Nivel Central del servicio, y a toda solicitud de trabajo proveniente del Director/a Regional de Cultura CNCA.

• **Encargado/a Centro de Documentación**

El Encargado/a Centro de Documentación es el responsable directo de la gestión del CDOC, quien recepciona, registra y responde directamente las solicitudes de información, consulta y/o préstamo que realizan académicos, estudiantes, investigadores y público general cuando visitan o escriben al Centro de Documentación CNCA.

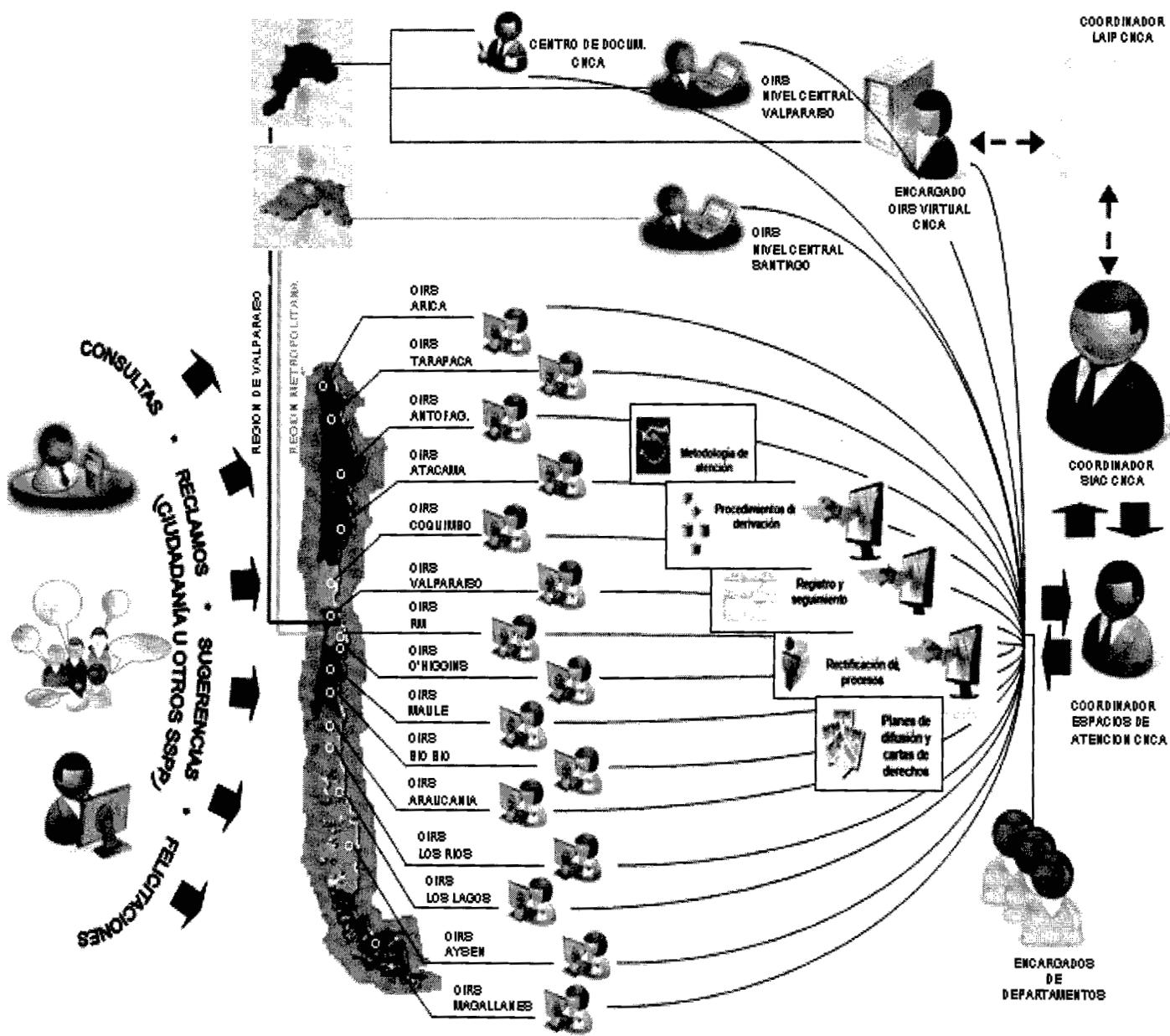
Sus funciones son:

- Orientar al usuario/a en los distintos servicios que entrega el CDOC, así como en los aspectos generales de la provisión estratégica del CNCA y e instituciones públicas afines, facilitando al usuario/a todo material informativo impreso sobre programación CNCA, que se encuentre disponible.
- Manejar y responder a la totalidad de exigencias de usabilidad que trae aparejadas la plataforma informática SIAC.
- Responder —en los plazos y formatos requeridos—, a toda solicitud de información y de trabajo proveniente desde el Coordinador de Espacios de Atención CNCA.

• **Coordinador LAIP: el Coordinador Ley de Acceso a la Información Pública**

Es quien deberá resguardar el correcto cumplimiento CNCA de las exigencias de esta Ley, velando por la sinergia entre los distintos Sistemas o herramientas que el servicio se dé para controlar y administrar la información que posee (SIAC; Sistemas de Gestión Documental; Firma Electrónica etc.).





## VI.2. RECURSOS MATERIALES

### • Espacios de Atención CNCA

En el CNCA existen 19 espacios de atención formalizados, cuyos roles y funciones son:

Espacios de Atención	Servicios o Productos que Ofrece
17 OIRS Presenciales de las Direcciones Regionales de Cultura y Niveles Centrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información acerca de los bienes y servicios de la provisión estratégica del CNCA a nivel regional.</li> <li>- Atención, registro y/o derivación de solicitudes ciudadanas.</li> <li>- Información sobre los procedimientos a seguir internamente para las solicitudes ciudadanas derivadas (incluyendo plazos máximos de respuesta a usuario/a).</li> <li>- Información acerca de ubicación y horarios de atención de todos los espacios de atención del CNCA a nivel nacional.</li> <li>- Información acerca de ubicación, competencias y horarios de otras entidades gubernamentales.</li> <li>- Difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos del CNCA.</li> <li>- Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria CNCA).</li> </ul>



#### 1 OIRS Virtual CNCA

- Información acerca de los bienes y servicios de la provisión estratégica del CNCA a nivel nacional.
- Recepción, registro, respuesta y/o derivación de solicitudes ciudadanas.
- Información sobre los procedimientos a seguir para las solicitudes ciudadanas derivadas internamente (incluyendo plazos máximos de respuesta a usuario).
- Información acerca de ubicación y horarios de atención de todos los espacios de atención del CNCA a nivel nacional.
- Difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos del CNCA.
- Difusión de preguntas frecuentes.
- Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria CNCA).

#### 1 Centro de Documentación CNCA

- Referencia e información de orientación a los usuarios en la búsqueda del material bibliográfico que requieran.
- Consulta en sala del material solicitado en la sala de lectura del CDOC.
- Préstamo domiciliario exclusivo para usuarios registrados en el CDOC.
- Catálogo en línea para consulta de los materiales de la colección del CDOC, con posibilidad de descarga de los materiales producidos por el CNCA.

#### • Instrumentos de Registro de Atenciones Ciudadanas

Todas las atenciones que realizan los funcionarios de las oficinas de atención de ciudadana, ya sean presenciales o telefónicas deben completar un registro que contempla (como datos mínimos):

- Nombres y Apellidos
- Correo electrónico
- País y Ciudad
- Edad y Sexo
- Ocupación e Institución
- Tipo de Solicitud
- Asunto y Mensaje

Para este efecto los/as encargados/as cuentan con:

##### 1. Formulario de Registro de Atención Presencial

Herramienta diseñada para el registro de atenciones ciudadanas realizadas en los espacios de atención presenciales del CNCA. Constituye un respaldo de la información de registro de atención que el encargado/a de OIRS podrá utilizar para organizar sus labores, pues la consulta no será debidamente ingresada al sistema hasta que no sea registrada en el Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS. 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.

##### 2. Formulario de Registro de Atenciones Virtual

Herramienta diseñada para el registro de atenciones ciudadanas realizadas a través del espacio de atención virtual del CNCA. Este registro es llevado a cabo por los propios ciudadanos/as al ingresar al sitio Web del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y consignar sus datos mínimos obligatorios y sus solicitudes.

##### 3. Encuesta Presencial de Satisfacción Usuaria

Instrumento de registro 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.

##### 4. Encuesta Virtual de Satisfacción Usuaria

Instrumento de registro diseñado para ser enviado periódicamente a los ciudadanos/as registrados en la bases de datos de la OIRS Virtual CNCA, con el fin de comprobar el grado de satisfacción del ciudadano/a en relación a la gestión de los servicios provistos.

### VI.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

La plataforma informática del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana permite a la ciudadanía realizar solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones mediante un formulario electrónico a disposición en el portal Web del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes accesible a través del banner del micrositio OIRS (<http://www.consejodelacultura.cl/siac/>).



Para realizar sus solicitudes los/as ciudadanos/as deben registrarse en su primera ingreso al formulario, consignando ciertos datos mínimos que servirán para perfilar a los usuarios del SIAC CNCA y un nombre de usuario/a (su correo electrónico) y una contraseña; de esta forma, si los/as ciudadanos/as desean ingresar otras solicitudes ciudadanas, no deberán ingresar todos sus datos nuevamente sino sólo su nombre de usuario/a y su contraseña.

Una vez ingresados sus datos e identificados como usuario/as registrado/as, los/as ciudadanos/as podrán ingresar sus solicitudes en el formulario Web correspondiente, para posteriormente enviarlo al SIAC CNCA.

Esta plataforma informática también permite a los/as encargados/as de OIRS presenciales, llevar a cabo acciones relativas a las solicitudes ciudadanas recibidas:

- **Ingresar solicitudes**

Mediante el Formulario de Registro de Atención Virtual OIRS, que es la herramienta principal en el registro de atenciones y que consiste en un formulario virtual a través del cual se ingresan todos los datos concernientes a una atención ciudadana, el usuario/a puede completar los datos personales del ciudadano/a, especificar el tipo de solicitud de que se trata (consulta, reclamo, sugerencia o felicitación), el asunto y el mensaje de ésta.

El formulario está habilitado para ingresar las solicitudes presenciales, telefónicas y por correo electrónico directo recibidas a través de las distintas OIRS (regionales, centrales y Centro de Documentación).

- **Derivar solicitudes**

La OIRS Virtual puede, a través de esta plataforma, generar derivaciones de las solicitudes ciudadanas que requieran respuestas específicas para ser resueltas. Estas derivaciones serán dirigidas a las contrapartes institucionales correspondientes para la elaboración de las respuestas solicitadas.

- **Responder solicitudes**

A través de esta plataforma la Encargada de OIRS Virtual puede responder tanto las consultas ingresadas por la ciudadanía como las ingresadas por las OIRS Presenciales que no hayan sido respondidas presencialmente.

## VII PROCEDIMIENTOS DEL SIAC POR ESPACIOS DE ATENCIÓN

### VII.1. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES VÍA OIRS PRESENCIAL

#### VII.1.1. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS RELATIVOS A GESTIÓN INTERNA

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

Para el SIAC, el ámbito institucional de **Gestión Interna** corresponde a las solicitudes ciudadanas relacionadas con aquellas áreas institucionales que tienen como objetivo proveer los recursos humanos y materiales que permitan la obtención de los productos relevantes de la institución.

Las etapas de respuesta a solicitudes de información y reclamos de gestión interna ingresados a través de los espacios de atención presenciales son:

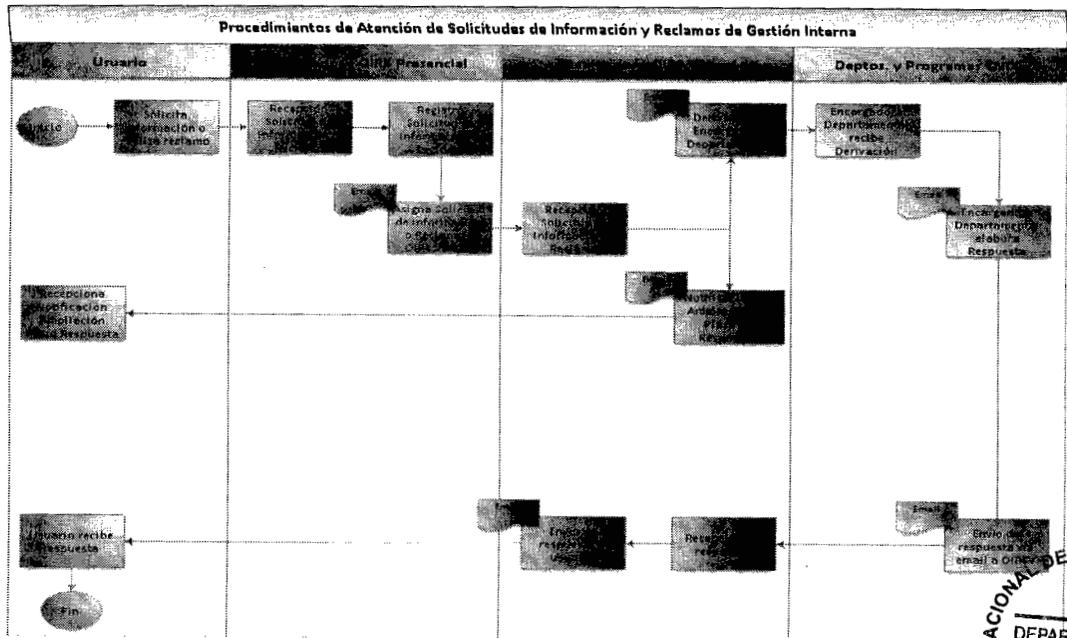
Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Solicita información o realiza reclamo relativo a gestión interna del CNCA a través de cualquiera de los espacios presenciales de atención ciudadana (de manera personal, telefónica o vía correo electrónico directo a la OIRS presencial).	Usuario/a
Etapa de Recepción y Registro	- Recepciona la solicitud de información o reclamo. - 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 solicitud de información o reclamo a la OIRS Virtual a través de la plataforma informática SIAC para que esta instancia genere la respuesta correspondiente.	Encargado/a OIRS



Etapa de Derivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepciona la solicitud de información o reclamo asignado.</li> <li>- Deriva a los encargado/as departamentales correspondientes para la elaboración de la respuesta.</li> <li>- Al generarse la derivación, notifica al usuario/a vía correo electrónico de la ampliación del plazo de respuesta a 10 días hábiles.</li> <li>- 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.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Elaboración de la Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora la respuesta a la solicitud de información o reclamo.</li> <li>- Envía la respuesta elaborada a la OIRS Virtual en un plazo no mayor a 5 días.</li> </ul>	Encargado/a Departamental
Etapa de Envío de la Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepciona la respuesta a la solicitud de información o reclamo elaborado por el encargado/a departamental.</li> <li>- Envía la respuesta al usuario/a vía correo electrónico en un plazo no mayor a 10 días.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envía Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención y de la calidad de la respuesta entregada.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Término	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepciona respuesta a su solicitud.</li> </ul>	Usuario/a



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



## VII.1.2. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS RELATIVOS A GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para el SIAC, el ámbito institucional de **Gestión Estratégica** corresponde a las solicitudes ciudadanas relacionadas con el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos de la institución.

Las etapas de respuesta a solicitudes de información y reclamos de gestión estratégica ingresados a través de los espacios de atención presenciales son:

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	- Solicita información o realiza reclamo relativo a gestión 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 solicitud de información o reclamo. - Registra la solicitud de información o reclamo en la plataforma informática SIAC para que quede registrada en el sistema.	Encargado/a OIRS
Etapa de Respuesta	- Responde al usuario/a si cuenta con la información suficiente para hacerlo, procediendo a dar por cerrada la atención si el usuario/a se declara satisfecho con la respuesta.	Encargado/a OIRS
Etapa de Medición de Satisfacción	- Entrega al usuario/a la Encuesta de Satisfacción Ciudadana con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada, sólo si hubiese respondido de manera inmediata a la solicitud de información o reclamo.	Encargado/a OIRS
Etapa de Asignación	- Asigna la solicitud a la OIRS Virtual a través de la plataforma informática SIAC para que esta instancia genere la respuesta correspondiente (sólo en caso que la solicitud o reclamo realizado no reciba respuesta inmediata).	Encargado/a OIRS
Etapa de Análisis de Competencia	- Recepciona la consulta o reclamo de gestión estratégica asignada. - 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
Etapa de Derivación	- Define si aplica la derivación a los encargados/as departamentales (sólo si la solicitud o reclamo es pertinente al CNCA).  La derivación aplicará a las solicitudes de información si éstas: - 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 20.285.2	Encargado/a OIRS Virtual

<sup>2</sup> Ver Procedimiento sobre Solicitudes de Información de Ley de Acceso a la Información Pública.



La derivación aplicará a los reclamos si éstos son presentados debido a:

- Prestación de servicios objetada al usuario.
- No cumplimiento de los plazos comprometidos en la atención de usuarios.

La derivación no aplicará si el reclamo es presentado por:

- 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.

- 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.

Etapa de Elaboración de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor de 48 hrs., si la derivación interna no aplicara.</li> <li>- 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.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual o Encargado/a Departamental
Etapa de Envío de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepciona la respuesta elaborada por el encargado/a departamental.</li> <li>- Envía la respuesta al usuario/a vía correo electrónico, en un plazo no mayor a 10 días.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Término	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepciona respuesta a su solicitud.</li> </ul>	Usuario/a



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

