

Consejo Nacional
de la Cultura y
las Artes



**ACTUALIZA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) DEL CONSEJO
NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES.**

EXENTA N°

2515 *31.12.2015

VALPARAÍSO,

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.891 que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes; en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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; en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Decreto N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba Instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 19.891, creó el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, en adelante también "el Consejo" o "el Servicio" indistintamente, como un servicio público autónomo, descentralizado y territorialmente desconcentrado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es 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 a su vez, mediante Decreto N° 680, de 1990, el Ministerio del Interior impartió instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado, señalando en su artículo 1° la obligación de establecer oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

Que posteriormente, y en el marco de lo dispuesto en las leyes N° 20.500 y 20.285, el Consejo dictó el correspondiente acto administrativo aprobatorio de su Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) –en adelante también "el Manual SIAC"–, cuya última versión fue formalizada por Resolución Exenta N° 433, de 30 de diciembre de 2012.

Que en el contexto de sus funciones, la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión –dependiente de Subdirección Nacional– ha estimado necesario actualizar el Manual SIAC, para lo cual debe dictarse el correspondiente acto administrativo aprobatorio. Por tanto,



RESUELVO:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

SIAC 2015

Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión

Subdirección Nacional

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, en adelante "SIAC", dependiente de la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes –en adelante "CNCA", "Consejo" o "Servicio" indistintamente 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 el acceso igualitario, la calidad de servicio y la participación ciudadana.

El presente Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, en adelante "el Manual", responde a la necesidad de establecer procesos y actividades relacionados con la calidad en la atención ciudadana a través del SIAC del CNCA y su red de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias –en adelante OIRS- y otros espacios de atención; y a cómo estos responden a las necesidades institucionales y ciudadanas.

Con la dictación de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se instaló una visión transversal de la Atención Ciudadana, permitiendo establecer una relación de corresponsabilidad entre la ciudadanía y la gestión de los organismos públicos.

Por corresponsabilidad se entiende la relación de compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía, es decir, para avanzar en pos del mejoramiento de los servicios y la gestión del Estado es necesario el trabajo conjunto entre los diferentes organismos públicos y los/as ciudadanos/as. De esta manera, el gobierno abre espacios para la participación ciudadana responsable, y las personas, como sujetos con capacidades, derechos y deberes, se involucran con el quehacer gubernamental fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas.

2. OBJETIVOS

El presente Manual ha sido elaborado por la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión a partir de los flujos de procedimientos y con el objetivo de unificar y estandarizar los procesos y procedimientos correspondientes a la gestión de las solicitudes ciudadanas realizadas por los/as usuarios/as del CNCA, con el fin de mejorar la calidad de esta atención, garantizando un servicio ágil y efectivo para todos/as los/as ciudadanos/as, ajustándose a los procedimientos y plazos legales de la normativa correspondiente.



Además este Manual busca:

- Formalizar los/as responsables y actividades asociadas al proceso de atención de usuarios del CNCA y a las prestaciones relacionadas con los productos estratégicos.
- Dar a conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios/as 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/as y de gestión de solicitudes del CNCA.
- Estandarizar los formatos de atención y registro de atenciones ingresadas por OIRS.
- Ayudar a la coordinación de actividades evitando duplicidades.
- Facilitar las labores de 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.
- Incorporar aspectos generales y específicos respecto a la normativa legal vigente en materia de Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad (Ley N° 20.500).

3. DEFINICIONES

a) Consejo Nacional de la Cultural y las Artes

Es el órgano del Estado encargado de 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.

b) 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 de participación ciudadana.

Su objetivo es vincular las OIRS con los demás espacios de atención de usuarios/as que exista en la repartición pública correspondiente (oficinas de atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, centros de documentación, buzones ciudadanos, portales web, teléfonos de atención, oficinas móviles, call center y oficina de partes, entre 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.

c) 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 y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones y opiniones.



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

Los espacios de atención más comunes son las OIRS, que se encuentran en cada Dirección Regional y en los Niveles 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 el formulario de contacto disponible en el sitio del Servicio).

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 solicitud.
 - Personas responsables de los procedimientos.
 - Documentación y antecedentes que deben acompañar a la solicitud.
 - Procedimientos para la tramitación de una solicitud.
 - 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).
- Atender a los/as interesados/as, cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del Servicio.
- Recibir y estudiar sugerencias, a fin de mejorar el funcionamiento del Servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.
- Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas, para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.
- Registrar las solicitudes ciudadanas, de manera que se pueda identificar el perfil del usuario/a 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/as usuarios/as 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 Compromisos de la Institución. Este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en las OIRS, para consignar los derechos y deberes de los usuario/as respecto de la institución, los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.
- Orientar e informar al usuario/a respecto de 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 (Ley N°20.285 de Acceso a la Información Pública).



Cuadro según espacio de atención:

Espacios de Atención	Servicios o Productos que entrega
<p>17 OIRS Presenciales de las Direcciones Regionales de Cultura y Niveles Centrales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información acerca de los bienes y servicios de la provisión estratégica del CNCA a nivel regional. - Atención, registro y/o derivación de solicitudes ciudadanas. - Información sobre los procedimientos a seguir internamente para las solicitudes ciudadanas derivadas (incluyendo plazos máximos de respuesta a usuario/a). - Información acerca de ubicación y horarios de atención de todos los espacios de atención del CNCA a nivel nacional. - Información acerca de ubicación, competencias y horarios de otras entidades gubernamentales. - Difusión de la Carta de Compromisos del CNCA. - Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria CNCA).
<p>1 OIRS Virtual CNCA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 compromisos del CNCA. - Difusión de preguntas frecuentes. - Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria CNCA).

4. TIPOS DE SOLICITUDES

Los tipos de solicitudes son las formas que adoptan las atenciones ciudadanas según cuales sean las necesidades y requerimientos de los usuarios/as, las que se pueden efectuar tanto en la OIRS virtual como en las presenciales:

- a) **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, tales como lugares de postulación, fechas 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...)
- b) **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.). No se considera reclamo, toda aquella solicitud que tenga por objeto impugnar un acto administrativo, pues en tal caso debe estarse a lo dispuesto en la Ley 19.880.



- c) **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.)
- d) **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 otorgado.
- e) **Opiniones:** Es aquella proposición o idea que expresa un/a usuario/a sobre el servicio prestado, sobre la atención recibida u otro aspecto sobre el funcionamiento del Servicio.
- f) **Solicitudes de Acceso a la Información Pública:** Son aquellas que involucran temáticas relacionadas a lo estipulado en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

5. MARCO LEGAL Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la confección de este Manual se han considerado como marco legal las definiciones emanadas de las normativas detalladas a continuación:

- a) Constitución Política de la República.
- b) 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.
- c) Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- d) Ley N° 20.285, sobre Acceso a la información Pública.
- e) Ley N° 20.500, sobre Asociación y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- f) Ley N° 19.891, crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes.
- g) Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del Estado.
- h) Decreto Supremo N° 13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba Reglamento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.
- i) Instructivos presidenciales y oficios ministeriales sobre la materia.
- j) Norma de Aplicación General sobre Participación Ciudadana del Consejo, aprobada por Resolución Exenta N° 3695, de 2011, y modificada por Resolución Exenta N° 4316, de 2012, o aquellas que la modifiquen o reemplacen.

6. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS SIAC

El Sistema estructura su diseño sobre los 4 espacios de atención del CNCA, a saber: 17 OIRS presenciales, una en cada Dirección Regional del CNCA (15), 1 OIRS presencial en el Nivel Central Valparaíso y 1 OIRS presencial en el Nivel Central Santiago del Servicio; 1 OIRS Virtual que opera a través del Portal Web CNCA y la Plataforma de Atención SIAC.

Estos espacios de atención son coordinados y gestionados a través de los procedimientos generados por la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión de Subdirección Nacional –o aquella dependencia que le suceda en sus funciones– e involucran los siguientes actores.

a) Encargado/a SIAC



Tiene como responsabilidad planificar, organizar, dirigir y controlar el diseño, implementación, ejecución y evaluación del SIAC del CNCA, promoviendo la modernización de la gestión y de sus espacios de atención, además de coordinar que todas las OIRS del CNCA trabajen coordinadamente, haciendo buen uso de los Espacios de Atención (virtuales y presenciales) y entregando de forma oportuna y eficaz la información requerida por los/as usuarios/as internos y externos del Consejo.

b) Contrapartes Departamentales

Las Contrapartes Departamentales son las responsables de cada una de las unidades administrativas del CNCA (Departamentos, Secciones, Unidades 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 al funcionario que corresponda.

c) Encargado/a OIRS Virtual

Tiene como objetivo brindar atención al público que accede al CNCA mediante la OIRS Virtual del Servicio, en conformidad con lo estipulado en la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, y en Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, garantizando el acceso no discriminatorio a los productos y servicios que provee el CNCA, y asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos.

d) Encargados/as OIRS Presenciales

Tiene como objetivo lograr la satisfacción de las necesidades de información del público que accede al Servicio, desde todo el país y/o el extranjero, garantizando la oportunidad en el acceso, sin discriminación, asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos, el acceso a productos y servicios que provee el CNCA, acogiendo las solicitudes ciudadanas que se interponen a través de estos espacios.

8. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

8.1. ASPECTOS GENERALES

El objetivo de la metodología de atención ciudadana es estandarizar procedimientos para una óptima atención de público e implementar formas de atención al usuario/a que sean comunes a los diferentes canales de acceso a la información institucional del CNCA, así como entregar definiciones generales y específicas sobre la atención ciudadana para dar respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, opiniones y/o solicitud de información pública realizadas a través del espacio presencial.

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 presente las normas que rigen estos espacios de atención.

Lo/as funcionarios/as encargados/as de los Espacios de Atención deben circunscribir sus formas de atención ciudadana a las prescripciones que se derivan tanto de la Carta de Compromisos del CNCA; la Ley N° 20.285; Ley N° 20.500; Decreto N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior; la Ley N° 19.880 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 trámites relacionados 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 Ley N° 20.500 y 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 o cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener respuesta a sus peticiones dentro de los plazos comprometidos.
- Formular peticiones, reclamos y sugerencias en términos respetuosos y fundados.

En este contexto los/as encargados/as de los Espacios de Atención 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."

8.2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Tal como se señala en el numeral 3, letra c), de este Manual, los espacios 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.

- **Espacios de Atención Presencial:** Corresponde a las oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS), Centro de Documentación (CDOC) y Oficina de Partes.
- **Encuesta Presencial de Satisfacción Usuaría:** Instrumento de registro diseñado para ser usado luego de la atención y respuesta de las solicitudes ciudadanas, con el fin de comprobar el grado de satisfacción del ciudadano/a en relación a la calidad y gestión del servicio provisto.



- **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 la solicitud que el encargado/a del espacio de atención podrá utilizar para organizar sus labores, pues la solicitud no será debidamente ingresada al sistema hasta que no sea registrada en la Plataforma de Registro SIAC. Esta labor podrá realizarse al menos una vez por semana en el caso de las solicitudes ciudadanas que se respondan de inmediato; sin embargo, las solicitudes que requieran ser derivadas, deben ingresarse inmediatamente en la Plataforma de Registro SIAC para posibilitar la derivación y respuesta en los plazos legales.
- **Formulario de Ley de Acceso a la Información Pública:** Formulario de solicitudes de transparencia pasiva que debe encontrarse disponible en los mesones de los espacios de atención OIRS para cuando sea solicitado.

El espacio de atención OIRS presencial sigue el procedimiento que se detalla a continuación:

a) Previo a la Atención Presencial

El/la Encargado/a de OIRS debe tener identificación visible a la ciudadanía, mantener una presentación adecuada al rol y conocer el material de trabajo disponible para su labor: documentación, folletería informativa u otros implementos.

b) Contacto y Presentación

Cuando el usuario/a ingresa a la OIRS, es necesario que la recepción 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 puede ofrecerle.

El espacio de atención OIRS se considera como una zona de acogida para identificar la demanda concreta del usuario. Es importante tener en cuenta que representa el lugar donde el usuario/a se crea la primera imagen del CNCA, por lo tanto, es difícil de modificar con posterioridad.

Por tanto, la comunicación tanto verbal como no verbal (corporal) tiene una importancia relevante.

c) Identificación de la Solicitud

El/la encargado/a de OIRS debe mantener la disposición a que el ciudadano/a exprese dudas o indique el trámite a realizar, estableciendo un filtro para identificar lo que requiere el usuario/a y así clasificar su solicitud, dependiendo si es competente al CNCA o corresponde a otra institución.

d) Proceso de Escucha y Detección de Necesidades

En esta etapa resulta clave escuchar con atención y sin interrumpir, para detectar cuál es el sentido de la visita y de este modo entregar una orientación correcta para la solución de los problemas planteados. Se pueden presentar diversas situaciones, entre ellas:

- 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 desorientados y que no son capaces de plantear el motivo concreto que los lleva a acercarse al Servicio. En esos casos se debe mantener una actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud, en forma paciente. Hacerle preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación. Sin embargo, hay que tener claro que en algunos casos la mejor ayuda para la persona es simplemente ser escuchada.
- 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.

e) Confirmación de la Solicitud

Una vez establecida la situación potencial, el encargado/a de OIRS realiza preguntas al ciudadano/a para evitar confusiones y que éste confirme que se ha entendido correctamente el tipo de solicitud.

f) 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 el tipo de respuesta:

- Solicitudes que requieren respuesta inmediata como entrega de folletería, entrega de programación vigente, páginas web del CNCA, etc.
- Solicitudes de consultas, reclamos, sugerencias, opiniones y felicitaciones, Aplicándose para cada uno de ellos el procedimiento que al respecto se establece en este Manual.

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

g) 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, y según lo que se señala a continuación:

- 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) y que el encargado/a no cuente con la respuesta en el momento, estas requerirán 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), fechas y forma de 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 fuera necesario.
- El encargado/a de OIRS debe saber entregar la información solicitada o derivar a quien corresponda según 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 así 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.
- Cuando la solicitud corresponde a temáticas amparadas bajo la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, el encargado/a de OIRS deberá entregar el Formulario respectivo para que el usuario ingrese su solicitud mediante la Oficina de Partes.

h) Entrega de Encuesta de Satisfacción Usuaría

Esta etapa es opcional y de voluntad del ciudadano /a, pues el encargado/a de OIRS dará la opción de responder la Encuesta de Satisfacción Usuaría, herramienta que permitirá mejorar y conocer de una manera más precisa los requerimientos de quienes concurren al CNCA.

i) 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 cuál 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 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 de Atención Presencial.

8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL

a) Previo a la atención virtual

El/la Encargado/a de OIRS debe tener identificación visible a la ciudadanía en la Web del CNCA.

b) 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.

c) Identificación y tipificación de la solicitud del usuario/a

Al leer el mensaje enviado por el usuario/a mediante el Formulario de contacto dispuesto en el sitio web del Servicio, se debe distinguir si busca 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 actuar según los procedimientos definidos.

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 y según lo dispuesto a continuación:

- 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) y que el encargado/a no cuente con la respuesta en el momento, estas requerirán 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 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), fechas y forma de 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 o entregar datos de contacto respectivos.
- El encargado/a de OIRS debe saber entregar la información solicitada o derivar a quien corresponda según la temática consultada; para ello debe apoyarse en una red de encargados departamentales y en las herramientas disponibles para entregar información oportuna y eficaz. Estas contrapartes tendrán su respectiva cuenta creada en la plataforma de atención SIAC.
- 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 así 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.
- Cuando la solicitud corresponde a temáticas amparadas bajo la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, el encargado/a de OIRS deberá indicar los distintos vías por las cuales el usuario/a puede ingresar dicha solicitud.

e) Ingreso de la solicitud al Sistema de Registro

Las solicitudes, al ser recibidas directamente a través del Formulario de Contacto disponible en el sitio web del Servicio, automáticamente son registradas en la plataforma de atención SIAC.

ANEXO 1

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	Solicita información o realiza reclamo relativo a gestión del CNCA a través del espacio 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 SIAC.	Encargado/a Espacio de Atención Presencial
Etapa de Respuesta	-Responde al usuario/a solo cuando cuenta con la información suficiente, procediendo a dar por cerrada la atención si el usuario/a manifiesta ausencia de dudas.	Encargado/a Espacio de Atención Presencial
Etapa de Asignación	-En caso de no contar con la información suficiente para dar respuesta se asigna la solicitud a la OIRS Virtual a través de la plataforma SIAC, para que esta instancia genere la respuesta correspondiente.	Encargado/a Espacio de Atención Presencial
Etapa de Análisis de Competencia	-Recepciona la consulta o reclamo de gestión estratégica asignada. -Realiza análisis de pertinencia de la solicitud o reclamo.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Derivación	- Analiza la competencia del CNCA, en caso de no contar con la respuesta deriva a los encargados/as departamentales. Se 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 Respuesta	- Elabora y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor de 48 hrs. (2 días hábiles) si la derivación interna no aplicara. - Elabora la respuesta a la solicitud de información o reclamo derivada y envía la respuesta a la OIRS Virtual en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud, si la derivación se hubiese realizado.	Encargado/a OIRS Virtual 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 plataforma SIAC, en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud.	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

ARTICULO SEGUNDO: Adóptense por la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión de Subdirección Nacional –o la dependencia que le suceda en sus funciones- las medidas administrativas necesarias para dar debida y oportuna difusión al Manual que se aprueba por esta resolución, para lo cual deberá planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar sistemáticamente el funcionamiento de la Red OIRS y del SIAC.

ARTÍCULO TERCERO: Derógase, a contar de la fecha de total tramitación de este acto administrativo, la Resolución Exenta N° 433, de 30 de diciembre de 2012, de este Servicio.

ARTÍCULO CUARTO: Una vez tramitada, publíquese la presente resolución en el sitio electrónico de Gobierno Transparente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, por el Departamento Jurídico, en las categorías "Marco normativo aplicable" y "Potestades, competencias, responsabilidades, funciones, atribuciones y/o tareas", ambas de la sección "Marco Normativo", a objeto de dar cumplimiento con 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



ERNESTO OTTONE RAMÍREZ
MINISTRO PRESIDENTE
CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES

ocld
OCL/PCA
Resol. N° 06/1094

Distribución:

- Gabinete Ministro Presidente, CNCA
- Subdirección Nacional, CNCA
- Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión, CNCA
- Departamento Jurídico, CNCA
- Direcciones Regionales CNCA

