

#### **IV.4. Política de Calidad en Atención Ciudadana del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes**

##### **Introducción**

El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA) es un servicio público autónomo, descentralizado y territorialmente desconcentrado que se vincula con el Presidente de la República a través de su Ministro Presidente.

El CNCA tiene como misión la promoción de un desarrollo cultural armónico, pluralista y equitativo entre los/las habitantes del país a través del fomento y difusión de la creación artística nacional así como la preservación, promoción y difusión del patrimonio cultural chileno, adoptando iniciativas públicas que estimulan una participación activa de la ciudadanía en el logro de tales fines. Esto a través de los siguientes Ejes Programáticos: PROMOCION DE LA CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL; PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN, ACCESO Y CONSUMO CULTURAL; CONSERVACION E INCREMENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL.

El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes es uno de los pocos servicios públicos que cuenta con mecanismos de participación ciudadana previstos orgánicamente en la normativa que lo crea y en diversas leyes especiales regulatorias de los Consejos Sectoriales creados en su interior. Estos mecanismos se realizan a través de la integración, por diversos representantes de la sociedad civil, de los Órganos Colegiados de este Consejo y de los Consejos Sectoriales. Así, el CNCA debe garantizar, de acuerdo con lo prescrito por la Ley 19.891, el funcionamiento de los siguientes órganos colegiados:

- a) Directorio Nacional, al que corresponde la Dirección Superior del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.
- b) Comité Consultivo Nacional
- c) Consejos Regionales de la Cultura y las Artes
- d) Comités Consultivos Regionales
- e) Consejos Sectoriales:
  - Consejo Nacional del Libro y la Lectura
  - Consejo de Fomento de la Música Nacional
  - Consejo del Arte y la Industria Audiovisual,

Como toda institución, el CNCA ha debido establecer compromisos de calidad para con la ciudadanía, en el marco del desarrollo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Estos compromisos, han sido el resultado de un trabajo conjunto de todos los actores que participan de manera directa e indirecta en la atención a la ciudadanía, obedeciendo a las directrices emanadas tanto por el Ministerio Secretaría General de Gobierno como por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, quienes supervisan el buen desarrollo del Sistema en los organismos afectos en la Administración Pública y que responden al marco legal vigente en materia de atención ciudadana como también a la Política de participación ciudadana, en el marco de la corresponsabilidad y a requisitos técnicos cuyo cumplimiento es supervisado y evaluado periódicamente.

En este contexto, los compromisos de calidad en la atención a la ciudadanía establecidos por el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes son los siguientes:

- Entregar información clara, comprensible, de fácil interpretación y actualizada sobre el funcionamiento y los servicios que ofrece el CNCA.
- Contar con espacios presenciales, telefónicos y virtuales para recibir y tratar las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Responder en 48 horas consultas simples. Responder en 10 días hábiles solicitudes de informes, dictámenes u otras actuaciones similares. Responder en 20 días solicitudes de decisiones definitivas, en todo lo anterior, garantizando el cumplimiento de la Ley de Procedimientos Administrativos, ley 19.880.
- Cumplir procedimientos y tomar decisiones de manera igualitaria e imparcial.
- Fomentar la participación ciudadana en el marco de una relación de compromiso mutuo entre el Servicio y la ciudadanía.
- Tener a disposición de la ciudadanía una carta de servicios con información del quehacer institucional.
- Instaurar mecanismos de medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios entregados.

Esta declaración de compromisos, es un segundo estadio de desarrollo de la relación entre la Institución y la ciudadanía que tuvo como primer paso, la declaración consignada en la “*carta de derechos ciudadanos*” que a partir del año 2011, con la inclusión de los compromisos de calidad, pasa a denominarse “*carta de compromisos con la ciudadanía*”, lo que constituye mucho más que un cambio en el nombre del instrumento, implica el esfuerzo institucional de proveer sus productos y/o servicios bajo ciertos estándares de calidad pre establecidos en el marco del mejoramiento continuo.

Así, los compromisos adquiridos por el Servicio ante la ciudadanía no sólo se declaran, sino también se difunden en todos y cada uno de sus espacios de atención virtuales y presenciales y además serán objeto de evaluación y medición continua de manera tal, que año a año, fomenten una mayor calidad que se traduzca en la satisfacción de la ciudadanía.

### **Por qué elaborar una Política de Calidad en la Atención Ciudadana**

Como se ha señalado antes, elaborar y difundir una política de calidad en la atención de la ciudadanía permite establecer estándares, es decir, marcos mínimas para ser cumplidos por el Servicio, que sean conocidos por las personas y evaluable, de manera tal de fomentar un círculo virtuoso que permita, establecer cada vez metas mayores a fin de mejorar la satisfacción ciudadana y hacer más eficiente el Servicio.

Los requisitos técnicos del Sistema SIAC señalan como obligatoriedad de los Servicios Públicos establecer una “*política institucional de calidad de atención a la ciudadanía*” en el marco de una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema, su contribución a las definiciones estratégicas del Servicio, el cumplimiento de normativas vinculadas y aquellas relacionadas con la participación ciudadana.

### **Marco Político y Legal**

La Política de Calidad de Servicio se ampara en un marco legal en materias de procedimientos, Transparencia y Acceso a la Información y Participación ciudadana, que se detalla más adelante y que deben ser traducidos en medidas concretas que aseguren dar cumplimiento al marco legal vigente.

Asimismo, existe un marco político de Gobierno que establece lineamientos para la instalación de instrumentos de Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad, constituyéndose en una carta de navegación gubernamental en la materia, trazando y organizando los principales lineamientos gubernamentales en la temática y comprometiendo a los órganos de la Administración del Estado a implementar acciones en concordancia con los impulsos programáticos del Gobierno. La Política de Participación se sostiene sobre los siguientes cuatro objetivos estratégicos;

1. Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso que se establece entre el Estado y la Ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas y servicios públicos a fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
2. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas;
3. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía. Para alcanzar este objetivo, los órganos de la Administración deberán realizar todos los esfuerzos para que la información que entreguen sea de calidad y oportuna, a través de canales adecuados que faciliten el acceso a la ciudadanía.
4. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos. Este objetivo abre el espacio a la fiscalización ciudadana. Es un llamado al compromiso de los actores democráticos para que ejerzan una supervisión permanente del quehacer de los servicios públicos a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.

Derivado de estos objetivos y de manera práctica la política debe traducirse en medidas dentro de las Instituciones de la Administración del Estado a tres ejes fundamentales que dirigirán las acciones y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía podrá participar en el quehacer Institucional:

1. **Información y consulta ciudadana;** El Servicio se hace responsable de entregar información de calidad y en forma oportuna; de implementar dispositivos que operen como espacios y canales para invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública en cultura y de generar respuestas de calidad y en plazos adecuados.
2. **Control ciudadano;** El Servicio se compromete a profundizar la transparencia de su gestión; promover que los ciudadanos y ciudadanas puedan acompañar y monitorear en forma efectiva

los actos de la institución y las políticas públicas en cultura que se implementen en el marco de la corresponsabilidad

3. **Fortalecimiento de la sociedad civil;** El Servicio realizará esfuerzos para fomentar la educación cívica de las personas ya sea como individuos o como organizaciones, para que puedan, como sujetos de deberes y derechos, incorporarse al desarrollo de iniciativas sociales, políticas y culturales.

Es importante detenerse aquí en la Norma Especial de Participación Ciudadana del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que establece en su texto los distintos mecanismos mediante los cuales la ciudadanía participará. Estos mecanismos constituyen instancias de diálogo constante y fluido entre estos organismos y los miembros activos de la ciudadanía, actúen estos agrupados o individualmente y son los siguientes:

- Cuenta Pública Participativa
- Consejos de la Sociedad Civil
- Consulta Ciudadana Acceso a la Información Relevante

El Servicio debe procurar dar amplia difusión de los mecanismos de participación permitiendo así que la ciudadanía los conozca y en consecuencia los utilice.

Asimismo, se busca cumplir con los requisitos técnicos del Sistema SIAC que a partir del 2011 presentan importantes modificaciones, que siendo ejecutadas, permitirán apreciar en el mediano y largo plazo un crecimiento institucional importante respecto de la atención a la ciudadanía y de cómo las personas participan de la institución.

#### **Marco técnico**

El capítulo V “Calidad de Servicio” del documento “Fundamento Teórico: Diseño, implementación y evaluación SIAC” señala respecto del modelo de calidad de servicio, cuáles deben ser los ámbitos donde SIAC tendrá responsabilidades en materia de calidad de servicio:

1. En la prestación de productos o servicios dirigidos a la ciudadanía, que se proveen a través de espacios de atención
2. En la prestación de productos o servicios que están dirigidos a la ciudadanía, pero que no se entregan a través de espacios de atención
3. En la contribución a la prestación de los servicios, siendo parte de los trámites y/o interacciones el usuario (a), con los responsables de los productos, subproductos y productos específicos.
4. Finalmente está el caso que la institución no provea productos dirigidos a la ciudadanía, sino más bien, a los mismos servicios del Estado, instituciones públicas o privadas.

En términos técnicos el Sistema SIAC para cada uno de las descripciones antes señaladas, tiene responsabilidades concretas y deberá en consecuencia ocuparse de:

1. Proporcionar la información de los reclamos al servicio para su utilización en la prestación de los productos
2. Medición de ámbitos de calidad de servicio para Espacios de Atención (oportunidad, cobertura, perfil del personal y eficiencia)
3. Mejorar la calidad de la atención (perfil del personal, tipificación del ciudadano, metodologías de atención, infraestructura)
4. Medir satisfacción ciudadana en gestión de solicitudes ciudadanas y productos estratégicos que se proveen en un espacio de atención.

#### **Política Cultural, sus principios y valores**

El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes opera de acuerdo a un conjunto de valores y principios que enmarcan su quehacer y que están plasmados en el documento Política Cultura 2011-2016 aprobado recientemente por su Directorio Nacional y que constituyen la carta de navegación del Servicio en este quinquenio y que son considerados esenciales en cada acción institucional que se emprenda, entre ellas, la definición de la presente política de calidad en la atención a la ciudadanía.

El conjunto de principios y valores buscan orientar la concreción de la visión institucional que es:

*“Imagina el país que se desea ver, sensible y preocupado de sus raíces, su historia y el futuro posible de construir. Al valorar sus tradiciones e identidad, visualizamos un país que habrá dado pasos significativos en el reconocimiento y respeto de su patrimonio material e inmaterial un país que percibe sus singularidades y que también desarrolla una visión pluralista e incluyente, capaz de acoger a las transformaciones que nuestra época experimenta constantemente. Esta política cultural profundiza y fortalece el compromiso de promocionar fuertemente su arte y su cultura, apoyando decididamente a sus creadores y desarrollando las instituciones y los mecanismos capaces de apoyar y fomentar la creación artística, la participación y la defensa del patrimonio. respaldando la internalización de sus productos v*

*enriqueciendo la dinámica de las industrias culturales. Imagina, en suma, un país que fortalece los mecanismos de participación social en su vida cultural, promoviendo la educación de excelencia en materia cultural, incentivando los procesos de participación, consumo y apropiación de bienes y servicios culturales, con un fuerte énfasis en la creación de hábitos de consumo en su sociedad y en la participación de la vida cultural cotidiana, sin distingos, respetando la diversidad”.*

Se visualiza en la declaración de la Visión institucional, que es recurrente el compromiso de una gestión socialmente participativa, con énfasis en la inclusión de todos los sectores de la sociedad con sus singularidades y diversidad.

A continuación, se presentan los 17 principios y valores que guiarán de aquí en adelante las acciones que el Servicio implementará en el presente periodo que permitirán cumplir con la visión antes señalada:

- La libertad de creación y de expresión con dignidad y en condiciones de equidad
- El libre acceso al patrimonio cultural como manifestación de las diferentes culturas, así como el de su preservación, conservación y difusión
- El rescate de la memoria histórica y el diálogo intercultural como motor de la identidad
- El acceso a la información pública, a la libre circulación y a la difusión cultural
- La igualdad de oportunidades para disfrutar y participar en la vida artística y cultural
- La libertad de elección y de ejercicio de las prácticas culturales
- La participación descentrada y descentralizada de las regiones en la actividad artístico-cultural
- La independencia de las regiones para ser gestoras de su desarrollo artístico-cultura y de su diversidad territorial
- La defensa de los derechos humanos y el respeto por las minorías
- La multiculturalidad y el respeto a la diversidad étnica y las expresiones culturales de los pueblos originarios
- El derecho de toda persona de elegir su identidad cultural, en la diversidad de sus modos de expresión
- La igualdad de género que garantice el respeto, las oportunidades y la no discriminación en la convivencia de la sociedad
- La protección del derecho de autor que corresponde a los creadores, artistas e intérpretes
- La participación real de la ciudadanía en la toma de decisiones, con mecanismos amplios de consulta.
- La educación integral y armónica que respete los principios constitucionales y fomente la apreciación del arte y la cultura como motor de un espíritu crítico y reflexivo
- El respeto por el Estado facilitador de las oportunidades de acceso a la cultura y subsidiario con la actividad creativa, considerada ésta como un aporte sustutivo para el desarrollo del país
- La promoción del intercambio cultural en un mundo globalizado y la internacionalización de la cultura chilena.

### **El contexto internacional en materia de calidad**

Chile, no está ajeno y no puede estarlo, a los cambios que se producen a nivel internacional en materia de calidad en la atención a la ciudadanía y los diversos enfoques que se desarrollan en el orbe. Es así, que por ejemplo se han tomado de la norma española de gestión de calidad, elementos que actualmente contiene el Sistema SIAC así como también de la experiencia británica.

No obstante lo anterior, es importante señalar que existe mucho camino avanzado a nivel Iberoamericano, donde un grupo no menor de países de habla hispana se han puesto de acuerdo en materias inherentes a la gestión pública, entre ellos Chile. Así en el marco de la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado los mandatarios expresaron “*Reiteramos nuestro empeño en el fortalecimiento institucional del Estado, en lograr administraciones públicas más eficaces y transparentes y en promover los instrumentos necesarios para una mayor participación de la sociedad civil en el proceso de toma de decisiones. Los Estados Iberoamericanos fortalecerán en sus agendas gubernamentales las políticas de reforma de la Administración Pública*”. En este marco, se elabora y presenta la “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública” como una propuesta para adecuar el funcionamiento de las Administraciones Públicas iberoamericanas para garantizar que sean instrumentos útiles, efectivos y confiables al servicio de sus respectivas sociedades.

Dicho instrumento vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de buen gobierno democrático: 1) toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario/a o beneficiario/a de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso de formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2) La gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe ajustarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la

responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas.<sup>3</sup>

El marco que brinda la Carta Iberoamericana de Calidad en la Administración Pública, es un instrumento invaluable para la construcción de la presente política. En ella, se establecen principios inspiradores de una gestión pública de calidad que han sido discutidos en un ámbito más amplio aportando aspectos cualitativos que son transversales a la realidad de cada país. A continuación se individualizan esos principios sobre los cuales se afianzará la Política de Calidad de Atención del CNCA:

*Principio de servicio Público, principio de legitimidad democrática, Transparencia y participación ciudadana, Principio de legalidad, Principio de coordinación y cooperación, Principio de ética pública, Principio de acceso universal, Principio de continuidad en la prestación de servicios, Principio de imparcialidad, Principio de eficacia, Principio de eficiencia, Principio de economía, Principio de responsabilización, Principio de evaluación permanente y mejora continua.*

Realizar una mirada a las particularidades de nuestra institución, al escenario internacional (iberoamericano), la política de participación de gobierno, la ley de participación ciudadana recientemente en vigor y la política cultural para el presente quinquenio, no hacen más que enmarcar las iniciativas y acciones del Servicio en todas las materias de su quehacer, entre ellas la “atención ciudadana” contextualizarla y situarla donde debe estar. No se pretende con esta política abarcar todo el espectro que implica una norma de calidad en una institución, sino más bien, declarar cuales son los énfasis, los principios de calidad que regirán de aquí en adelante la atención a la ciudadanía desde una mirada holística.

Este, es un importante paso en materia de calidad en la atención que se entrega a la ciudadanía y en los espacios de atención establecidos por el Servicio (presenciales y virtuales) que debe propiciar mayores construcciones en materia de participación ciudadana.

Esta política busca establecer un marco en el cual, se desarrolle iniciativas sustentables en el tiempo, que permitan construir un camino de acercamiento con las personas como actores importantes en el quehacer institucional en el que la ciudadanía sienta en propiedad que es parte de activa de las decisiones que se toman y que les afectan directa o indirectamente en materia de atención.

No es menor señalar que la construcción de esta política y su posterior implementación y ejecución a medidas concretas, permitirán junto a otros elementos, sostener el Sistema SIAC una vez egresa del Programa de Mejoramiento de la Gestión, siendo responsabilidad de la institución que el esfuerzo no se disipe sino al contrario, sea el principio de un sistema que se fortalece y crece en la búsqueda del bienestar y el cumplimiento de las expectativas que la ciudadanía tiene respecto del Servicio.

### **Política de Calidad de Atención a la Ciudadanía del CNCA**

**Objetivo General:** Establecer e implementar estándares de calidad en la atención a la ciudadanía en los espacios de atención físicos y virtuales velando por su cumplimiento en el marco de una mejora continua.

#### **Objetivos específicos:**

1.- Contar con un marco que permita establecer y difundir compromisos objetivos de calidad de servicio con la ciudadanía enmarcados en la normativa y legislación vigente para ser cumplidos mediante los espacios de atención físicos y virtuales dispuestos.

2.-Contar con mecanismo que permita monitorear y evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía con mecanismos y metodologías apropiadas que salvaguarden la objetividad y permitan medir el grado de satisfacción de las personas que se acercan al Servicio mediante los espacios de atención físicos y virtuales.

3.- Contar con estándar que permita establecer las mejoras que el Sistema SIAC requiera y que sean detectadas en el monitoreo y evaluación de la implementación de los estándares de calidad y la satisfacción de la ciudadanía que se acerca a la Institución.

### **Principios que sustentan la Política de calidad en la atención a la ciudadanía**

El objetivo general y los objetivos específicos deberán ser cumplidos salvaguardando en todas las etapas y procesos los siguientes principios que enmarcan la política de calidad de la atención a la ciudadanía:

<sup>3</sup> Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD)

- 1. Igualdad e imparcialidad:** *Ante el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes todos los ciudadanos/as son iguales y merecedores de un trato digno y de las mismas garantías de atención y participación. Los funcionarios/as en su interacción con la ciudadanía deberán salvaguardar un trato honesto, probo e imparcial.*
- 2. Institucionalidad al servicio del ciudadano/a (Servicio Público):** *El Servicio adquiere un compromiso con la ciudadanía en tanto, buscará en todas sus actuaciones dar preferencia a la satisfacción de las necesidades del ciudadano/a, creando y/o aumentando valor público a su gestión considerando al ciudadano, sus requerimientos, opiniones, reclamos y sugerencias. Así, los/as ciudadanos/as no serán solo espectadores de las políticas implementadas sino también podrán opinar y evaluar el quehacer del CNCA a través de los mecanismos y metodologías que se establezcan para ello.*
- 3. Participación en el marco de la corresponsabilidad:** *El Servicio fomenta la participación ciudadana en el marco de una relación de compromiso mutuo con la ciudadanía, en que desde ambos lados (Institución/Ciudadanía) se asumen deberes y se adquieren derechos. El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes deberán fortalecer e incentivar la participación de las personas mediante mecanismos que incorporen factores como el libre acceso, la desconcentración y descentralización en sus iniciativas y mecanismos amplios de consulta sobre materias relevantes.*
- 4. Legalidad:** *El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes se obliga, en materia de calidad en la atención a la ciudadanía, a respetar, cumplir y hacer cumplir el marco legal y normativo establecido. Asimismo de proporcionar eficientes mecanismos de reclamo en el evento de que un ciudadano/a sienta que ha sido vulnerada alguna normativa.*
- 5. Respeto a la diversidad:** *El Servicio será garante en el respeto de los derechos de las personas, evitando cualquier tipo de discriminación de raza, etnia, género, edad, pensamiento político, situación social y económica, salvaguardando la inclusión de todos/as las personas en la vida de la Institución y garantizando el respeto por la diversidad en su quehacer.*
- 6. Compromiso con la satisfacción ciudadana:** *El Servicio se compromete a mantener, de acuerdo a su nivel de desarrollo, mecanismos que fomenten la satisfacción ciudadana respecto de los bienes y/o servicios que se entregan a través de sus productos estratégicos, así como también de los espacios de atención a la ciudadanía enmarcados en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).*
- 7. Transparencia en la gestión:** *El Consejo Nacional de la Cultura y las Artes será transparente en su gestión, propiciando el desarrollo de instrumentos y sistemas que faciliten el acceso a la información pública institucional así como también mecanismos de consulta ciudadana en el marco de procesos de evaluación y mejora continua.*
- 8. Involucramiento de los funcionarios/as:** *El Servicio velará por el establecimiento de canales de participación de sus propios funcionarios/as, considerando su percepción, sus sugerencias y aportes que se hacen desde la cotidianidad y el contacto directo con la ciudadanía como actores relevantes en la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos/as respecto del servicio que se presta y que debe ser el reflejo de un clima laboral favorable de suma importancia en la proyección de una Institución y la imagen que se percibe de ella.*

### **Medidas estratégicas para su implementación**

Siendo la política de calidad en la atención el marco para el desarrollo de iniciativas tendientes a lograr la satisfacción de la ciudadanía respecto de la atención que recibe en los espacios de atención, como un primer paso de muchos que se deben dar en la búsqueda de la eficiencia del Servicio, a continuación se presentan algunas de las diversas estrategias que se podrán implementar para la consecución de los objetivos planteados por la política.

1.- Diseño, rediseño, implementación y aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto de los espacios de atención que midan oportunidad, cobertura, perfil del personal, eficiencia e infraestructura de los espacios.

2.- Elaborar, implementar y mejorar continuamente los procesos formalizados del Sistema SIAC, con énfasis en aquellos que tienen directa relación con los ámbitos de calidad de la atención a la ciudadanía.

3.- Mecanismos de difusión de los instrumentos, metodologías y norma de participación ciudadana enmarcados en un plan de trabajo con descripción de actividades anuales, plazos y sus respectivos responsables

4.-Mecanismos de difusión del quehacer institucional, los compromisos en materia de calidad en la atención de usuarios/as y en la entrega de productos y/o servicios a la ciudadanía provistos por el Servicio.

5.- Diseño, rediseño, implementación y aplicación de planes de capacitación dirigida a funcionarios/as que se relacionan directa o indirectamente con la ciudadanía, fortaleciendo sus competencias y capacidades.

6.- Elaboración de informes de resultados del monitoreo y evaluación de la Política de calidad en atención a la ciudadanía.

7.- Potenciar el Sistema SIAC al interior de la Institución de manera tal que las Autoridades y altos Directivos orienten la labor del Servicio incorporando los beneficios del Sistema en el quehacer institucional, en el marco de un trabajo sistémico.

8.- Coordinaciones transversales al interior de la Institución para la creación de equipos de trabajo multidisciplinarios (comunicaciones, recursos humanos, planificación, direcciones regionales, directivos, etc.) en el marco de un trabajo sistémico con evaluación de resultados a mediano y largo plazo.

9.- Elaboración de informes con recomendaciones, sugerencias y medidas concretas para la disminución de brechas en materias de calidad en la atención a la ciudadanía, la corrección y prevención de desviaciones.