

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC 2015**

**Sección Participación Ciudadana, Género e Inclusión.  
Sistema de Información y Atención Ciudadana, SIAC**

## I. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Información y Atención Ciudadana, SIAC, dependiente de la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 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 siguiente Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, responde a la necesidad de establecer procesos y actividades relacionados con la calidad en la atención ciudadana a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana del CNCA y su red de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias y otros espacios de atención, así como estos responden a las necesidades institucionales y ciudadanas.

Con la incorporación de la Ley N°20.500 de 2011 de 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 entendemos 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.

## II. OBJETIVOS

El siguiente manual ha sido elaborado por la Encargaduría del SIAC, 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 documento 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 20.500 de 2011).

### III. DEFINICIONES

#### ✓ Consejo Nacional de la Cultural y las Artes

El Consejo Nacional de la Cultura 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.

El Consejo fue creado por la Ley N° 19.891, que fue promulgada el 31 de julio de 2003 en el Diario Oficial y entró en vigencia el 23 de agosto del mismo año.

Las funciones del CNCA son:

1. 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.
2. Ejecutar y promover la ejecución de estudios e investigaciones acerca de la actividad cultural y artística del país, así como sobre el patrimonio cultural de éste.

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Fomentar el desarrollo de capacidades de gestión cultural en los ámbitos internacional, nacional, regional y local.
7. 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.
8. Proponer medidas para el desarrollo de las industrias culturales y la colocación de sus productos tanto en el mercado interno como externo.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Desarrollar y operar un sistema nacional y regional de información cultural de carácter público.

### ✓ **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana**

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 de participación ciudadana.

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 (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.

### ✓ **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 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, 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 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 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).
- 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 de Acceso a la Información N°20.285)

#### IV. TIPOS DE SOLICITUD

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

- 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, 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...)
- 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.)
- 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.). 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.)
- 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 de Acceso a la Información Pública.

## V. MARCO LEGAL y REFERENCIAS NORMATIVAS

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.

### ❖ 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.
6. Ley N° 20.500, que regula las Asociaciones y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública



#### ❖ **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° 19.928 Que crea el Fondo para el Fomento de la Música Chilena.
3. Ley N° 19.227 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. Ley N° 19981 Que crea el Fondo para el Fomento Audiovisual.
6. Resolución N° 1762 Aprueba Norma General de Participación Ciudadana del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

#### ❖ **Marco normativo Procedimientos de Atención Ciudadana**

1. Constitución Política de la República, Artículos N° 8 y N° 19.
2. 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.
3. 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.
4. Ley N° 20.500, que regula las asociaciones y la participación ciudadana en la gestión pública
5. Ley N° 19653, sobre Probidad Administrativa aplicable de los Órganos de la Administración del Estado
6. 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).
7. Instructivo Presidencial N° 04 que imparte instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos.
8. Instructivo Presidencial N° 002-2011, para la participación ciudadana en la gestión pública
9. Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
10. Reglamento N° 13 de 2009 de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la información pública del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

11. Oficio Circular Nº 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.
12. Oficio Circular Nº 9 del Ministerio del Interior y de Hacienda (6 de marzo de 2007), que da nuevas directrices para la implementación del Instructivo Presidencial Nº 008.
13. Oficio Circular Nº 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.
14. Oficio Circular Nº 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).
  
15. Oficio Nº 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 6º y 7º de la Ley Nº 20.285.
16. Oficio Nº 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 Nº 20.285.
17. Oficio Ordinario Nº 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 7º de la ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

## VI. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS SIAC

- **Responsabilidades**

El Sistema estructura su diseño sobre los 4 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 la Plataforma de Atención SIAC.

Estos espacios de atención son coordinados y gestionados a través de los procedimientos generados por la Encargaduría SIAC e involucran los siguientes actores.

- **Encargado/a SIAC**

Tiene como responsabilidad planificar, organizar, dirigir y controlar el diseño, implementación, ejecución y evaluación del Sistema de información y Atención Ciudadana 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.

- **Contrapartes Departamentales**

Las Contrapartes Departamentales son lo/as responsables de cada una de 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 al funcionario que corresponda.

- **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 19.880 de Procedimientos Administrativos y en Ley 20.285 de Transparencia y 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.

- **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.

## VII. ESPACIOS DE ATENCIÓN CNCA

Espacios de Atención	Servicios o Productos que ofrece
16 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 Compromisos 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información acerca de los bienes y servicios de la provisión estratégica del CNCA a nivel nacional.</li> <li>- Recepción, registro, respuesta y/o derivación de solicitudes ciudadanas.</li> <li>- Información sobre los procedimientos a seguir para las solicitudes ciudadanas derivadas internamente (incluyendo plazos máximos de respuesta a usuario).</li> <li>- Información acerca de ubicación y horarios de atención de todos los espacios de atención del CNCA a nivel nacional.</li> <li>- Difusión de la Carta de compromisos del CNCA.</li> <li>- Difusión de preguntas frecuentes.</li> <li>- Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria CNCA).</li> </ul>