

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL 2015

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

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. Asimismo 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 20.500, Instructivo Presidencial N° 04, Decreto N° 680, como de la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y que se traducen en que todo usuario/a del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia, facilitándose el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
- Recibir información y orientación acerca de los proyectos, obras, beneficios o 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 de Participación Ciudadana 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/la funcionario/a 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.”

1.1 TIPOS DE SOLICITUD

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

- a. **Consultas:** 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.

2. PROCEDIMIENTO ATENCION VIRTUAL

2.1 Previo a la atención virtual

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

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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 a lo dispuesto en el Manual de Gestión de Solicitudes:

- 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 de Acceso a la Información N° 20.285, el encargado/a de OIRS deberá indicar los distintos vías por las cuales el usuario/a puede ingresar dicha solicitud.

2.5 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.

3. FLUJO DEL PROCESO

