**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

 **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

**Sección Participación Ciudadana, Género e Inclusión**

**SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES**

*Fecha actualización: Marzo, 2020*

# INTRODUCCIÓN

El Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), dependiente de la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión - Subsecretaria de las Culturas y las Artes-, tiene como objetivo la coordinación de los espacios de atención ciudadana, través de procedimientos de orientación y derivación, contando para ello con un sistemas de registro de las consultas, reclamos y felicitaciones que ingresan al servicio.

Cabe señalar, que la Ley Nº20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, instala una relación de corresponsabilidad entre la ciudadanía y la gestión de los Organismos Públicos. Es decir, una relación de compromiso mutuo entre el Estado, las personas y organizaciones de la sociedad civil para mejorar la entrega de servicios, programas y proyectos de este Servicio.

El siguiente *Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana*, establece procesos y actividades relacionados con la calidad en la atención ciudadana a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, y su red de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y otros espacios de atención.

1. **OBJETIVOS**
2. **DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA**
* Poner a disposición de la ciudadanía un medio que le permita participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública; así como para proporcionar orientación e información oportuna, a quien lo solicite-
* Garantizar un servicio de consulta, orientación, reclamos ágil y efectivo para todos/as los/as ciudadanos/as, ajustándose a los procedimientos y plazos legales de la normativa correspondiente.
1. **DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO**
* Formalizar los/as responsables y actividades asociadas al proceso de atención de los y las destinatarios de servicios (programas y proyectos) de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes.
* Dar a conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios/as.
* 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).

# DEFINICIONES

# EL MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO

# Es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño, formulación e implementación de políticas, planes y programas para contribuir al desarrollo cultural y patrimonial armónico y equitativo del país en toda su diversidad, reconociendo y valorando las culturas de los pueblos indígenas, la diversidad geográfica y las realidades e identidades regionales y locales, conforme a los principios contemplados en la presente ley.

El Ministerio está regido por los principios de Diversidad Cultural, Democracia y participación, reconocimiento cultural de los pueblos indígenas, respeto a la libertad de creación y valoración social de creadores y cultores, además del reconocimiento a las culturas territoriales, el respeto a los derechos de cultores y creadores, y la memoria histórica.

Corresponderá especialmente al Ministerio las siguientes funciones y atribuciones:

1. Promover y contribuir al desarrollo de la creación artística y cultural, fomentando la creación, producción, mediación, circulación, distribución y difusión de las artes visuales, fotografía, nuevos medios, danza, circo, teatro, diseño, arquitectura, música, literatura, audiovisual y otras manifestaciones de las artes; como asimismo, promover el respeto y desarrollo de las artes y culturas populares.
2. Fomentar el desarrollo de las industrias y de la economía creativa, contribuyendo en los procesos de inserción en circuitos y servicios de circulación y difusión, para el surgimiento y fortalecimiento del emprendimiento creativo tanto a nivel local, regional, nacional e internacional.
3. Contribuir al reconocimiento y salvaguardia del patrimonio cultural, promoviendo su conocimiento y acceso, y fomentando la participación de las personas y comunidades en los procesos de memoria colectiva y definición patrimonial.
4. Promover y colaborar en el reconocimiento y salvaguardia del patrimonio cultural indígena, coordinando su accionar con los organismos públicos competentes en materia de pueblos indígenas; como asimismo, promover el respeto y valoración de las diversas expresiones del folclor del país y de las culturas tradicionales y populares en sus diversas manifestaciones.
5. Promover el desarrollo de audiencias y facilitar el acceso equitativo al conocimiento y valoración de obras, expresiones y bienes artísticos, culturales y patrimoniales, y fomentar, en el ámbito de sus competencias, el derecho a la igualdad de oportunidades de acceso y participación de las personas con discapacidad.
6. Contribuir al conocimiento y desarrollo de las manifestaciones artísticas, culturales y patrimoniales de los chilenos residentes en el exterior, como también al acceso al conocimiento y goce de las obras, expresiones y manifestaciones artísticas, culturales y patrimoniales del país, fomentando el diálogo, conocimiento e intercambio entre creadores y cultores residentes dentro y fuera de Chile, para lo cual coordinará su accionar con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
7. Estimular y contribuir al conocimiento, valoración y difusión de las manifestaciones culturales de las comunidades afrodescendientes y de pueblos inmigrantes residentes en Chile, fomentando la interculturalidad.
8. Fomentar y colaborar, en el ámbito de sus competencias, en el desarrollo de la educación artística no formal como factor social de desarrollo.
9. Fomentar y facilitar el desarrollo de capacidades de gestión y mediación cultural a nivel regional y local, y promover el ejercicio del derecho a asociarse en y entre las organizaciones culturales, con el fin de facilitar las actividades de creación, promoción, mediación, difusión, formación, circulación y gestión en los distintos ámbitos de las culturas y del patrimonio.
10. Promover el respeto y la protección de los derechos de autor y derechos conexos, y su observancia en todos aquellos aspectos de relevancia cultural; como asimismo, impulsar su difusión.
11. Promover la cultura digital y la utilización de herramientas tecnológicas en los procesos de creación, producción, circulación, distribución y puesta a disposición de las obras, contenidos y bienes artísticos, culturales y patrimoniales, y su acceso a ellos.
12. Impulsar la construcción, ampliación y habilitación de infraestructura y equipamiento para el desarrollo de las actividades culturales, artísticas y patrimoniales del país, propendiendo a la equidad territorial, y promover la capacidad de gestión asociada a esa infraestructura, fomentando el desarrollo de la arquitectura y su inserción territorial; como asimismo, promover y contribuir a una gestión y administración eficaz y eficiente de los espacios de infraestructura cultural pública y su debida articulación a lo largo de todo el país.
13. Fomentar, colaborar y promover el fortalecimiento de las iniciativas, proyectos y expresiones comunitarias de las culturas y de las organizaciones sociales, territoriales y funcionales vinculadas a estas manifestaciones culturales.
14. Promover la inversión y donación privada en el ámbito de las culturas, las artes y el patrimonio.
15. Fomentar y facilitar el desarrollo de los museos, promover la coordinación y colaboración entre museos públicos y privados, y promover la creación y desarrollo de las bibliotecas públicas.
16. Contribuir y promover iniciativas para el desarrollo de una cultura cívica de cuidado, respeto y utilización del espacio público, de conformidad a los principios de esta ley.
17. Proponer al Presidente de la República políticas y planes en materias de su competencia.
18. Estudiar, formular, implementar y evaluar políticas, planes y programas en materias culturales y artísticas, así como estudiar, formular y evaluar políticas, planes y programas en materias patrimoniales, para contribuir al cumplimiento de sus funciones y atribuciones, teniendo en consideración los principios señalados en esta ley.
19. Proponer al Presidente de la República iniciativas legales, reglamentarias y administrativas en el ámbito de su competencia.
20. Velar por el cumplimiento de las convenciones internacionales en materia cultural, artística y patrimonial en que Chile sea parte, y explorar, establecer y desarrollar vínculos y programas internacionales en materia cultural y patrimonial, para lo cual deberá coordinarse con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
21. Otorgar reconocimientos a personas y comunidades que hayan contribuido de manera trascendente en diversos ámbitos de las culturas, las artes y el patrimonio cultural del país, de acuerdo al procedimiento que se fije en cada caso mediante reglamento.
22. Estimular y apoyar la elaboración de planes comunales y regionales de desarrollo cultural, artístico y patrimonial que consideren la participación de la comunidad y sus organizaciones sociales.
23. Promover, colaborar, realizar y difundir estudios e investigaciones en materias de su competencia.
24. 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 expresión a los componentes culturales, artísticos y patrimoniales en los planes y programas de estudio y en la labor pedagógica y formativa de los docentes y establecimientos educacionales. Además, en este ámbito, deberá fomentar los derechos lingüísticos, como asimismo aportar a la formación de nuevas audiencias.
25. Declarar mediante decreto supremo los monumentos nacionales en conformidad a la ley N° 17.288, que legisla sobre monumentos nacionales; modifica las leyes 16.617 y 16.719; deroga el decreto ley 651, de 17 de octubre de 1925, previo informe favorable del Consejo de Monumentos Nacionales.
26. Declarar el reconocimiento oficial a expresiones y manifestaciones representativas del patrimonio inmaterial del país y a las personas y comunidades que son Tesoros Humanos Vivos y definir las manifestaciones culturales patrimoniales que el Estado de Chile postulará para ser incorporadas a la Lista Representativa de Patrimonio Inmaterial de la Humanidad de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
27. Celebrar convenios con organismos públicos y privados, tanto nacionales como internacionales, en materias relacionadas con la labor del Ministerio.
28. Proponer al Presidente de la República políticas y planes destinados a fomentar la programación y emisión de programas de relevancia cultural y patrimonial en los canales de televisión pública y en otros medios de comunicación pública, sin perjuicio de las demás atribuciones y funciones que tenga en la materia.
29. Apoyar el desarrollo e implementación de la Estrategia Quinquenal Nacional para el Desarrollo Cultural y las Estrategias Quinquenales Regionales para el Desarrollo Cultural, de conformidad a esta ley.
30. Desarrollar y operar sistemas nacionales y regionales de información y registro cultural y patrimonial de acceso público, de conformidad a la normativa vigente.
31. Desempeñar las demás funciones y atribuciones que le encomiende la ley.

## SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.

## Es el sistema que coordina todos los espacios de atención ciudadana en la Subsecretaria de las culturas y las Artes. 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, Centros de Documentación, Buzones Ciudadanos, Portales Web, Teléfonos de Atención, Call Center, entre otros), contando con procedimiento estandarizados para las solicitudes ciudadanas.

## El Sistema de Atención Ciudadana se basa la aplicación de derechos ciudadanos, garantizando el ejercicio no discriminatorio y la igualdad de acceso y oportunidad a la información proveniente del Estado.

## ESPACIOS DE ATENCIÓN

## Son todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden conocer y participar de los programas y proyectos que la Subsecretaria de las Culturas y las Artes,entrega a las personas, garantizando 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 Secretaría Regional Ministerial y en las sedes centrales de Valparaíso y Santiago o Virtual (canal de atención al cual se accede desde el formulario de contacto disponible en el sitio del Servicio).

1. **FUNCIONES DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DE LA SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES.**
* **Informar sobre**:
* Servicios que entrega la Subsecretaria de las Culturas y las Artes.
* Requisitos para obtener 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 en este servicio.
* **Recibir sugerencias**, a fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan.
* **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 este Servicio, consigna los derechos y deberes de los usuario/as respecto de la institución.
* **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)
1. **TIPOS DE SOLICITUD:**

Son las formas que adoptan las atenciones ciudadanas según cuales sean las necesidades y requerimientos de los usuarios/as:

* **Consultas**: Corresponde a las demandas de información y orientación sobre los programas o beneficios del Ministerio, trámites y puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios, lugares de postulación, fecha de vencimiento, etc.
* **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.
* **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
* **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.
* **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.

# MARCO LEGAL y REFERENCIAS NORMATIVAS

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

## MARCO NORMATIVO GENERAL

* 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.
* 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.
* 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.”
* 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.
* 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.
* Ley Nº 20.500, que regula las Asociaciones y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

## MARCO LEGAL DEL MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO

##

* Ley N° 21.045 Crea el Ministerio de las Culturas, Las Artes y el Patrimonio
* Ley N° 19.227 Que crea el Fondo Nacional de Fomento del Libro y la Lectura.
* Decreto Supremo N° 65 del Ministerio de Educación que aprueba el Reglamento del Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes.
* Ley N° 19.928 Que crea el Fondo para el Fomento de la Música Chilena.
* Ley N° 19981 Que crea el Fondo para el Fomento Audiovisual.
* Resolución N° 1762 Aprueba Norma General de Participación Ciudadana del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

## MARCO NORMATIVO PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

* Constitución Política de la República, Artículos N° 8 y N° 19.
* 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.
* 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.
* Ley Nº 20.500, que regula las asociaciones y la participación ciudadana en la gestión pública
* Ley N° 19653, sobre Probidad Administrativa aplicable de los Órganos de la Administración del Estado
* 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).
* Instructivo Presidencial N° 04 que imparte instrucciones sobre aplicación de la Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos.
* Instructivo Presidencial Nº 002-2011, para la participación ciudadana en la gestión pública
* Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
* Reglamento N° 13 de 2009 de la ley N° 20.285 sobre Acceso a la información pública del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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).
* 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.
* 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.
* 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 7° de la ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

# ORGANIZACIÓN DE PROCESOS SIAC

## ESTRUCTURA

El Sistema de atención ciudadana se estructura sobre los 4 espacios de atención presentes en la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, a saber:

* 16 OIRS presenciales, una en cada Secretaría Regional Ministerial;
* 3 OIRS presenciales en el Nivel Central Valparaíso, Nivel Central Santiago del servicio, Centro Nacional de Arte Contemporáneo Cerrillos.
* 1 OIRS Virtual que opera a través del Portal Web del Ministerio y de la Plataforma de Atención SIAC.
* **RESPONSABILIDADES.**

Estos espacios de atención son coordinados y gestionados a través de los procedimientos generados por la persona encargada de SIAC de la Sección de Participación Género e Inclusión e involucran las siguientes responsabilidades.

* + - **ENCARGADO/A SIAC**
* Planificar, organizar, dirigir y controlar el diseño, implementación, ejecución y evaluación del Sistema de información y Atención Ciudadana de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, promoviendo la modernización de la gestión y de sus espacios de atención,
* Coordinar que todas las OIRS de la Subsecretaria 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.
* **CONTRAPARTES DEPARTAMENTALES**

Las Contrapartes Departamentales son lo/as responsables de cada una de las unidades administrativas de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, (Departamentos, Secciones y/o Programas) que recepcionan 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/a que corresponda.

* **ENCARGADO/A OIRS VIRTUAL**

Tiene como función brindar atención al público que accede a la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, 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 Ministerio, 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 de las personas destinatarias de las acciones que desarrolla la Subsecretaria de las Culturas y las Artes y del Ministerio, garantizando la oportunidad de acceso a la información, sin discriminación, asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos, el acceso a productos y servicios que provee la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, y acogiendo las solicitudes ciudadanas a través de estos espacios.

1. **ESPACIOS DE ATENCIÓN SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES,**

|  |  |
| --- | --- |
| **ESPACIOS DE ATENCIÓN** | **SERVICIOS A LOS Y LAS DESTINATARIOS/AS**  |
| 16 OIRS Presenciales de las Secretarias Regional Ministeriales y 3 OIRS Presenciales nivel central Valparaíso, Santiago, Centro Nacional de Arte Contemporáneo – Cerrillos.  | * Información acerca de los bienes y servicios de la provisión estratégica de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes, 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 de La Subsecretaria de las Culturas y las Artes, a nivel nacional.
* Información acerca de ubicación, competencias y horarios de otras entidades gubernamentales.
* Difusión de la Carta de Compromisos de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria)
 |
| 1 OIRS Virtual  | * Información acerca de los bienes y servicios de la provisión estratégica de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes 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 de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes a nivel nacional.
* Difusión de la Carta de compromisos de la Subsecretaria de las Culturas y las Artes
* Difusión de preguntas frecuentes.
* Medición de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida (aplicación de encuesta de satisfacción usuaria)
 |

1. **PROCESO DE COORDINACIÓN SIAC**

****