



Gobierno de
CHILE
Ministerio de Relaciones Exteriores
Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO(A) SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.
PMG- SIAC

DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LÍMITES DEL ESTADO

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Santiago, Noviembre 2010.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
----------------------	----------------------	---------------	------------------------------	------------------	----------------------------------



1. Índice

1. Índice.....	2
2. Presentación	4
3. Introducción	5
4. Objetivos del Manual de Procedimientos.....	6
4.1 Objetivo General	6
4.2 Objetivos Específicos.....	6
5. Disposiciones Generales	6
6. Conceptos	7
7. Misión del SIAC.....	12
8. Alcance	12
9. Descripción de los Procedimientos	13
9.1 Mapa de Procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	13
9.2 Procedimiento SIAC.DIR.01 Identificación de Necesidades del Cliente.....	15
9.2.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Identificación de Necesidades del Cliente	19
9.3 Procedimiento SIAC.DIR.02 Evaluación de Satisfacción del Cliente	20
9.3.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Evaluación de Satisfacción del Cliente	24
9.4 Procedimiento SIAC.ESIAC.01 Diagnóstico, Implementación y Monitoreo del SIAC	25
9.4.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Diagnóstico, Implementación y Monitoreo del SIAC	29
9.5 Procedimiento SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes	30
9.5.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Atención Formulario WEB o Correo Electrónico.....	44
9.5.2 Descripción de las Etapas del Proceso de Atención Telefónica/ Presencial	44
9.5.3 Descripción de las Etapas del Proceso de SGSAIP/Transparencia Pasiva	45
9.5.4 Descripción de las Etapas del Proceso de Transparencia Activa	45
9.6 Procedimiento SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción C/U/B	46
9.6.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Evaluación de Satisfacción C/U/B	55
9.7 Procedimiento SIAC.ESIAC.04 Elaboración de Informes.....	56
9.7.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Elaboración de Informes	60
10. Anexos.....	61
10.1 Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos 2011	61

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	----------------------	----------------------	------------------------------	----------------------	----------------------------------



10.2 Metodología de Atención de Usuario(a)s	67
10.2.1 Proceso General de Atención de Usuario(a)s.....	67
10.2.2 Metodología de Atención Virtual	71
10.2.3 Metodología de Atención Telefónica	73
10.3 Medios de Registros de las Solicitudes Ciudadanas.....	75

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2. Presentación

Dentro de los lineamientos y desafíos de la Modernización del Estado, se encuentran los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), orientados a reforzar la política modernizadora estableciendo objetivos específicos a cumplir cada año, medidos a través de indicadores de gestión.

En este contexto se desarrolla el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), que tiene como principal misión la de ser un espacio de atención en el cual las personas acceden e interactúan con la Administración, invocando su derecho a informarse, sugerir y reclamar, contribuyendo a la conformación de un gobierno moderno y al servicio permanente y continuo de las personas.

El Sistema PMG SIAC exige la formulación de un serie de procedimientos que interactúan y que permiten satisfacer las necesidades de los usuario(a)s del Servicio, además el PMG exige la formulación de un Modelo Integral de Atención de Usuarios, el cual coordina todos los espacios de atención en los Servicios Públicos, y establece una misma metodología de atención en las Instituciones de Gobierno. Así, se sugieren una serie de acciones específicas, dentro de las que se encuentran el desarrollo de un Manual de Procedimientos, documento que contiene la descripción de todos los procedimientos del SIAC, además de las actividades que se deben seguir en la realización de funciones de los espacios de atención. Especificando los procedimientos internos para acoger las solicitudes, facilitando su derivación y pronta respuesta. Permitiendo así, transparentar las funciones y acciones de la Institución, garantizando plazos de respuesta e igualdad de atención a los usuarios.

De este modo el Manual de Procedimientos pretende orientar a los funcionarios del SIAC, sobre los servicios que se otorgan a la comunidad y guiar el accionar de los mismos bajo los tres principios que la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado ha establecido para sus procedimientos de atención usuarios que son obligatorios y transversales a toda la Institución:

- Información accesible, contemplando los procedimientos necesarios para ello.
- La información debe ser utilizable, es decir, debe estar en un formato de fácil utilización y que cumpla con los requisitos del demandante.
- Una localización de la información que haga posible su búsqueda y recuperación en cualquier momento.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



3. Introducción

El presente Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), ha sido confeccionado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del Programa de Mejoramiento de la Gestión y la Pauta de Elaboración de un Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a)s de la SEGEGOB, y tiene por objeto describir al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL), específicamente los procesos operativos del SIAC.

El Manual incluye todos los procedimientos operativos necesarios para que DIFROL realice una gestión que cumpla con los “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG” y los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



4. Objetivos del Manual de Procedimientos

4.1 Objetivo General

Generar un documento que formalice los procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL), orientado a transparentar sus funciones, proveyendo sus servicios de manera igualitaria y no discriminatoria.

4.2 Objetivos Específicos

- Formalizar el funcionamiento interno mediante la descripción de tareas y ubicación de las unidades responsables de su ejecución.
- Ser un insumo en la inducción del personal, mediante la descripción detallada las actividades de cada unidad.
- Ser una herramienta para el análisis y revisión del procedimiento del Sistema SIAC, facilitando las labores de auditoría, control interno y evaluación. Construyendo una base para el análisis posterior del trabajo y mejoramiento de los procedimientos.
- Aumentar la eficiencia de los funcionario(a)s, indicando claramente sus funciones. Además de ayudar a la coordinación de actividades, evitando duplicidades.

5. Disposiciones Generales

En el presente apartado se presentan aquellos documentos, normas y manuales de apoyo que DIFROL ha observado para el diseño de este Manual, donde las normativas legales forman la base de los procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

- Ley N° 16.592, Crea a la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 83, Fija el Estatuto Orgánico de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado.
- Ley N° 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Decreto Supremo N° 680, Aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880.
- Guía Metodológica PMG SIAC vigente.
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- Reglamento Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes.
- Instrucción General N° 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.
- Instrucción General N° 4: Sobre Transparencia Activa.
- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

6. Conceptos

1. **ACAP:** Acción Correctiva y Acción Preventiva.
2. **Año t-1:** Año anterior.
3. **Análisis de la Solicitud:** Verificar la competencia de las Solicitudes de Acceso a Información Pública (SAIP). En caso de no ser competente, la solicitud debe ser derivada al organismo adecuado, lo cual será notificado al peticionario, de acuerdo al Art. 13 de la Ley N° 20.285. Si la SAIP es competente, surgen tres alternativas:
 - a) **Entrega de la Información:** La información solicitada será entregada en la forma y por el medio que el requirente haya señalado.
 - b) **Comunicación a terceros del derecho a oposición:** Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el Jefe de Servicio debe comunicar mediante carta certificada, dentro del plazo de dos días hábiles, a las personas a que se refiere o a quienes afecta la información correspondiente, señalando su facultad para oponerse a la entrega de los documentos. La oposición deberá presentarse por escrito y con expresión de causa dentro de tres días hábiles posterior a la notificación.
 - c) **Denegación de la información:** El Jefe de Servicio denegará el acceso a la información cuando concurren las variables expresadas en el punto anterior (derechos de terceros), y por alguna de las causales de secreto o reserva (Art. 21 y 22 de la Ley N° 20.285). En este caso, la negación deberá formularse por escrito. El Servicio dictará una resolución

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



fundando la calificación de secreto o reservado de la información solicitada, según las causales previstas por Ley.

4. **Brechas:** Son conclusiones que se obtienen al realizar una evaluación entre la realidad y un modelo dado, o entre lo ejecutado y lo planificado (objetivos, metas y estándares). Es decir, considera aquellas debilidades que han impedido realizar una acción planificada, y las fortalezas que han facilitado un desarrollo más allá de lo proyectado, de cuya experiencia se puede generar alguna iniciativa para el mejoramiento. También es posible identificarlas al realizar un diagnóstico, observando aquellas áreas críticas en las cuales es necesario aplicar un proyecto, tanto para potenciar fortalezas como para disminuir debilidades.
5. **Clientes(a)s / Usuario(a)s / Beneficiario(a)s:** Son aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la institución.
6. **Comentarios u Opiniones:** Se definen como solicitudes de juicio en dónde el usuario expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con un aspecto de la situación nacional. Si la solicitud es tipificada como Opinión debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.
7. **Consultas:** Corresponden a las demandas de información y orientación sobre trámites, puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios. Si la solicitud se refiere a una consulta, esta debe ser respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones.
8. **Cumplimiento del PMG:** Se entenderá cumplido el PMG, si el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75%. Se entenderá cumplido cada “objetivo de gestión” si cumple con TODOS los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo dos valores: de 100% si cumple y 0% en caso contrario.
9. **Derecho a Acceso a Información Pública:** Corresponde al derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la Ley N° 20.285.
10. **Diagnóstico:** Es el primer paso en el proceso de planificación, cuyo propósito es analizar, medir e interpretar datos, para conocer la realidad de un sector determinado. Para ello se debe establecer una metodología clara en la cual se considere cada una de las variables

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



necesarias para conocer esa realidad, y así, detectar las brechas o aspectos críticos susceptibles de ser mejorados.

11. **Espacios de Atención:** Son canales o medios con que cuenta una institución para atender adecuadamente las solicitudes ciudadanas. Entre otros podemos mencionar: teléfonos de información, sitio web, OIRS, etc.
12. **Estándares:** Es valor mínimo que puede tomar el indicador, como límite para el cumplimiento.
13. **Examen de Admisibilidad de SAIP:** Verificar que la SAIP contenga, los siguientes aspectos de acuerdo al Art. 12 de la Ley 20.285:
 - a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y su apoderado, en su caso.
 - b) Identificación clara de la información que se requiere.
 - c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
 - d) Órgano administrativo al que se dirige.
14. **Examen de Procedencia de SAIP:** Verificar que la SAIP se refiera efectivamente al acceso a la información pública.
15. **Felicitaciones o Agradecimientos:** Es la manifestación de satisfacción que experimenta el usuario respecto a la prestación del servicio recibido. Si la solicitud es tipificada como Felicitaciones debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.
16. **Metas:** Estado futuro deseado, expresado en términos específicos, medibles, factibles, con un nivel de impacto, acotadas a un tiempo determinado y relevantes, cuyo cumplimiento contribuye al logro de los objetivos específicos de un plan.
17. **Metas de Gestión de los Espacios de Atención:** Son expresiones de un propósito con el cual la institución medirá su desempeño. Esto, mediante la aplicación de indicadores que demuestren el modo en que los espacios de atención informan acerca de los servicios o productos estratégicos, así como la forma en que pueden entenderse al igual que los estándares.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



18. **MV:** Medios de Verificación, es el instrumento a través del cual se acredita (o audita) el cumplimiento de los “objetivos de gestión”.
19. **MINREL:** Ministerio Relaciones Exteriores.
20. **Objetivos:** Son fines o estado deseado que pretende alcanzar una organización por medio de su existencia o operaciones.
Dentro del proceso de planificación, la formulación de objetivos es un paso muy importante, puesto que proporciona orientación acerca de lo que se busca con ese Plan, permite medir los éxitos de la ejecución proporcionando ciertas reglas y son fuente de motivación y desempeño para quienes deben ejecutar el plan, puesto que sabrán hacia dónde se quiere llegar. También son fuente de legitimidad, ya que justifica las actividades y los recursos invertidos en la ejecución.
21. **Objetivos de Gestión:** Se refiere al compromiso propuesto por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG.
22. **Peticiones:** Son aquellas solicitudes de ayuda concreta, que permiten solucionar alguna necesidad o carencia puntual y en la mayoría de los casos en forma urgente la petición, debe ser evaluada por el profesional a cargo, de acuerdo a su urgencia.
23. **PNC:** Producto No Conforme
24. **Procedimientos:** Conjunto de actividades estructuradas que fijan el orden cronológico y establecen la forma de ejecutar un trabajo. Forma sistemática de ejecutar un trabajo para lograr una meta determinada.
25. **Proceso:** Conjunto de actividades que realizadas en forma secuencial, permiten transformar uno o más insumos en un producto o servicio.
26. **Reclamo o Queja:** Es aquella mediante la cual el usuario exige una solución, con o sin fundamento, referente a la prestación de un servicio público o la falta de atención oportuna de una solicitud, o bien, manifiesta descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de un funcionario público. Si la solicitud es tipificada como Reclamo o queja debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- 27. Recomendaciones o Ajustes:** Son propuestas destinadas a resolver brechas detectadas en la evaluación, o bien acciones nuevas para perfeccionar la ejecución del plan.
- 28. RT:** Requisitos Técnicos, son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias básicas establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada “objetivo de gestión”, y por lo tanto son imprescindibles para la validación en el proceso de certificación técnica.
- 29. SAIP:** Solicitudes de Acceso a Información Pública.
- 30. SEGEOB:** Secretaría General de Gobierno.
- 31. Servicios o Productos:** Se refiere a todas las prestaciones que entrega una institución al usuario/a externo, cumpliendo sus funciones y satisfaciendo sus necesidades. Estas prestaciones pueden ser la entrega de documentación, la tramitación de subsidios, la entrega de pensiones, una atención médica, etc.
- 32. SGSAIP:** Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
- 33. SIAC:** Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.
- 34. Solicitudes Ciudadanas:** Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la Administración del Estado. Toda persona, a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.
- 35. Sugerencias:** Propositiones, ideas o iniciativas que presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Si la solicitud es tipificada como Sugerencia debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.
- 36. Transparencia:** El principio de Transparencia de la Función Pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información.

- 37. Transparencia Activa:** Es la obligación que tiene los órganos de la Administración del Estado de mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos y actualizados mensualmente, los antecedentes definidos en el artículo 51 del reglamento de la Ley N° 20.285.
- 38. Transparencia Pasiva o Derecho de Acceso a la Información Administrativa:** Corresponde al derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la Ley N° 20.285.
- 39. Validación Técnica:** Consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión”. Dichos requisitos son certificados técnicamente por instituciones (red de expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema. Para el caso del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a partir del año 2003, la certificación técnica estará a cargo bajo la responsabilidad del Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales. La metodología utilizada en este proceso es la revisión de informes de resultados que contienen los requisitos técnicos de cada etapa. Aquí, también se contempla la opción de pedir documentos y de realizar visitas para verificar el cumplimiento de compromisos.

7. Misión del SIAC

El SIAC coordina todos los espacios de atención institucional, permite y promueve el ejercicio de los derechos ciudadanos y el conocimiento público de toda información inherente al funcionamiento de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado por medio de mecanismos expeditos y oportunos, definiendo para las solicitudes ciudadanas: metodologías de atención; procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta; un sistema de gestión; y un sistema de registro..

8. Alcance

El contenido de este documento, se aplica a todos los procesos internos del SIAC de DIFROL, que tienen relación directa con la atención de Usuario(a)s, como Autorización para la Internación, Edición, y Circulación de Obras y/o Material Cartográfico que haga referencia a materias limítrofes,

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



y Pronunciamiento sobre solicitudes de autorización para realizar exploraciones o expediciones científicas, técnicas o de andinismo en zonas declaradas fronterizas, para personas residentes en el exterior, así como también los relacionados con los espacios de atención del Servicio.

9. Descripción de los Procedimientos

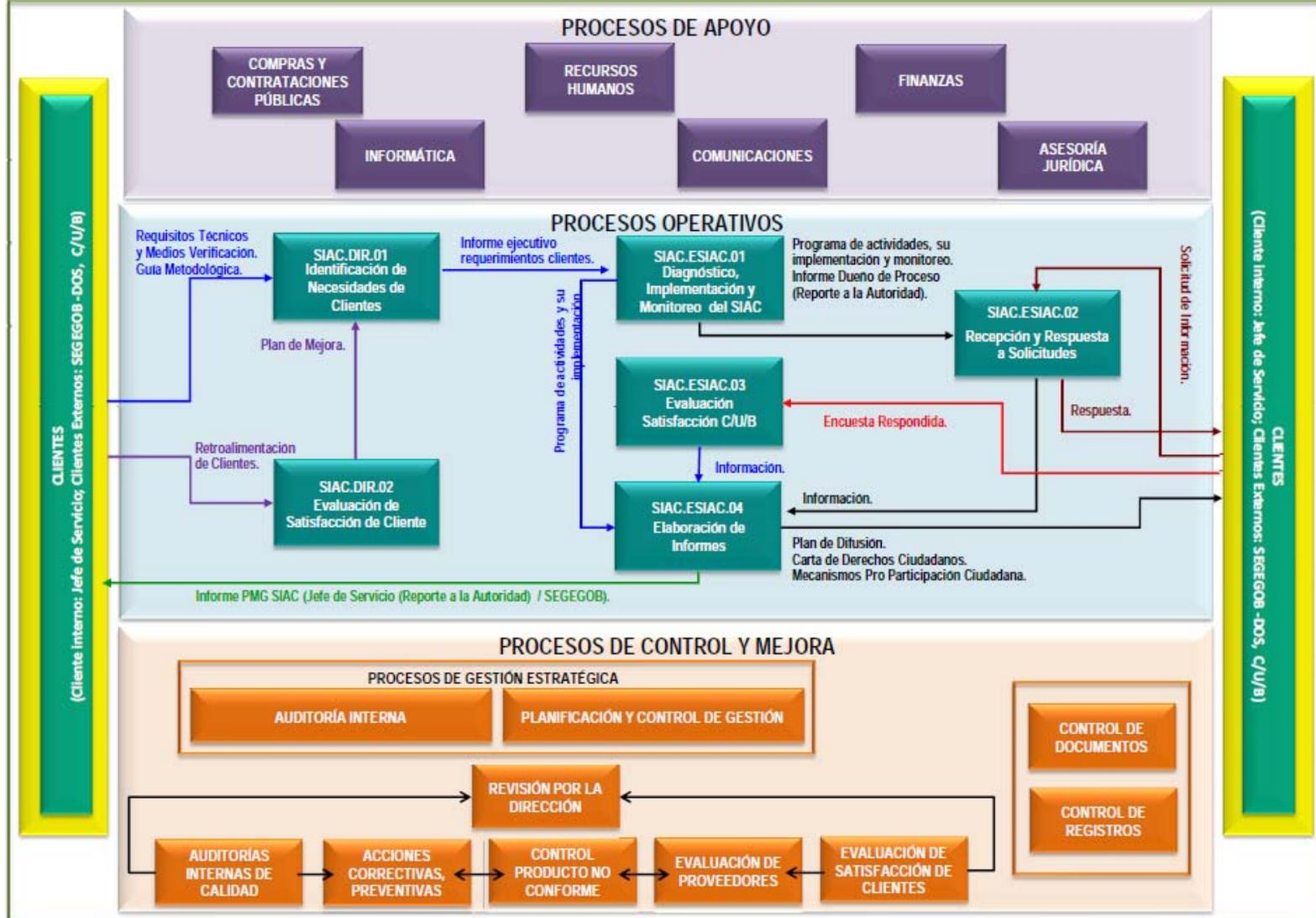
A continuación, se establecen los procedimientos del SIAC y además detallados de acuerdo a las actividades desarrolladas, por cada uno de ellos.

9.1 Mapa de Procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Mapa de Procesos Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9.2 Procedimiento SIAC.DIR.01 Identificación de Necesidades del Cliente

Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
2.0	22.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Cambia formato Procedimiento. -Se incorpora como Entrada de la Descripción del Proceso el Plan de Mejora vigente. -Se modifica en la Descripción del Proceso la fecha de revisión de los requerimientos de los clientes, estableciéndose la revisión de los requerimientos de los clientes durante el primer trimestre. -Además se incorporan las Definiciones de RT: Requisitos Técnicos y MV: Medios de Verificación.
3.0	21.09.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como registro "Minuta Reunión Revisión Requerimientos SEGEOB". -Se incorpora en las Notas / Resultados de la Descripción del Proceso el registro "Minuta Reunión Revisión Requerimientos SEGEOB".
4.0	14.12.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se elimina del Alcance la identificación de los requerimientos de los Ciudadanos. -En la Descripción del Proceso se elimina como Entrada los Resultados de la Encuesta de Satisfacción de C/U/B. -Se incorpora como Referencia la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, Reglamento Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública e Instructivo Presidencial N° 8 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado. -En la Descripción del Proceso se modifica la Actividad "Revisión de los Requerimientos del Cliente Externo". -En la Descripción del Proceso se incorpora la Actividad "Revisión de los Requerimientos del Cliente Interno". -En la Descripción del Proceso se modifica el Criterio de Éxito "Necesidades de los Clientes del SIAC Identificadas". -Se modifica Definición SIAC.
5.0	25.02.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica indicador del procedimiento. -Se modifica flujo del procedimiento, incorporando al Informe Ejecutivo una Carta Gantt con la planificación de actividades que serán desarrolladas durante el período.
6.0	22.06.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorporan como Referencias las Instrucciones N° 3, N°4, N° 6 y N° 7 del Consejo para la Transparencia. -Se incorpora en Registros "E-mail del Cliente Interno con Solicitud de Requisitos Respondido".
7.0	19.08.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda. -Se modifica matriz Historia e Identificación de los Cambios", la que hará referencia a los cambios realizados en el año anterior y al año en curso", de acuerdo al procedimiento SGC.OBL.01 Control de Documentos. -Se elimina Registro "E-mail del Cliente Interno con Solicitud de Requisitos Respondido". -En Descripción del Proceso, se modifica Nota "Revisión de los Requerimientos del Cliente Interno".
8.0	13.09.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como Referencia la Instrucción General N° 9 del Consejo para la Transparencia.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para identificar, analizar y comprender los requerimientos de los clientes y normativa legal aplicable, a fin de satisfacer dichos requerimientos.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la identificación de requerimientos del cliente externo SEGEGOB y Jefe de Servicio.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
SEGEGOB Jefe de Servicio Ciudadanos	Encargado SIAC	Equipo SIAC DIFROL

4. DEFINICIONES

SIAC : Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

SEGEGOB : Secretaría General de Gobierno.

RT : Requisitos Técnicos.

MV : Medios de Verificación.

5. INDICADOR DE GESTIÓN (IG)

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
Porcentaje de recomendaciones consideradas para la gestión del sistema. <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de recomendaciones consideradas / Total de recomendaciones) x 100.	$IG \geq 75\%$	$60\% \leq IG < 75\%$	$IG < 60\%$	Anual

6. REFERENCIAS

- Ley Nº 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- Decreto Supremo N° 680, Aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880.
- Guías Metodológica SEGEOB vigente.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes.
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General N° 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.
- Instrucción General N° 4: Sobre Transparencia Activa.
- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

7. REGISTROS

Identificación	Responsable(s)	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Acta Reunión Revisión Requerimientos SEGEOB o Correo Electrónico	Encargado SIAC	3 años	Impreso / Digital	Archivador SIAC o PC Encargado SIAC/ Encargado SIAC	Eliminar
Informe Ejecutivo de Requerimientos de Clientes	Encargado SIAC	3 años	Impreso	Archivador SIAC / Encargado SIAC	Eliminar
Minuta Reunión Revisión Requerimientos SEGEOB	Encargado SIAC	3 años	Impreso / Digital	Archivador SIAC o PC Encargado SIAC / Encargado SIAC	Eliminar

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	----------------------	----------------------	------------------------------	----------------------	----------------------------------



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> - RT y MV vigentes. - Guía Metodológica vigente. - Normativa legal aplicable. - Informe final de resultados. - Resultados de la Encuesta de Satisfacción SEGEGOB y Jefe de Servicio (lineamientos de la Dirección). - Plan de Mejora vigente. <p>Informe Preliminar de Requerimientos de Clientes.</p>	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Revisión de los Requerimientos del Cliente Externo.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Aclarar requerimientos con sectorialista</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Revisión de los Requerimientos del Cliente Interno.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Efectua Informe Ejecutivo de Requerimientos de Clientes.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p>Durante el primer trimestre, se revisan con el equipo SIAC los elementos de entrada orientándose a identificar eventuales nuevos requerimientos del Cliente Externo, SEGEGOB.</p> <p>Luego, prepara informe preliminar de Requerimientos de Clientes.</p> <p style="text-align: center;">Informe Preliminar de Requerimientos de Clientes.</p> <p>Posterior al análisis interno, preferentemente sostiene reunión con el Sectorialista SEGEGOB, de no existir disponibilidad de éste se aclaran eventuales dudas e interpretaciones vía correo electrónico. Realizada la reunión o recepcionadas las interpretaciones vía correo electrónico, se elabora Minuta Reunión Revisión Requerimientos SEGEGOB donde se detallan con mayor claridad los requerimientos y/o recomendaciones de la SEGEGOB.</p> <p style="text-align: center;">-Acta Reunión Revisión Requerimientos SEGEGOB o Correo Electrónico. -Minuta Reunión Revisión Requerimientos SEGEGOB.</p> <p>Junto con la revisión de los requerimientos del Cliente Externo, se revisan y analizan las recomendaciones contenidas en el Plan de Mejora, propuestas por el Cliente Interno.</p> <p>Luego de efectuada la reunión con el sectorialista SEGEGOB y de revisados los requerimientos del Jefe de Servicio, se elabora Informe definitivo de Requerimientos de Clientes, donde además se deberá incluir una Carta Gantt con la planificación de actividades del Sistema que deberán ser desarrolladas en el periodo.</p> <p style="text-align: center;">Informe Ejecutivo de Requerimientos de Clientes.</p> <p style="text-align: center;"><u>Criterio de Éxito</u> Necesidades de los Clientes del SIAC Identificadas.</p>	<p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p>

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9. ANEXOS

Este procedimiento no cuenta con Anexos.

9.2.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Identificación de Necesidades del Cliente

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Se revisan los elementos de entrada orientándose a identificar eventuales nuevos requerimientos del cliente externo, SEGEGOB.	Encargada SIAC
2. Etapa de desarrollo de la actividad.	2.1 Prepara Informe Preliminar. 2.2 Sostiene Reunión Sectorialista. 2.3 Se elabora Acta de reunión de Revisión de Requerimientos SEGEGOB o Correo Electrónico. 2.4 Se revisan requerimiento del cliente interno, Jefe de Servicio.	Encargada SIAC
3. Envío de Informes	3.1 Elabora Informe definitivo de requerimientos de clientes.	Encargada SIAC

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9.3 Procedimiento SIAC.DIR.02 Evaluación de Satisfacción del Cliente

Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
1.0	03.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Primera Versión.
2.0	10.08.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica en el Diagrama de Proceso la entrada Instrumento de Evaluación respondido y además se incorpora en Notas/Resultados.
3.0	14.12.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como Referencia la Ley N° 19.880 de Bases de Procedimientos Administrativos, su Instructivo Presidencial N° 4, la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, su Instructivo Presidencial N°8 y su Reglamento. -Se modifica Alcance. -Se modifica Definición SIAC.
4.0	25.02.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica indicador del procedimiento.
5.0	22.06.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorporan como Referencias las Instrucciones N° 3, N°4, N° 6 y N° 7 del Consejo para la Transparencia.
6.0	19.08.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda. -Se eliminan Referencias: Plan de Mejora y Procedimiento Acciones Correctivas/ Preventivas.
7.0	13.09.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como Referencia la Instrucción General N° 9 del Consejo para la Transparencia.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es obtener retroalimentación respecto al cumplimiento de las expectativas manifestadas por el cliente, orientándose a la mejora continua de los procesos involucrados en el SGC de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado.

2. ALCANCE

Se aplica a la evaluación de la satisfacción de clientes internos y externos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de DIFROL.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
SEGEOB Jefe de Servicio	Encargado de SIAC	SEGEOB Jefe de Servicio

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



4. DEFINICIONES

- Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.
- SIAC** : Secretaría General de Gobierno.
- SEGEOB** : Secretaría General de Gobierno.
- RT** : Requisitos Técnicos.
- MV** : Medios de Verificación.
- Año t-1** : Año anterior.
- ACAP** : Acción Correctiva y Acción Preventiva.

5. INDICADOR DE GESTIÓN (IG)

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO o CRITERIO DE ACEPTACIÓN			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
1. Satisfacción año t > año t-1 <u>Fórmula de cálculo:</u> (Nº de clientes que se declaran satisfechos / Total de clientes encuestados).	IG= t > t-1	IG= t = t-1	IG= t < t-1	Anual

6. REFERENCIAS

- Ley Nº 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial Nº 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley Nº 19.880.
- Guía Metodológica SEGEOB vigente.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación (RT-MV)
- Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Ley Nº 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Presidencial Nº 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General Nº 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.
- Instrucción General Nº 4: Sobre Transparencia Activa.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes respondido	Jefe de Servicio SEGEGOB	3 años	Papel	Archivo Impreso Encargado SIAC / Encargado SIAC	Eliminar
Plan de Mejora año t	Encargado SIAC	3 años	Papel	Archivo Impreso Encargado SIAC / Encargado SIAC	Eliminar

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> - Guía Metodológica vigente. - RT y MV vigentes. - Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes. - Plan de Mejora año t-1 	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Enviar[Enviar Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes.] Enviar --> Recepcion[Recepción Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes respondido.] Recepcion --> Elaboracion[Elaboración de Plan de Mejora.] Elaboracion --> Decision{¿aplica ACAP?} Decision -- NO --> Remitir[Remitir Plan de Mejora al Coordinador de la Calidad.] Decision -- SI --> Acciones[Acciones Correctivas / Preventivas.] Acciones --> Remitir Remitir --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Remite a los clientes internos y externos el Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes. Ambos instrumentos son remitidos a la SEGEGOB y al Jefe de Servicio en el cuarto trimestre, antes de terminar el proceso del PMG SIAC correspondiente al año t.</p> <p>Recepciona los Instrumentos de Evaluación de Satisfacción de Clientes respondido.</p> <p>Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes respondido.</p> <p>Elabora el Plan de Mejora en base a los resultados de la aplicación del Instrumento de Evaluación de Satisfacción de Clientes. Las acciones de mejora deben ser incorporadas en el Diagnóstico e Implementación del SIAC. En la elaboración del Plan debe efectuarse un seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejora del año t-1.</p> <p>Si del Plan de Mejora se desprenden acciones susceptibles de no ser incorporadas en el Diagnóstico e Implementación del SIAC, estas deben ser tratadas como ACAP.</p> <p>Se realizan las actividades definidas en el procedimiento "Acciones Correctivas / Preventivas".</p> <p>Remite el Plan de Mejora al Coordinador de la Calidad, mediante el Informe Dueño de Proceso para que éste lo incluya en su informe a ser presentado en la reunión de Revisión por la Dirección, en el marco de Retroalimentación del Cliente.</p> <p>Criterio de Éxito <i>Retroalimentación con el Cliente efectivamente realizada, analizada y operacionalizada.</i></p>	<p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p> <p>Encargado(a) SIAC</p>

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9. ANEXOS

Este procedimiento no cuenta con anexos.

9.3.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Evaluación de Satisfacción del Cliente

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Se remite instrumento de satisfacción a los clientes internos y externos del SIAC. 1.2 Recepciona los instrumentos evaluados.	Encargada SIAC
2. Etapa de desarrollo de la actividad.	2.1 Elabora Plan de Mejora en base a los resultados de la aplicación del instrumento de evaluación. 2.2 Las acciones de mejora deben se incorporan en el Diagnóstico e Implementación del SIAC. 2.3 Si del Plan surgen acciones susceptibles de no ser incorporadas en el Diagnóstico e Implementación del SIAC, se deben tratar como ACAP. 2.4 Se realizan las acciones ACAP de acuerdo a su procedimiento.	Encargada SIAC
3. Envío de Informes	3.1 Remite el Plan de Mejora al Coordinador de la Calidad, mediante el Informe Dueño de Proceso, para que sea presentado en Reunión de Revisión por la Dirección.	Encargada SIAC

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9.4 Procedimiento SIAC.ESIAC.01 Diagnóstico, Implementación y Monitoreo del SIAC.

Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
2.0	27.01.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se incorpora como Referencias PNC. Se incorpora la Ejecución del Programa de Implementación SIAC del año anterior como entrada del Diagrama de Diagnóstico e Implementación del SIAC. Se modifica Diagrama de Diagnóstico e Implementación del SIAC, para definir como No Conformidad las observaciones que realice el Jefe de Servicio referente al Programa de Implementación del SIAC. Se incorpora en el Diagrama de Diagnóstico e Implementación del SIAC que durante el cuarto trimestre el Encargado SIAC debe reportar el Programa de Implementación SIAC Ejecutado.
3.0	22.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica formato Procedimiento.
4.0	14.12.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	En objetivo, se modifica nombre Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, y se especifica la orientación del objetivo. En Indicador de Gestión, se modifica interpretación del indicador. Se incorpora como Referencia la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, su Instructivo Presidencial N° 8 y su Reglamento. En Descripción de Proceso, se modifica conector de actividades.
5.0	25.02.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Se modifica flujo del procedimiento, cambiando fecha de elaboración del Informe de Diagnóstico a primer trimestre.- Se modifica flujo del procedimiento, cambiando fecha de aprobación del Informe de Diagnóstico a más tardar durante el primer trimestre.- Se modifica flujo del procedimiento, Jefe de Servicio por Representante de la Dirección.- Se reemplaza como cliente del Sistema al Jefe de Servicio por el Representante de la Dirección.
6.0	22.06.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Se incorporan como Referencias las Instrucciones N° 3, N°4, N° 6 y N° 7 del Consejo para la Transparencia.- En Descripción de Proceso, se incorpora nota para la actividad de Diagnóstico SIAC actual.
7.0	19.08.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda.- Se modifica matriz Historia e Identificación de los Cambios, la que hará referencia a los cambios realizados en el año anterior y al año en curso", de acuerdo al procedimiento SGC.OBL.01 Control de Documentos.- Se elimina Referencias Procedimiento Producto No Conforme (PNC).
8.0	13.09.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Se incorpora como Referencia la Instrucción General N° 9 del Consejo para la Transparencia.
9.0	25.10.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Se modifica Nombre del Procedimiento.- Se modifica Objetivo.- Se modifica Alcance.- En Descripción de Proceso, se modifica actividad "Implementación y Monitoreo del Programa de Implementación SIAC.- En Descripción de Proceso, se modifica Criterio de Éxito.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es revisar, analizar, diagnosticar y monitorear el funcionamiento del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de DIFROL, de forma de obtener e implementar oportunidades de mejora al Modelo Vigente.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al diagnóstico, implementación y monitoreo de mejoras al SIAC definido en DIFROL.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Encargado SIAC SEGEOB	Encargado SIAC	Jefe de Servicio Coordinador de la Calidad

4. DEFINICIONES

SEGEOB: Secretaría General de Gobierno.

SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

5. INDICADOR DE GESTIÓN (IG)

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
Porcentaje de cumplimiento programa implementación SIAC <u>Fórmula de cálculo:</u> (Número de actividades ejecutadas en el período / Número de actividades comprometidas para el período)*100 ¹	IG ≥ 90%	80% ≤ IG < 90%	IG < 80%	Trimestral

6. REFERENCIAS

- Ley N° 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880.
- Guías Metodológica SEGEOB vigente.

¹ El indicador se medirá considerando las actividades comprometidas para el periodo acumulativamente

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes.
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General N° 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.
- Instrucción General N° 4: Sobre Transparencia Activa.
- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

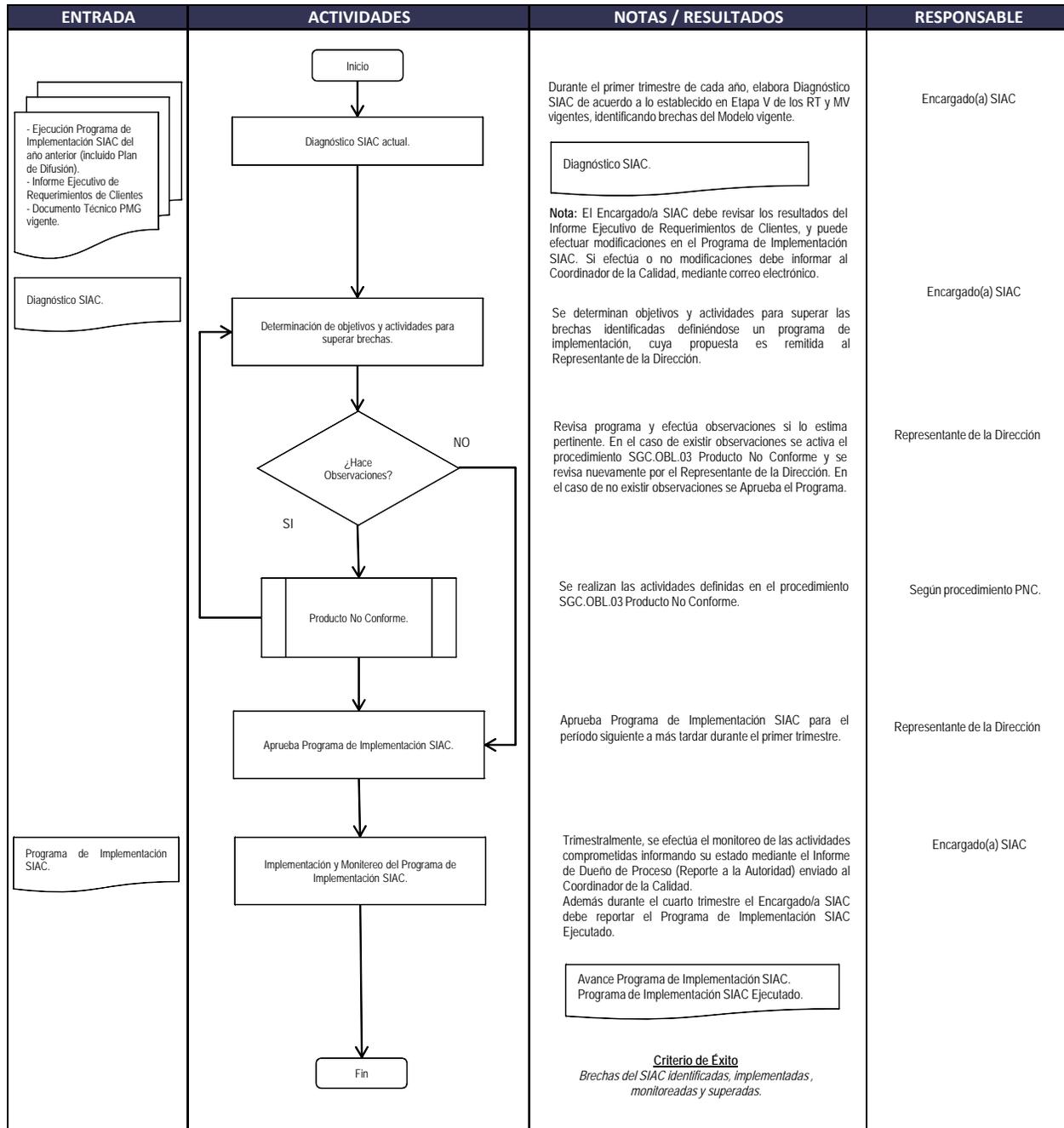
7. REGISTROS

Identificación	Responsable(s)	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Diagnóstico SIAC	Encargado SIAC	3 años	Digital	PC Encargado SIAC/ Encargado SIAC	CD Respaldo
Programa de Implementación SIAC aprobado	Encargado SIAC	3 años	Impreso	Archivador SIAC / Encargado SIAC	Eliminar

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	----------------------	----------------------	------------------------------	----------------------	----------------------------------



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9. ANEXOS

Este procedimiento no cuenta con Anexos.

9.4.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Diagnóstico, Implementación y Monitoreo del SIAC

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Elabora Diagnóstico de acuerdo a lo establecido en la Etapa V de los RT y MV vigentes. 1.1 Diagnóstico del Modelo SIAC.	Encargada SIAC
2. Etapa de desarrollo de la actividad.	2.1 Se determinan objetivos y actividades para superar las brechas identificadas. 2.2 Se elabora un Programa de Implementación del SIAC, que debe ser remitido al Jefe de Servicio. 2.3 En caso de existir observaciones, opera el procedimiento PNC. 2.4 En caso de no existir observaciones, es aprobado por el Jefe de Servicio. 2.5 Se aprueba el Programa de Implementación del SIAC, a más tardar en Diciembre.	Encargada SIAC /Jefe de Servicio
3. Envío de Informes	3.1 Trimestralmente, efectúa seguimiento de las actividades comprometidas en el Programa, se informa mediante el Informe Duelo de Proceso al Coordinador de la Calidad. 3.2 En el cuarto trimestre, reporta el Programa de Implementación Ejecutado.	Encargada SIAC

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9.5 Procedimiento SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes

Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
4.0	22.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Cambia formato Procedimiento. Se modifica Diagrama de Procedimiento de Atención Formulario WEB o Correo Electrónico. Para dar cumplimiento al requisito de tratar como Producto No Conforme los reclamos o quejas que ingresen a DIFROL. Se modifica formato Diagrama de Procedimiento de Atención Telefónica/Presencial. Se incorpora como Referencias el Procedimiento de Producto No Conforme. Se incorpora en Definiciones PNC: Producto No Conforme.
5.0	10.08.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica el responsable y el lugar y responsable del Registro telefónico/presencial. Se incorpora el registro controlado Planilla reporte telefónico/presencial. Se modifica Diagrama de Procedimiento de Atención Telefónica/Presencial. De manera de dar cumplimiento a las nuevas características del Servicio.
6.0	15.10.09	Encargado/a SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica el alcance del procedimiento. Se modifica Responsables del procedimiento, incluyendo a la Oficina de Partes de DIFROL como proveedor y como Usuarios al Encargado/a Gestión SAIP, Encargado/a Informática y al Encargado/a de Transparencia. Se incorporan las siguientes Definiciones: Análisis de la Solicitud, Cliente(a)s/ Usuario(a)s/ Beneficiario(a)s, Comentarios, Espacios de Atención, Examen de Admisibilidad de SAIP, Examen de Procedencia de SAIP, Agradecimientos, SAIP, SGSAIP, Solicitudes Ciudadanas, Transparencia, Transparencia Activa y Transparencia Pasiva. Se incorpora Indicador de Gestión para las SAIP. Se incorporan como Referencias, la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y el Reglamento de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública. Se incorporan los siguientes Registros: Sistema de Gestión de Solicitudes y Solicitud y Respuesta SAIP. Se modifica el Registro Consulta y Respuesta OIRS por Solicitud y Respuesta OIRS. Se incorpora enumeración de la Descripción de Procesos: 7.1 Proceso OIRS, 7.1.1 Atención Formulario WEB o Correo Electrónico, 7.1.2 Atención Telefónica / Presencial. Se incorpora Descripción del Proceso: 7.2 Proceso SGSAIP/Transparencia Pasiva y 7.3 Proceso Transparencia Activa. Se modifica Criterio de Éxito Flujo Proceso OIRS. En el anexo 1 "Plazos de Emisión de Respuestas", se incorporan los plazos para SAIP.
7.0	14.12.09	Encargado/a SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	En Indicador de Gestión, se modifica nombre indicador "Tiempo Promedio de Respuesta a Solicitudes OIRS" y al indicador de Morosidad OIRS, se modifica su interpretación. Se incorpora como Referencia Instructivo Presidencial N° 8 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado. Se modifica Definición SIAC.
8.0	25.02.10	Encargado/a SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se incorpora Registro Planilla Índice Actos y Documentos calificados como Secretos o Reservados. Se reemplaza en flujo Proceso SGSAIP/ Transparencia Pasiva Encargado/a SGSAIP por Encargado/a SIAC. Se reemplaza en Responsables Usuarios Encargado/a SGSAIP por Encargado/a SIAC.
9.0	22.06.10	Encargado/a SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica indicador "Tiempo Promedio de Respuesta a Solicitudes de Acceso a Información Pública". Se incorporan como Referencias las Instrucciones N° 3, N°4, N° 6 y N° 7 del Consejo para la Transparencia.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------



10.0	19.08.10	Encargado/a SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda. Se modifica matriz Historia e Identificación de los Cambios", la que hará referencia a los cambios realizados en el año anterior y al año en curso", de acuerdo al procedimiento SGC.OBL.01 Control de Documentos. Se eliminan Referencias: Documento Preguntas Frecuentes, Manual de Procedimientos de Atención al usuario(a) vigente, Procedimiento Producto No Conforme.
11.0	13.09.10	Encargado/a SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	- Se incorpora como Referencia la Instrucción General N° 9 del Consejo para la Transparencia.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para recepcionar y dar respuesta a las solicitudes de cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s en los espacios de atención definidos por DIFROL, cumpliendo con la Normativa vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las solicitudes ciudadanas recibidas vía teléfono, formulario electrónico, correo electrónico y presenciales, además a las solicitudes de Acceso a la Información Pública recibidas vía formulario web, oficina de partes y presenciales atendidas en las dependencias de DIFROL. Este procedimiento, también se aplica a la actualización mensual de la información dispuesta en Transparencia Activa en la página de Gobierno Transparente de DIFROL.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s OIRS MINREL Profesionales Especialistas Oficina de Partes	Jefe de Servicio Encargado/a de Atención Telefónica Encargado/a de Registro SIAC Encargado/a SGSAIP Encargado/a Informática Encargado/a de Transparencia	Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

4. DEFINICIONES

Análisis de la Solicitud: Verificar la competencia de la SAIP. En caso de no ser competente, la solicitud debe ser derivada al organismo adecuado, lo cual será notificado al peticionario, de acuerdo al Art. 13 de la Ley N° 20.285. Si la SAIP es competente, surgen tres alternativas:

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- a) **Entrega de la Información:** La información solicitada será entregada en la forma y por el medio que el requirente haya señalado.
- b) **Comunicación a terceros del derecho a oposición:** Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el Jefe de Servicio debe comunicar mediante carta certificada, dentro del plazo de dos días hábiles, a las personas a que se refiere o a quienes afecta la información correspondiente, señalando su facultad para oponerse a la entrega de los documentos. La oposición deberá presentarse por escrito y con expresión de causa dentro de tres días hábiles posterior a la notificación.
- c) **Denegación de la información:** El Jefe de Servicio denegará el acceso a la información cuando concurren las variables expresadas en el punto anterior (derechos de terceros), y por alguna de las causales de secreto o reserva (Art. 21 y 22 de la Ley N° 20.285). En este caso, la negación deberá formularse por escrito. El Servicio dictará una resolución fundando la calificación de secreto o reservado de la información solicitada, según las causales previstas por Ley.

Clientes(a)s / Usuario(a)s / Beneficiario(a)s: Son aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la institución.

Comentarios u Opiniones: Se definen como solicitudes de juicio en dónde el usuario expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con un aspecto de la situación nacional. Si la solicitud es tipificada como Opinión debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

Consultas: Corresponden a las demandas de información y orientación sobre trámites, puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios. Si la solicitud se refiere a una consulta, esta debe ser respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones.

Espacios de Atención: Son canales o medios con que cuenta una institución para atender adecuadamente las solicitudes ciudadanas. Entre otros podemos mencionar: teléfonos de información, sitio web, OIRS, etc.

Examen de Admisibilidad de SAIP: Verificar que la SAIP contenga, los siguientes aspectos de acuerdo al Art. 12 de la Ley 20.285:

- e) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y su apoderado, en su caso.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- f) Identificación clara de la información que se requiere.
- g) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- h) Órgano administrativo al que se dirige.

Examen de Procedencia de SAIP: Verificar que la SAIP se refiera efectivamente al acceso a la información pública.

Felicitaciones o Agradecimientos: Es la manifestación de satisfacción que experimenta el usuario respecto a la prestación del servicio recibido. Si la solicitud es tipificada como Felicitaciones debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

MINREL: Ministerio Relaciones Exteriores.

Peticiones: Son aquellas solicitudes de ayuda concreta, que permiten solucionar alguna necesidad o carencia puntual y en la mayoría de los casos en forma urgente la petición, debe ser evaluada por el profesional a cargo, de acuerdo a su urgencia.

PNC: Producto No Conforme

Reclamo o Queja: Es aquella mediante la cual el usuario exige una solución, con o sin fundamento, referente a la prestación de un servicio público o la falta de atención oportuna de una solicitud, o bien, manifiesta descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de un funcionario público. Si la solicitud es tipificada como Reclamo o queja debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

SAIP: Solicitudes de Acceso a Información Pública, información contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, información elaborada con presupuesto público, salvo las excepciones legales.

SEGGOB: Secretaría General de Gobierno.

SGSAIP: Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

Solicitudes Ciudadanas: Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la Administración del Estado. Toda persona, a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.

Sugerencias: Proposiciones, ideas o iniciativas que presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Si la solicitud es tipificada como Sugerencia debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

Transparencia: El principio de Transparencia de la Función Pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información.

Transparencia Activa: Es la obligación que tiene los órganos de la Administración del Estado de mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos y actualizados mensualmente, los antecedentes definidos en el artículo 51 del reglamento de la Ley N° 20.285.

Transparencia Pasiva o Derecho de Acceso a la Información Administrativa: Corresponde al derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la Ley N° 20.285.

5. INDICADOR DE GESTIÓN (IG)

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
Tiempo Promedio de Respuestas a Solicitudes OIRS	IG ≤ 4 días	4 días < IG < 10 días	IG ≥ 10 días	Trimestral
<u>Fórmula de cálculo:</u> (Suma de días de respuesta a solicitudes OIRS / N° total de solicitudes OIRS respondidas).				

² Reglamento de Ley N° 20.285 Publicado en el Diario Oficial el 13/04/09.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	----------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



Porcentaje de Morosidad en las Respuestas Fórmula de cálculo: (Total de días solicitudes con más de 10 días hábiles/ Total de solicitudes realizadas a DIFROL)*100	$IG \leq 3\%$	$3\% < IG < 5\%$	$IG \geq 5\%$	Trimestral
Tiempo Promedio de Respuesta a Solicitudes de Acceso a Información Pública Fórmula de cálculo: (Suma de días de respuesta a solicitudes de acceso a información pública / N° total de solicitudes de acceso a información pública respondidas).	$IG \leq 20$ días	-	$IG > 20$ días	Trimestral

6. REFERENCIAS

- Ley N° 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880.
- Guías Metodológica SEGEOB vigente.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes.
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General N° 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.
- Instrucción General N° 4: Sobre Transparencia Activa.
- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

7. REGISTROS

Identificación	Responsable(s)	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Registro Telefónico/Presencial DIFROL	Encargado/a SIAC	3 años	Digital	Servidor/ Encargado/a SIAC	Eliminar
Planilla de Reporte Telefónico/Presencial DIFROL	Encargado/a Atención Telefónica	3 años	Correo Electrónico	Servidor/ Encargado/a SIAC/ Encargado/a Atención Telefónica	Eliminar

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



Sistema Informático OIRS-DIFROL	Encargado/a de Registro SIAC	3 años	Digital	Servidor / Encargado/a de registro SIAC	Eliminar
Solicitud y Respuesta Ciudadana OIRS	Jefe de Servicio	3 años	Papel	Archivo OIRS / Encargado/a de Registro SIAC	Eliminar
Sistema de Gestión de Solicitudes	Encargado/a SIAC	3 años	Digital	Servidor / Encargado/a SIAC	Eliminar
Solicitud y Respuesta SAIP	Jefe de Servicio	3 años	Papel	Archivo SGSAIP / Encargado/a SIAC	Eliminar
Planilla Índice Actos y Documentos calificados como Secretos o Reservados	Encargado/a SIAC	3 años	Digital	PC Encargado/a SIAC/ Encargado/a SIAC	Eliminar

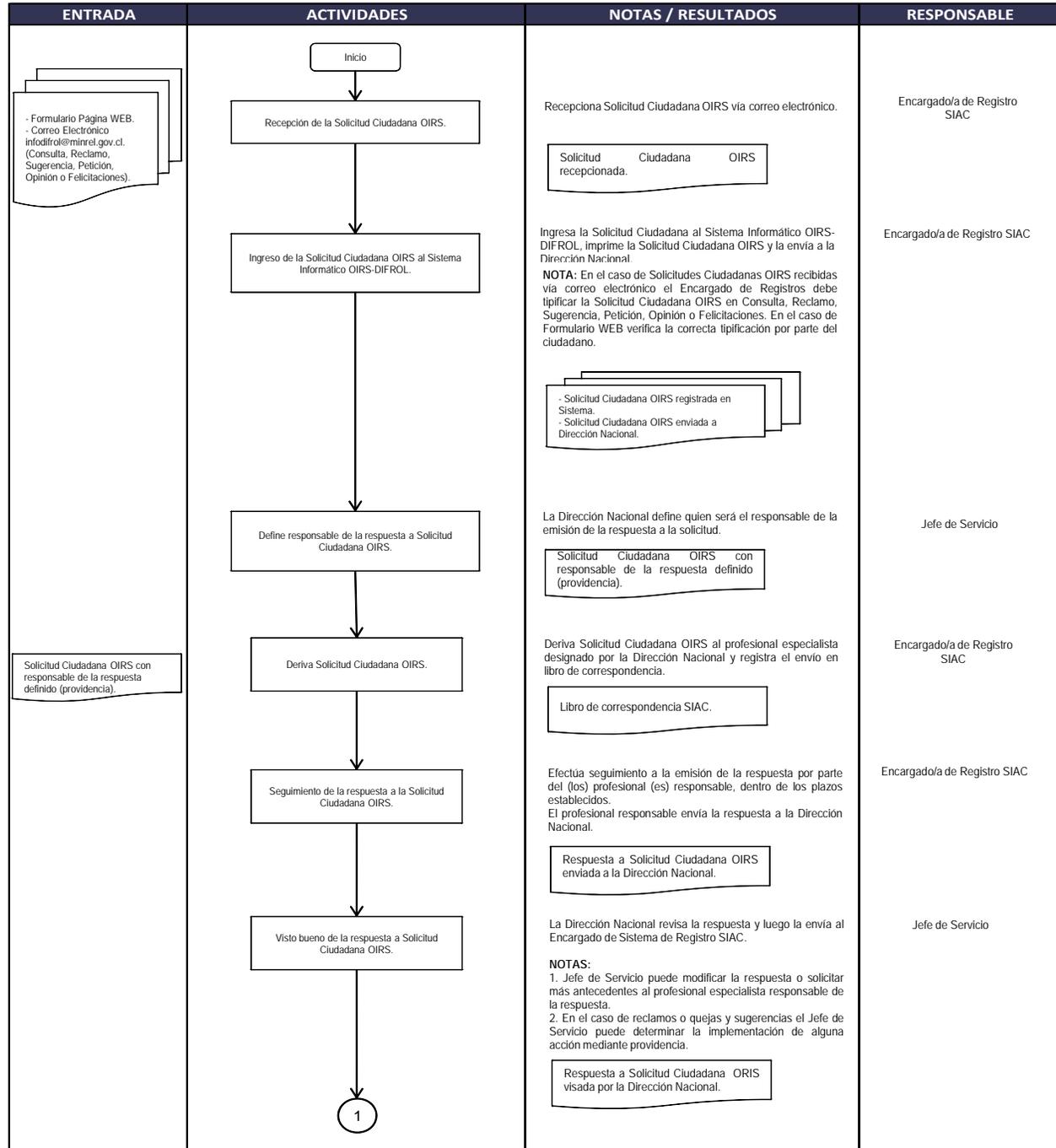
Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 Proceso OIRS

7.1.1 Atención Formulario WEB o Correo Electrónico.



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------

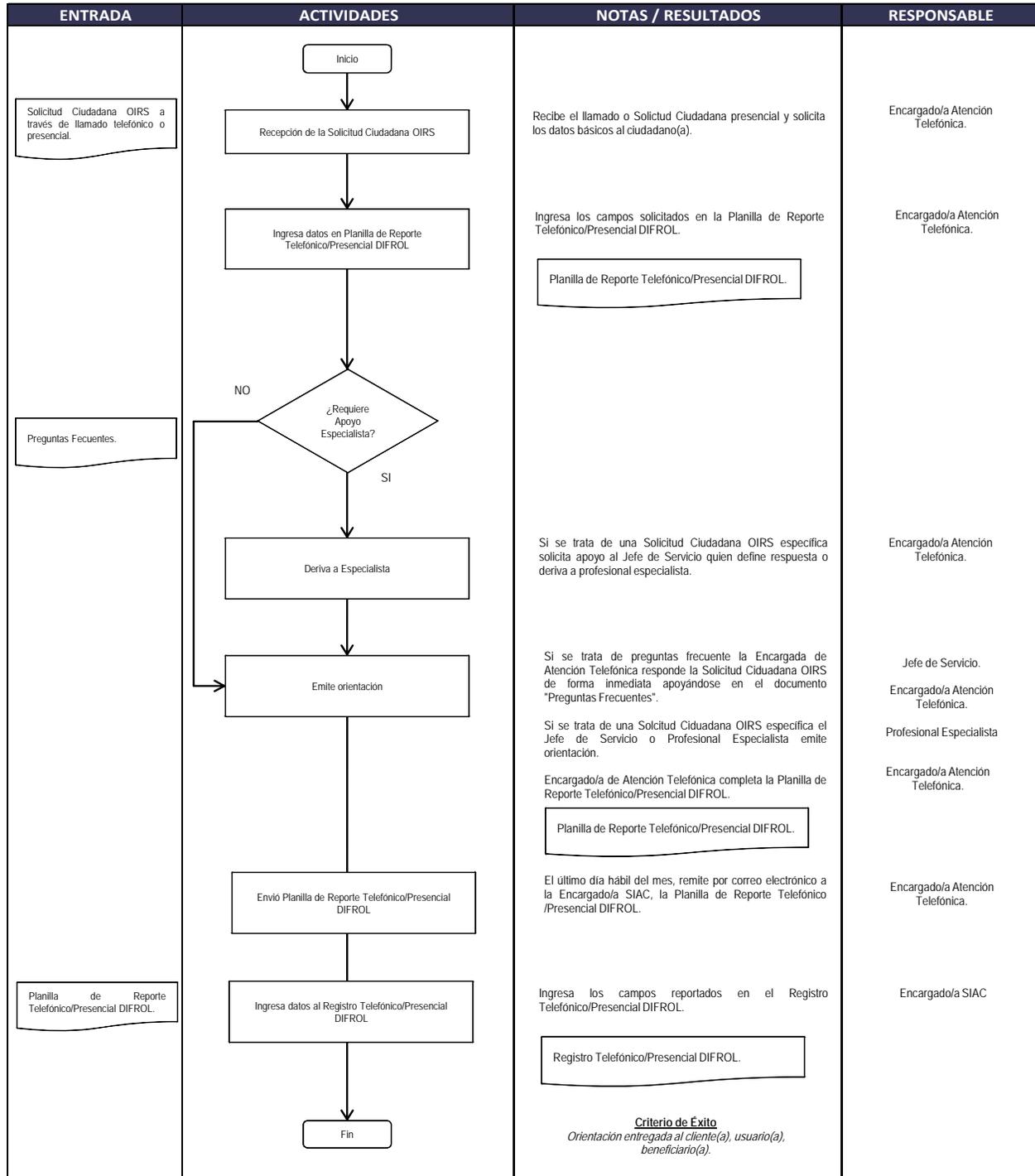


ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
		<p>Envía la respuesta a Solicitud Ciudadana OIRS al ciudadano invitándolo a contestar la encuesta de satisfacción de clientes disponible en el vínculo indicado en la misma.</p> <p>NOTA: Los plazos se establecen en el Anexo 1.</p> <p>Respuesta a Solicitud Ciudadana OIRS enviada al ciudadano.</p> <p>El ciudadano, una vez recibida la respuesta, puede realizar un Reclamo o Queja.</p> <p>Si el ciudadano, una vez entregada la respuesta, Reclama o se Queja a la Dirección Nacional. El Encargado de Registro/a SIAC envía correo electrónico al Encargado/a SIAC informando la existencia de un Reclamo o Queja.</p> <p>NOTA: En el Procedimiento SGC.ESIAC.02 en el punto 3 se define lo que se entiende por Reclamo o Queja en la Dirección Nacional.</p> <p>Correo Electrónico informando existencia de Reclamo o Queja.</p> <p>Se efectúan las actividades establecidas en el Procedimiento SGC.OBL.03 Producto No Conforme hasta establecer la solución al Reclamo presentado por el Ciudadano.</p> <p>Cierra el registro en el Sistema Informático ORIS-DIFROL, ingresando fecha de la respuesta, responsable y la respuesta emitida, para la obtención de los indicadores asociados al Sistema PMG -SIAC.</p> <p>Cierre del Registro en el Sistema Informático OIRS-DIFROL.</p> <p>Envía correo electrónico al Encargado/a SIAC informando el incumplimiento de plazos.</p> <p>Correo Electrónico informando incumplimiento de plazos.</p> <p>Emite un registro de no conformidad de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento SGC.OBL.04 Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p align="center">Criterio de Éxito <i>Respuesta a Solicitud Ciudadana OIRS elaborada, visada por el Jefe de Servicio y remitida a los cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s en los plazos establecidos.</i></p>	<p>Encargado/a de Registro SIAC</p> <p>Ciudadano/a</p> <p>Encargado/a de Registro SIAC</p> <p>Encargado/a SIAC</p> <p>Encargado/a de Registro SIAC</p> <p>Encargado/a SIAC</p> <p>Encargado/a de Registro SIAC</p> <p>Encargado/a SIAC</p>

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



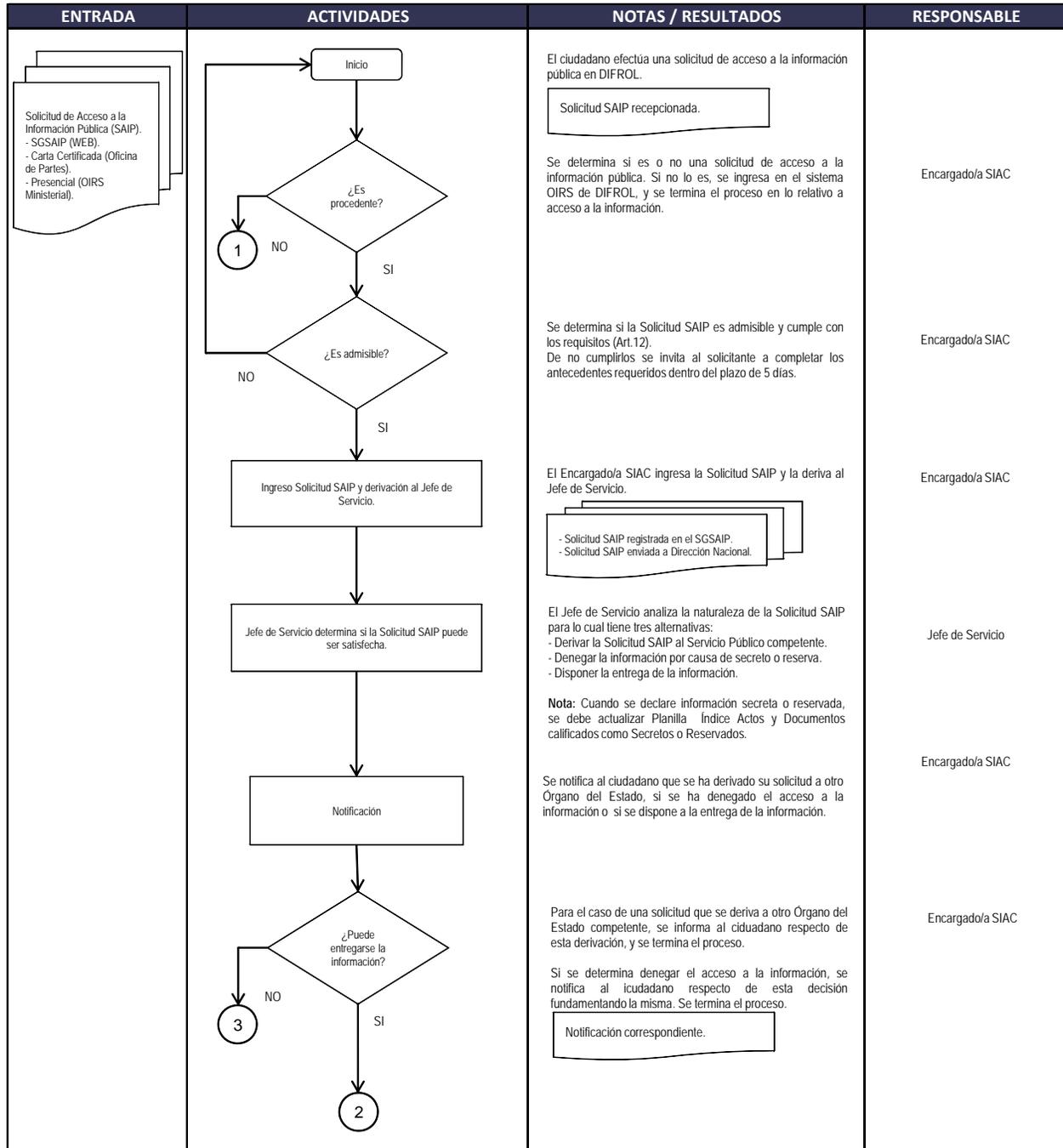
7.1.2 Atención Telefónica / Presencial



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



7.2 Proceso SGSAIP/ Transparencia Pasiva

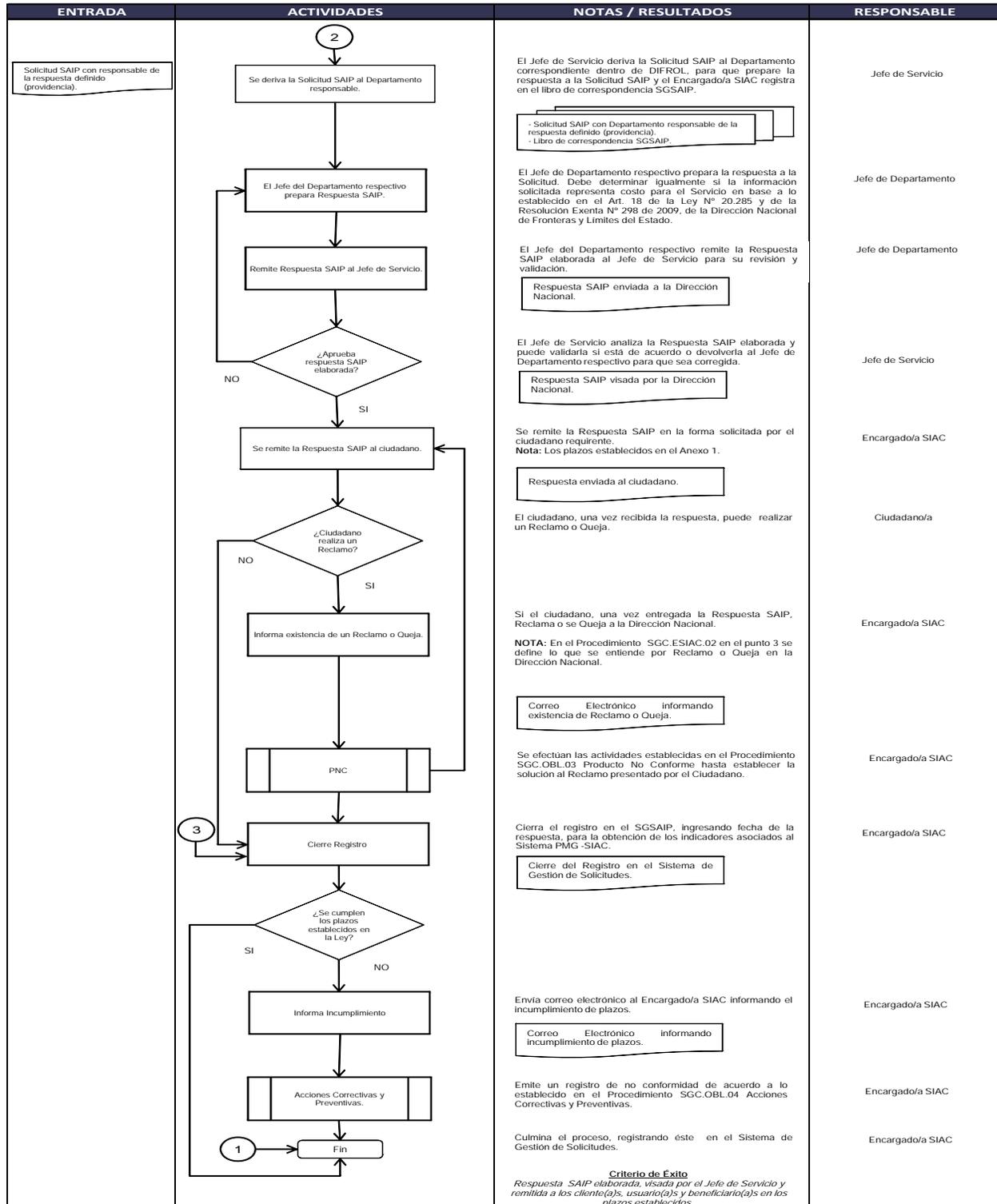


Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a)
Sistema Gestión de la Calidad
Programa de Mejoramiento de la Gestión
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Versión: 11.0
 Fecha: 03.11.10
 Página 41 de 77



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------



7.3 Proceso Transparencia Activa

ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
<p>Documentos Gobierno Transparente actualizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marco Normativo. - Actos y Resoluciones. - Estructura Orgánica. - Dotación de Personal. - Compras y Adquisiciones. - Transferencias. - Información Presupuestaria. - Auditorías al Ejercicio Presupuestario. - Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso. - Costos Directos de Reproducción. - Trámites del Organismo. - Participación Ciudadana. - Subsidios y Beneficios. - Vinculos Institucionales 	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Recepción Documentos Gobierno Transparente Actualizados.] A --> B[Ingresa Documentos a Plataforma Gobierno Transparente.] B --> C[Informa Cumplimiento.] C --> D{¿Ciudadano realiza un Reclamo ante el Consejo?} D -- NO --> F[Cierre del Proceso de Actualización] D -- SI --> E[Informa existencia de un Reclamo o Queja.] E --> G[PNC] G --> F F --> Fin((1)) </pre>	<p>Mensualmente (los primeros 8 días), recibe de los responsables de cada área, los documentos actualizados.</p> <p>Los documentos de Gobierno Transparente, son ingresados, en la plataforma digital, de acceso público, solo para ser visualizado, sin posibilidad de modificación o eliminación.</p> <p>Documentos Gobierno Transparente Actualizados.</p> <p>Una vez actualizados los Documentos de Gobierno Transparente, envía correo electrónico al Encargado/a de Transparencia, informando cumplimiento de la actualización de los Documentos. Además, remite mediante correo electrónico al Encargado/a del SGSAIP, Reporte Mensual Gobierno Transparente.</p> <p>El ciudadano, puede realizar un Reclamo o Queja ante el Consejo de Transparencia, respecto a la información publicada o a la falta de ella.</p> <p>El Consejo de Transparencia notifica al Encargado/a de Transparencia, informando la existencia de un Reclamo o Queja.</p> <p>NOTA: En el Procedimiento SGC.ESIAC.02 en el punto 3 se define lo que se entiende por Reclamo o Queja en la Dirección Nacional.</p> <p>Correo Electrónico informando existencia de Reclamo o Queja.</p> <p>Se efectúan las actividades establecidas en el Procedimiento SGC.OBL.03 Producto No Conforme, además de seguir con los procedimientos establecidos por el Consejo de Transparencia, hasta establecer la solución al Reclamo presentado por el Ciudadano.</p> <p>Cierra el proceso de actualización del banner Gobierno Transparente.</p>	<p>Encargado/a Informática</p> <p>Encargado/a Informática</p> <p>Encargado/a Informática</p> <p>Ciudadano</p> <p>Consejo de Transparencia</p> <p>Encargado/a SIAC</p> <p>Encargado/a Informática</p>

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



ENTRADA	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLE
	<pre> graph TD Start((1)) --> Decision{¿Se cumplen los plazos de actualización establecidos en la Ley?} Decision -- SI --> Informa[Informa Incumplimiento] Informa --> Acciones[Acciones Correctivas y Preventivas.] Acciones --> Fin([Fin]) Decision -- NO --> Fin </pre>	<p>Envía correo electrónico al Encargado/a de Transparencia informando el incumplimiento de plazos.</p> <p>Correo Electrónico informando incumplimiento de plazos.</p> <p>Emite un registro de no conformidad de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento SGC.OBL.04 Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>Culmina el proceso de actualización del banner de Gobierno Transparente.</p> <p>Criterio de Exito <i>Documentos de Gobierno Transparente, debidamente publicados y actualizados en los plazos establecidos.</i></p>	<p>Encargado/a Informática</p> <p>Encargado/a SIAC</p> <p>Encargado/a Informática</p>

9. ANEXOS

Anexo 1: Plazos de emisión de respuestas

TIPO DE SOLICITUD	CLASIFICACIÓN SOLICITUD	PLAZO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA	META PROMEDIO DE RESPUESTA COMPROMETIDA POR EL SERVICIO
OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias).	Consultas.	10 días ³ .	4 días.
	Peticiones.		
	Comentario u Opinión.		
	Sugerencia.		
	Reclamo o Queja.		
	Felicitaciones o Agradecimientos.		
SAIP (Solicitudes de Acceso a la Información Pública).	De Acceso a la Información Pública.	20 días ⁴ .	20 días

³ Ley N° 19.980 de Bases de Procedimientos Administrativos. El plazo de respuesta, podrá extenderse a 20 días sólo si al ciudadano se le informa que la solicitud está en trámite.

⁴ Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública. El plazo de respuesta, podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento de plazo, la prorrogación y sus fundamentos.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------

	<p align="center">Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a) Sistema Gestión de la Calidad Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana</p>	<p>Versión: 11.0 Fecha: 03.11.10 Página 44 de 77</p>
---	--	--

Este Procedimiento aplica a los espacios de atención declarados por la Dirección Nacional de Límites del Estado (DIFROL), lo que corresponden a: solicitudes OIRS recibidas vía teléfono, formulario electrónico y presencial atendidas en las dependencias de DIFROL y solicitudes SGSAIP recibidas vía formulario electrónico, carta y presenciales.

9.5.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Atención Formulario WEB o Correo Electrónico

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Ingreso de Solicitud. Vía Formulario Página WEB "Contáctenos" o Correo Electrónico infodifrol@minrel.gov.cl	Ciudadano / a.
2. Etapa al Interior de la Institución.	2.1 Recepción de la solicitud. 2.2 Verifica la tipificación correcta de la solicitud. 2.3 Ingreso de la Consulta al Sistema de Registro. 2.4 Solicitud enviada a Dirección Nacional. 2.5 Dirección Nacional define el responsable de la emisión de la respuesta a la solicitud. 2.6 Deriva solicitud al Profesional Especialista designado y se registra en el envío en libro de correspondencia.	Encargado(a) Registro SIAC/ Jefe de Servicio
3. Etapa de Tratamiento al Interior de la Institución.	3.1 Recibe la Derivación y hace las revisiones correspondientes. Verifican Fuentes de Información. 3.2 Seguimiento de la respuesta a la Consulta. 3.2 DIRNAC da Visto Bueno de la respuesta y envió al Encargado de Registro SIAC.	Profesionales Especialistas/ Encargado(a) Sistema de Registro/ Jefe de Servicio.
4. Entrega de Respuesta.	4.1 Encargado Sistema de Registro entrega la respuesta al Ciudadano(a).	Encargado(a) Sistema de Registro.
5. Etapa de Término.	5.1 Cierre del Registro en el Sistema 5.1.1 Se verifica el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley. Si no se cumplen se informa del incumplimiento, pasando al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Encargado(a) Sistema de Registro.

9.5.2 Descripción de las Etapas del Proceso de Atención Telefónica/ Presencial

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Ingreso de Consulta Telefónica o Presencial.	Ciudadano(a).
2. Etapa al Interior de la Institución.	2.1 Recepción de la Consulta en el espacio de Atención. 2.2 Ingresar datos en la Planilla reporte telefónico/presencial. 2.3 Tratamiento Solicitud 2.3.1 "Preguntas Frecuentes", se Emite Orientación. 2.3.2 Derivar a Especialista.	Encargado(a) de Atención Telefónica
3. Tratamiento de la respuesta al interior de la Institución.	3.1 Recibe Derivación y hace las revisiones correspondientes.	Jefe de Servicio. y/o Profesionales Especialistas.
4. Entrega Respuesta.	4.1 Emite orientación al Ciudadano(a).	Jefe de Servicio. Profesionales

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



		Especialistas. Encargado(a) de Atención Telefónica.
5. Etapa de Término	5.1 Envía Planilla reporte telefónico/presencial al Encargado(a) SIAC. 5.2 Ingresa datos al Registro de Atención telefónico/presencial.	Encargado(a) de Atención Telefónica. Encargado(a) SIAC.

9.5.3 Descripción de las Etapas del Proceso de SGSAIP/Transparencia Pasiva

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable	
1. Etapa de Inicio.	1.1 Ingreso de Consulta SAIP.	Ciudadano(a).	
2. Etapa al Interior de la Institución.	2.1 Recepción de la Consulta en el espacio de Atención. 2.2 Se determina si la Consulta es procedente. 2.3 Se determina si la Consulta es admisible.	Encargado(a) SGSAIP.	
3. Tratamiento de la respuesta al interior de la Institución.	3.1 Ingreso solicitud al Sistema.	Encargado(a) SGSAIP.	
	3.2 Derivación de Consulta al Jefe de Servicio.	Encargado(a) SGSAIP.	
	3.3 Jefe de Servicio determina si la solicitud puede ser satisfecha.	Jefe de Servicio.	
	3.4 Se notifica al ciudadano(a) si se deriva a organismo competente, si se deniega información por causa de secreto o reserva o si se dispone a la entrega de la información.		Encargado(a) SGSAIP.
			Encargado(a) SGSAIP.
	3.5 Si se dispone la entrega de la información, se deriva al Departamento responsable.	Jefe de Departamento.	
	3.6 El Jefe de Departamento prepara respuesta. 3.7 Se remite respuesta al Jefe de Servicio, para su aprobación.	Jefe de Departamento.	
4. Entrega Respuesta.	4.1 Emite respuesta al Ciudadano(a).	Encargado(a) SGSAIP.	
5. Etapa de Término	5.1 Ingresa datos al Sistema de Gestión SGSAIP.	Encargado(a) SGSAIP.	

9.5.4 Descripción de las Etapas del Proceso de Transparencia Activa

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Recepción Documentos Gobierno Transparente	Encargado(a) Informática.
2. Etapa al Interior de la Institución.	2.1 Ingreso de Documentos a Plataforma Gobierno Transparente.	Encargado(a) Informática.
	2.2 Informa Cumplimiento.	
	2.3 Si el ciudadano reclama ante el Consejo de Transparencia, se informa existencia de Reclamo el que es tratado como PNC.	
3. Etapa de Término	3.1 Cierre del Proceso de Actualización Banner Gobierno Transparente.	Encargado(a) Informática.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



9.6 Procedimiento SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción C/U/B

Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
3.0	22.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica formato Procedimiento. -Se modifica Descripción del Proceso de Evaluación de Satisfacción C/U/B. Para dar cumplimiento a la difusión del Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios, mediante la presentación a los funcionarios de DIFROL, durante el primer trimestre de cada año. -Se incorpora en el Diagrama del Proceso, nota que hace referencia a que se entenderá aprobado el Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios, una vez emitido, por la Dirección Nacional, el Oficio cuyo objetivo es remitir el Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios a la SEGEGOB. Además se incorpora en Diagrama del Proceso, actividad en que se remite la encuesta de satisfacción.
4.0	10.08.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica el medio de soporte del Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios, por digital. -Se incorpora como registro "Oficio remite Informe PMG SIAC a SEGEGOB". -Se modifica Notas/Resultados del Proceso de Evaluación de Satisfacción C/U/B, para incorporar de manera más clara y detallada las acciones tomadas por los responsables (Jefe de Servicio y Encargado(a) SIAC) de la actividad de "Análisis y difusión" del Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios. Además, se modifica Notas/Resultados de las actividades "Se requiere tomar acciones". -Se incorpora como Actividad del Proceso de Evaluación de Satisfacción C/U/B el "Envío del Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios" a SEGEGOB, de manera de establecer claramente el destino del Informe.
5.0	14.12.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como Referencia la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, su Reglamento y a su Instructivo Presidencial. -Se modifica Definición de SIAC.
6.0	25.02.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica indicador del procedimiento.
7.0	22.06.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorporan como Referencias las Instrucciones N° 3, N°4, N° 6 y N° 7 del Consejo para la Transparencia.
8.0	19.08.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda. -Se modifica matriz Historia e Identificación de los Cambios", la que hará referencia a los cambios realizados en el año anterior y al año en curso", de acuerdo al procedimiento SGC.OBL.01 Control de Documentos. -Se eliminan Referencias: Metodología Likert, Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas y Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a) vigente.
9.0	13.09.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	- Se incorpora como Referencia la Instrucción General N° 9 del Consejo para la Transparencia.

1. OBJETIVO

Medir la percepción acerca del grado de satisfacción que poseen los cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s que utilizan los espacios de atención de DIFROL respecto de la calidad de la atención prestada.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que solicitan orientación a través de la Página WEB del Servicio.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s	Encargado/a SIAC	Jefe de Servicio SEGEGOB Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

4. DEFINICIONES

SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

SEGEGOB: Secretaría General de Gobierno.

MINREL: Ministerio Relaciones Exteriores.

5. INDICADOR DE GESTIÓN (IG)

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
Porcentaje de satisfacción de usuarios <u>Fórmula de cálculo:</u> Nota Promedio encuestas respondidas. Ver anexo N° 1 Metodología Likert.	$IG \geq 80\%$	$70\% \leq IG < 80\%$	$IG < 70\%$	Semestral

6. REFERENCIAS

- Ley N° 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880.
- Guía Metodológica SEGEGOB vigente.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes.
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General N° 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.
- Instrucción General N° 4: Sobre Transparencia Activa.
- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

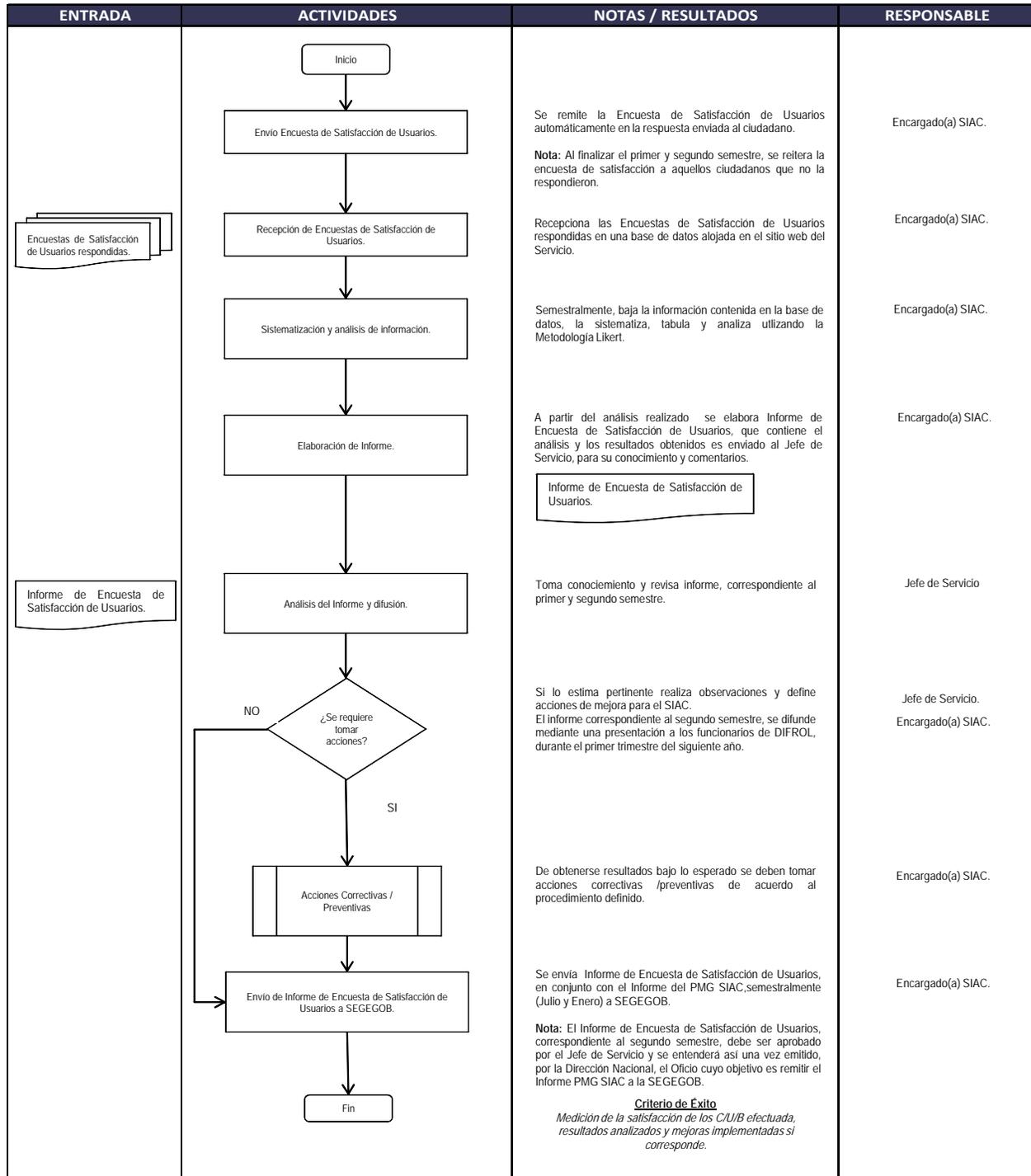
7. REGISTROS

Identificación	Responsable(s)	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Encuestas de Satisfacción de Usuarios respondidas	Encargado(a) SIAC	3 años	Digital	PC Encargado(a) SIAC / Encargado(a) SIAC	Eliminar
Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios	Encargado(a) SIAC	3 años	Digital	PC Encargado(a) SIAC / Encargado(a) SIAC	Eliminar
Oficio remite Informe PMG SIAC a SEGEOB	Encargado(a) SIAC	3 años	Impreso	Archivo Encargado(a) SIAC / Encargado(a) SIAC	Eliminar

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9. ANEXOS

Anexo 1: Metodología Likert

1. Presentación

Uno de los instrumentos técnicos más utilizados durante el último tiempo para la elaboración de encuestas, es la Metodología Likert, por lo fácil que es construirla, contestarla y analizarla, y además por las propiedades psicométricas que posee: Validez y Confiabilidad.

A continuación se describe la Metodología Likert, con la finalidad de dar a conocer las características del instrumento y la manera que es utilizado.

2. Metodología Likert

La Metodología Likert o Método de Rangos Sumatorizados fue desarrollada en el año 1932 por el sociólogo y psicólogo norteamericano Rensis Likert.

La escala Likert es un método que permite la medición o recolección de datos para llevar a cabo una investigación, es una escala para medir las actitudes. Es considerada como una de las escalas más utilizadas y flexibles para la medición de actitudes⁵.

2.1 Descripción de la Escala Likert

La escala Likert consiste en un conjunto de afirmaciones, juicios y preguntas frente a las cuales la persona expresa su reacción. Los ítems califican el objeto actitudinal. Para ello, se ubica en uno de los puntos que se le presentan en un continuo. Dicho continuo varía entre una máxima favorabilidad hasta una máxima desfavorabilidad.

2.2 Objetivo de la Escala Likert

El objetivo de la Escala Likert es medir las actitudes de las personas ante determinados hechos o situaciones, buscando captar un aspecto más permanente de la personalidad de los seres humanos, como es su actitud ante determinadas materias.

⁵ Catedrático Andrés Antivilo Bruna. "Teoría y Construcción de Pruebas Psicológicas: Escala Likert". Universidad de las Américas. Año 2006.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2.3 Elaboración de la Escala Likert⁶

2.3.1 Construcción de una “gran cantidad de afirmaciones que expresan una variedad de actitudes, positivas o negativas, hacia un objeto o evento específico” (Aiken, 1996:233)

- Al menos 50% más de la cantidad ideal de ítems.
- La prueba no debe durar más de 35-40 minutos.
- Los ítems deben expresar una relación lógica, para que la persona pueda expresar su acuerdo o desacuerdo.
- Los ítems no deben ser ambiguos, es decir, deben tener una dirección.
- No se deben usar condicionantes específicos en la redacción del reactivo (Ejemplo: Nunca, Siempre).

2.3.2 Aplicación Piloto del Instrumento: Prueba

Con el objetivo de evaluar la claridad del instrumento. Para hacer los cambios o modificaciones que se estimen necesarias.

2.3.3 Desarrollar Aplicación Experimental de la Prueba

Los ítems desarrollados son aplicados a una muestra representativa de la población.

Las personas responden ubicándose en el siguiente continuo:

- 1= Desaprobación Plena
- 2= Desaprobación Simple
- 3= Indecisión o Indiferencia
- 4= Aprobación Simple
- 5= Aprobación Plena

La expresión que estas categorías adopten dependerá del nivel de aprobación alcanzado.

⁶ Catedrático Andrés Antivilo Bruna. “Teoría y Construcción de Pruebas Psicológicas: Escala Likert”. Universidad de las Américas. Año 2006.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2.3.4 Asignación de Puntaje

El puntaje asignado se relaciona con la cantidad de categorías presentes en la escala.

Es importante considerar que si el contenido de la frase es Positivo la aprobación tiene el máximo puntaje. Sin embargo, si el contenido es Negativo, la asignación de puntaje es inversa. Por lo que, en ese caso el máximo puntaje es la Desaprobación Plena.

A mayor puntaje, mayor presencia (mayor característica) de la variable (actitud) en estudio.

Si el número de categorías es 5 (lo cual es bastante frecuente) la asignación de puntaje puede variar entre:

- 0 a 4 puntos.
- 1 a 5 puntos⁷.
- -2 a 2 puntos.

2.3.5 Interpretación de Puntajes

Una de las formas es interpretar a partir de todo el grupo que ha respondido el instrumento. Para ello, se debe obtener el promedio de cada uno de los ítems desarrollados, lo que debe ir acompañado de un análisis, para la posterior elaboración de un Informe de Resultados.

⁷ En el caso de DIFROL, la escala de 1 a 5 es la utilizada.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	----------------------	----------------------	------------------------------	----------------------	----------------------------------



2.4 Ventajas y Desventajas de la Escala Likert

Ventajas	<ul style="list-style-type: none">• Instrumento estructurado, lo que disminuye problemas de confiabilidad, ya que las personas reciben los ítems presentados de la misma manera, con igual introducción, recomendaciones, formato y opciones de respuesta.• Al aplicarse en una encuesta, es rápida y con un bajo costo. Puede aplicarse a una gran cantidad de personas. El costo por persona es relativamente bajo.• Como los ítems no consisten en preguntas sino en aseveraciones, la persona se siente más libre para opinar sobre temas comprometedores.• Como cada ítem tiene varias opciones y los puntajes de los ítems se suman, la escala muestra las diferencias entre las actitudes de las personas. Esto hace innecesario formular ítems extremos (que además no discriminan) para detectar diferencias.• Los datos que se obtienen son fáciles de manejar usando programas estadísticos, que habitualmente contienen los coeficientes necesarios para evaluar las propiedades de la escala.• Si la escala tiene buena validez y confiabilidad, puede ser usada como instrumento permanentemente.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none">• En algunos casos, puede suceder, que dos sujetos obtengan el mismo puntaje partiendo de elecciones distintas, al tratarse de un puntaje promedio de respuesta.

2.5 Ejemplo de la Escala Likert en la Encuesta de Evaluación de Satisfacción de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s en DIFROL

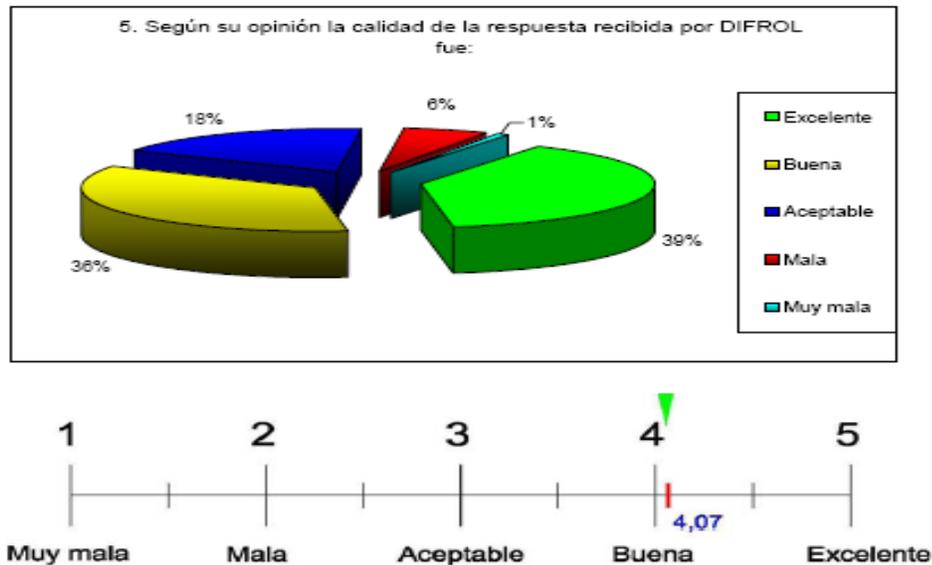
La Escala Likert es un método que también se utiliza en algunas preguntas de la Encuesta de Evaluación de Satisfacción de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s del PMG SIAC de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, para medir las actitudes de los usuarios respecto de una situación determinada.

El método Likert en la encuesta, consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios antes los cuales se espera una reacción de los usuarios objeto de medición. El encuestado debe inclinarse entre cinco puntos de la escala, a través de la cual se obtiene una puntuación respecto a la afirmación. De esta forma los puntos están expresados en dos positivos, uno neutro, y dos negativos.

Por ejemplo, en la Encuesta de Evaluación de Satisfacción de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s del PMG SIAC del año 2007, se obtiene el siguiente resultado:

En la pregunta N° 5 (la calidad de la respuesta recibida por DIFROL), los resultados se manifestaron de la siguiente forma:

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Para esta pregunta la evaluación resulta bastante positiva, ya que según los valores asignados es percibida por el usuario como más que “buena” con un puntaje de 4,07(81,3% de aprobación), ahora bien, el compromiso es seguir obteniendo resultados similares o superiores.

3. Consideraciones Finales

La utilización de la metodología Likert permite valorizar y de este modo estandarizar las variables de medición, así es posible realizar un análisis más certero de la satisfacción de usuarios.

Por medio de la información que este instrumento entrega, es posible diagnosticar y responder a las necesidades de los usuarios y así optimizar el desempeño, de aquello que se encuentra en estudio.

4. Referencias Bibliográficas

1. Catedrático Andrés Antivilo Bruna. “Teoría y Construcción de Pruebas Sicológicas: Escala Likert”. Universidad de las Américas. Año 2006.
2. J. Rodríguez Cano, “Técnicas Cuantitativas: Escala Likert”. Universidad de Viña del Mar.
3. Profesor Claudio Jorquera Aceituno. “Metodología de la Investigación”. Universidad de Tarapacá del Programa de regularización de título para profesores de E. G. Básica y Licenciatura en Educación, Región Metropolitana. Año 2004.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



4. Estadísticas del Sistema PMG - SIAC DIFROL. Enero 2008

Este Procedimiento aplica a la medición de la satisfacción de los ciudadano(a)s que solicitan orientación a través de la Página Web de Servicio.

9.6.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Evaluación de Satisfacción C/U/B

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Se envía una Encuesta de Satisfacción junto con la respuesta a la consulta realizada por el usuario, vía correo electrónico. 1.2 En el primer semestre se reenvía la encuesta a los ciudadanos que no la hayan contestado.	Encargado(a) SIAC
2. Etapa de desarrollo de la actividad.	2.1 Recepción de Encuestas de Satisfacción. 2.2 Sistematización y análisis de información, semestralmente.	Encargado(a) SIAC
3. Entrega de Informe	3.1 Se elabora un Informe, a partir del análisis de las encuestas de satisfacción, el cual es enviado al Jefe de Servicio para su conocimiento y comentarios. 3.2 El Jefe de Servicio puede realizar observaciones y acciones de mejora para el SIAC, las que deben ser resueltas por el Encargado(a) SIAC, como Acciones Correctivas/ Preventivas. Este Informe forma parte del Informe PMG enviado de manera semestral a SEGEGOB (Julio y Diciembre).	Jefe de Servicio. Encargado(a) SIAC

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9.7 Procedimiento SIAC.ESIAC.04 Elaboración de Informes

Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
3.0	22.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se modifica formato del Procedimiento. -Se incorpora en el Diagrama del Proceso, nota que hace referencia a que se entenderán aprobados los Informes PMG, una vez emitido, por la Dirección Nacional, el Oficio cuyo objetivo es remitir el Informe PMG a la SEGEGOB.
4.0	10.08.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora en el Diagrama del Proceso, el detalle de la forma y la oportunidad de realización del Informe PMG SIAC. -Se corrige el tipo de registro y el medio de soporte del Informe PMG. -Se incorpora como registro el oficio que remite el Informe PMG a SEGEGOB.
5.0	14.12.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como Referencia la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, su Reglamento e Instructivo Presidencial N° 8. -Se modifica Definición del SIAC.
6.0	25.02.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora conector en Flujo Descripción del Proceso, el cual coordina actividades de Producto No Conforme con Envío a Jefe de Servicio.
7.0	22.06.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorporan como Referencias las Instrucciones N° 3, N°4, N° 6 y N° 7 del Consejo para la Transparencia.
8.0	19.08.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda. -Se modifica matriz Historia e Identificación de los Cambios", la que hará referencia a los cambios realizados en el año anterior y al año en curso", de acuerdo al procedimiento SGC.OBL.01 Control de Documentos. -Se eliminan en Responsables Proveedores Coordinador de la Calidad. -Se eliminan Referencias: Procedimiento Producto No Conforme, Manual de la Calidad DIFROL, Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios, Informes de Auditorías de la Calidad, Plan de Difusión, Resultado Encuesta Cliente Externo SEGEGOB e Interno, Informe Periodo Anterior, Carta de Derechos Ciudadanos y Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a) vigente.
9.0	13.09.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	-Se incorpora como Referencia la Instrucción General N° 9 del Consejo para la Transparencia.

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para elaborar los informes de gestión del SIAC de acuerdo a los requerimientos del cliente externo SEGEGOB.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la elaboración de informes requeridos por el cliente externo SEGEGOB.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
SEGEOB OIRS Ministerial	Encargado/a SIAC	Jefe de Servicio SEGEOB

4. DEFINICIONES

SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, cuya implementación implica la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

SEGEOB: Secretaría General de Gobierno.

PNC: Producto No Conforme

5. INDICADOR DE GESTIÓN (IG)

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
Informes remitidos en los plazos establecidos	IG=SI	-	IG=NO	Semestral

6. REFERENCIAS

- Ley N° 19.880, Establece Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04, Imparte Instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880.
- Guías Metodológica SEGEOB vigente.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación vigentes.
- Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
- Instructivo Presidencial N° 08 Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- Instrucción General N° 3: Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



- Instrucción General N° 4: Sobre Transparencia Activa.
- Instrucción General N° 6: Sobre gratuidad y costos directos de reproducción.
- Instrucción General N° 7: Complementa la Instrucción General N° 4.
- Instrucción General N° 9: Modifica Instrucciones Generales N° 4 y N° 7 Sobre Transparencia Activa.

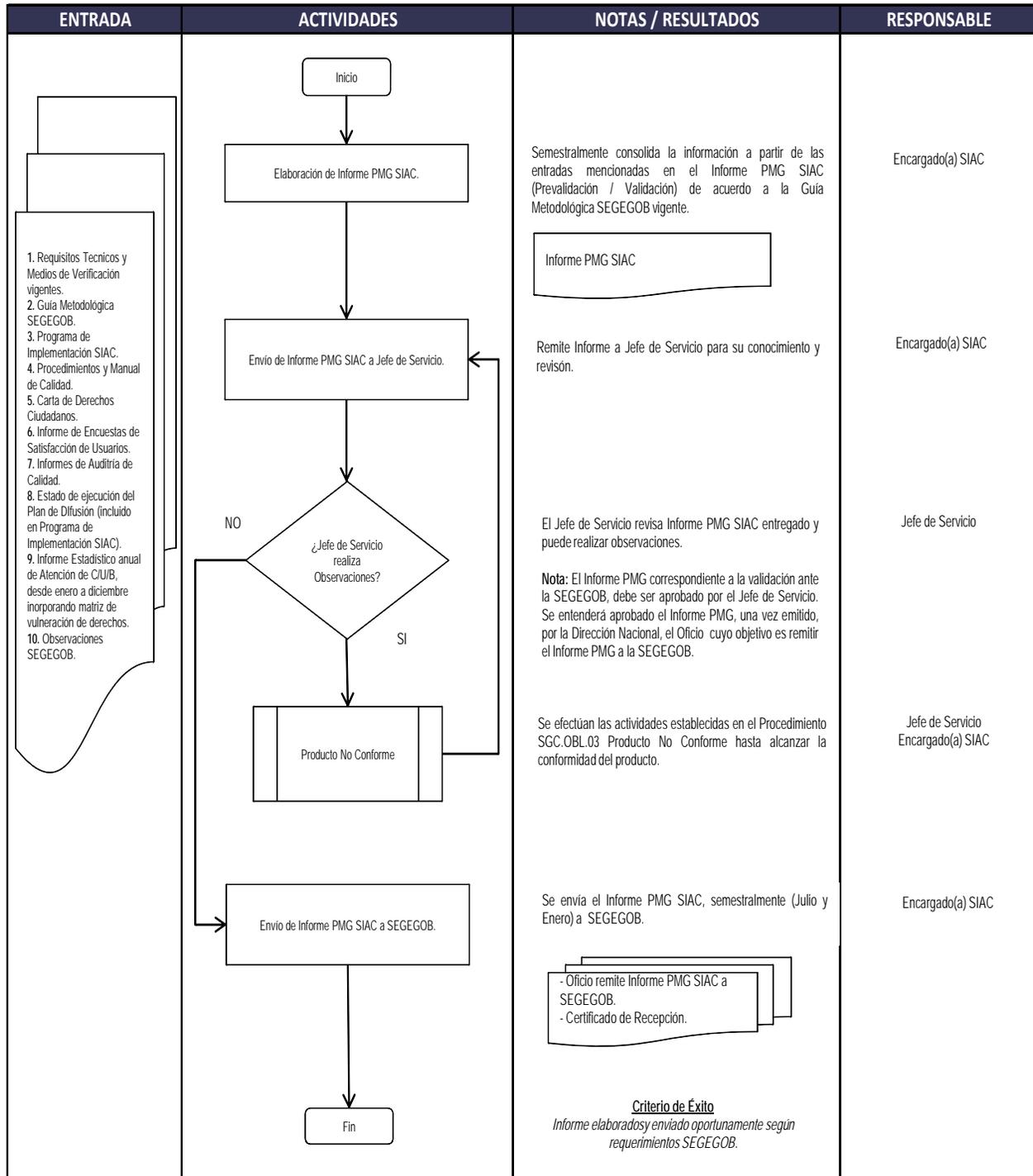
7. REGISTROS

Identificación	Responsable(s)	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Informe PMG SIAC	Encargado(a) SIAC	3 años	Digital	Archivo Encargado(a) SIAC / Encargado(a) SIAC	Eliminar
Oficio remite Informe PMG SIAC a SEGEOB	Encargado(a) SIAC	3 años	Impreso	Archivo Encargado(a) SIAC / Encargado(a) SIAC	Eliminar
Certificado de Recepción	Encargado(a) SIAC	3 años	Digital	PC Encargado(a) SIAC / Encargado(a) SIAC	Eliminar

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



9. ANEXOS

Este procedimiento no cuenta con Anexos.

9.7.1 Descripción de las Etapas del Proceso de Elaboración de Informes

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa de Inicio.	1.1 Se elaboran los informes relativos a las distintas actividades comprometidas en el marco del sistema PMG SIAC.	Encargado(a) SIAC
2. Etapa de desarrollo de la actividad.	2.1 Los Informes son consolidados de manera semestral y se envían al Jefe de Servicio. 2.2 Análisis de los resultados 2.3 Se verifica si existen indicadores bajo la meta. Si existen indicadores bajo la meta deben ser resueltas por el Encargado(a) SIAC, como Acciones Correctivas / Preventivas. 2.4 El Jefe de Servicio revisa el Informe entregado y puede realizar observaciones. 2.5 Se resuelven las observaciones si es que aplica y son tratadas de acuerdo al Procedimiento de PNC.	Encargado(a) SIAC
3. Envío de Informes	3.1 Una vez aprobado el Informe, se envía semestralmente (Julio y Enero) a SEGEGOB. Se entenderá aprobado, con la emisión por parte de la Dirección Nacional del Oficio que remite el Informe PMG a la SEGEGOB.	Jefe de Servicio. Encargado(a) SIAC

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



10. Anexos

10.1 Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos 2011

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos 2011

Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado
DIFROL

La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos es una herramienta que permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a los Servicios del Estado. En el presente documento se establecen los derechos y deberes de los ciudadanos ante la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) y los compromisos que ésta adquiere en este marco.

Misión de DIFROL

“Preservar y fortalecer la integridad territorial del País, asesorando profesional y técnicamente al Supremo Gobierno y participando en la celebración y aplicación de Tratados, en la negociación de Convenios, así como en los Foros y en las materias relacionadas con los Límites Internacionales de Chile y las Políticas de Integración Física, Vecinal y Regional, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores”. *Definición Estratégica DIFROL.*

Principales Productos y/o Servicios que DIFROL proporciona a los Ciudadanos/as

- Autorización para la Internación, Edición, y Circulación de Obras y/o Material Cartográfico que haga referencia a materias limítrofes.
- Autorización para realizar exploraciones o expediciones científicas, técnicas o de andinismo en zonas declaradas fronteras.



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------



DIFROL



www.difrol.gov.cl

Derechos

1. Derecho a un trato respetuoso, diligente, confidencial y no discriminatorio.
2. Derecho a recibir una atención oportuna y de calidad.
3. Derecho a presentar y obtener respuesta a consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, utilizando los espacios de atención de usuarios disponibles en DIFROL (OIRS, Página Web, Teléfono) y de acuerdo, a las condiciones establecidas en la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos.
4. Derecho a solicitar, acceder y recibir información que obre en poder de DIFROL, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado, y en la forma y condiciones que establece la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
5. Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos en los plazos para la tramitación de las solicitudes, conforme a la normativa legal vigente (Ley N° 19.880, plazo no superior a 10 días hábiles y Ley N° 20.285, plazo no superior a 20 días hábiles y prorrogable en 10 días hábiles).
6. Derecho a presentar observaciones, sugerencias y aportes a los procedimientos de atención a los (as) usuarios (as).
7. Derecho a la transparencia en los procedimientos y acceso de los servicios y/o productos que entrega DIFROL.
8. Derecho a la información sobre los procedimientos para la presentación y resolución de reclamos, además de recibir información sobre el estado de su tramitación.
9. Derecho a la corrección de eventuales errores u omisiones cometidos por DIFROL y a recibir oficialmente las disculpas del Jefe de Servicio.
10. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y del personal de la Institución, como también la responsabilidad que ellos poseen.



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------



DIFROL



www.difrol.gov.cl

Deberes

1. Respetar al funcionario que atiende.
2. Solicitar en forma oportuna documentos, información y/o servicios.
3. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorga la Institución.
4. Verificar el documento que se le entrega.
5. Informarse debidamente, previa solicitud de sus documentos y/o trámites.
6. Respetar los procedimientos de atención ofrecidos por DIFROL para cada trámite.
7. Entregar antecedentes personales fidedignos.
8. Cancelar los costos directos asociados a la reproducción, en el caso de las solicitudes de acceso a la información pública. Se entienden por costos directos de reproducción, todos aquellos que sean necesarios para obtener la información en el soporte que el requirente haya solicitado. (Resolución Exenta Nº 298 del 07 de agosto de 2009).

Formas en que el Ciudadano/a puede exigir sus Derechos

1. Utilizando los Recursos de Administración y Legales, plasmados en la Constitución Política de la República de Chile, Leyes vigentes y Tratados Internacionales ratificados por Chile.
2. Solicitudes OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias), utilizando los espacios de atención a usuarios/as disponibles; Página Web "Formulario Contáctenos", Correo Electrónico infodifrol@minrel.gov.cl y Teléfono (56-2) 827 59 00.
3. Transparencia Pasiva, Solicitudes SAIP (Solicitudes de Acceso a la Información Pública), por medio del Formulario Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SGSAIP).
4. Transparencia Activa, acceso a los datos publicados permanentemente, en la Página Web www.difrol.gov.cl en el link Gobierno Transparente.
5. Dirigiéndose a las dependencias de la Institución ubicada en el Edificio José Miguel Carrera, Teatinos 180, Santiago. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Ministerial.



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



DIFROL



www.difrol.gov.cl

Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos ante la Institución

1. **Recurso de Aclaración**, presentado ante la misma autoridad que emitió el acto administrativo que, en opinión del usuario, contiene puntos dudosos u oscuros.
2. **Recurso de Reposición**, presentado ante la misma autoridad que emitió el acto administrativo, con el objeto de obtener la invalidación, revocación o modificación de un acto administrativo en contra del cual se recurre.
3. **Recurso Jerárquico**, presentado ante la autoridad de superior jerarquía de quien emitió el acto administrativo que se impugna, por estimarse contrario a derecho.
4. **Recurso Extraordinario de Revisión**, presentado ante el superior jerárquico si lo hubiere o, en su defecto, ante la misma autoridad que lo dictó, cuando concurra alguna de las circunstancias que se enumeran en el Art. 60 de la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos.
5. **Consejo para la Transparencia**, recurrir ante el Consejo, www.consejotransparencia.cl, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información, cuando concurra alguna de las circunstancias que se enumeran en el Art. 24 de la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
6. **Comisión Defensora Ciudadana**, recurrir ante la Comisión, www.comisiondefensoraciudadana.cl, solicitando amparo frente a sugerencias, consultas y reclamos (que hayan sido previamente planteados al Servicio correspondiente) dirigidas a organismos de la Administración Central del Estado.

Mecanismos de Evaluación Ciudadana

La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL), por cada consulta respondida remite una encuesta de satisfacción de usuarios/as, donde se evalúa la pertinencia, oportunidad y calidad de la atención recibida.

Nuestros Compromisos de Calidad

1. **Compromiso de Calidad y Tiempo:** DIFROL se compromete a proveer una respuesta de calidad a las consultas remitidas por sus usuarios/as, a través del "Formulario Contáctenos" en un plazo máximo promedio de cuatro días hábiles para Solicitudes OIRS y de un plazo máximo promedio de dieciocho días hábiles para Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



DIFROL



www.difrol.gov.cl

Nuestros Compromisos de Calidad

2. **Accesibilidad:** La Institución tiene un sitio Web (www.difrol.gov.cl), donde puede obtenerse la información respecto de su estatuto legal, objetivos, principales actividades y organización, entre otros aspectos, durante las 24 horas del día, la que ofrece la posibilidad de contactarse electrónicamente mediante el "Formulario Contáctenos", "Formulario SGSAIP" y dirigir sus consultas vía E- mail.
3. **Mejora Continua:** DIFROL se compromete a la permanente mejora continua de sus procesos.
4. **Satisfacción de los Usuarios/as, Clientes/as y Beneficiarios/as:** La Dirección Nacional, evaluará de acuerdo a los procedimientos definidos la satisfacción de sus usuarios/as, clientes/as y beneficiarios/as.
5. **Capacitación de los Funcionarios:** DIFROL se compromete a mejorar las competencias del personal del Servicio.

Espacios de Atención Ciudadana

- **OIRS Virtual:** En www.difrol.gov.cl posibilidad de contactarse electrónicamente mediante "Formulario Contáctenos", "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública" y correo electrónico infodifrol@minrel.gov.cl, las 24 horas del día.
- **OIRS Telefónica:** Por medio del número telefónico (56-2) 827 59 00— fax (56-2) 381 02 20, permite contactarse con DIFROL de Lunes a Jueves de 09:00 a 18:00 hrs. y Viernes de 09:00 a 17:00 hrs.

En el caso que Usted quiera efectuar una solicitud presencial, puede dirigirse a la OIRS Ministerial que se encuentra ubicada en las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores, Edificio José Miguel Carrera, Teatinos 180, Santiago. Atiende de Lunes a Jueves de 09:00 a 18:00 hrs. y Viernes de 09:00 a 17:00 hrs.

Aprobado Resolución Exenta N° 379 del 02 de noviembre de 2010.


ANÍBAL POMMÉS SERMINI
Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (s).



Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------



10.2 Metodología de Atención de Usuario(a)s

10.2.1 Proceso General de Atención de Usuario(a)s

1. Etapa de Inicio

El usuario(a) se acerca a alguno de los Espacios de atención de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites, con el objeto de presentar una solicitud OIRS o una solicitud de acceso a información pública.

Responsable: Ciudadano(a).

2. Etapa al Interior de la Institución

2.1 Recepción al Ciudadano(a)

Cuando el usuario(a) ingresa a la Oficina, se le consulta si busca información u orientación. Si se trata de una consulta, petición, comentario u opinión, sugerencia, reclamo o queja, felicitaciones o agradecimientos se le invita a expresarla en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). En el caso, de tratarse de solicitudes de acceso a información pública, se le invita a completar el formulario de Solicitudes de Acceso a Información Pública (SGSAIP).

Al atender las consultas del público, no se trata sólo de entregar información sobre algún programa o beneficio, sino que además se genera una conversación para emprender acciones.

Es importante tener en cuenta que en esta etapa de recepción de consultas, el usuario(a) se forma la primera imagen referida al Servicio, que puede ser difícil de modificar con posterioridad. Por tanto, la comunicación tanto verbal, como no verbal tiene una importancia relevante.

2.2 Buena Acogida

- En lo verbal, debe darse un saludo cordial y referirse a la persona por su nombre. Esto permite que la atención sea más personalizada.
- En lo corporal, se sugiere mirar a la persona directamente mientras se le da la bienvenida, para transmitir la idea de que la persona está en el lugar correcto ante una persona dispuesta a escucharla.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Responsable: Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

2.3 Detección de Necesidades, Procesos de Escucha

En la etapa de escuchar e interpretar, se trata de hacerlo con claridad, conociendo cuál es el sentido de la visita, para poder orientarla correctamente en la solución de sus problemas. Preguntando a la persona ¿Qué lo o la trae por aquí?, o ¿En qué lo o la puedo ayudar?.

Se pueden dar situaciones distintas:

2.3.1 Usuario(a)s que ingresan por curiosidad y quieren conocer lo que se realiza en DIFROL.

2.3.2 Usuario(a)s que saben lo que necesitan. Ocurre principalmente cuando la persona tiene claro el beneficio que necesita. En esos casos, la atención es directa y rápida.

2.3.3 Usuario(a)s desorientados que no explican claramente el motivo concreto que los llevó a acercarse al Servicio. En esos casos se debe mantener una actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud, en forma paciente. Debe hacerse preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación.

2.3.4 Usuario(a)s que llegan directamente a plantear un tema o a hacer una petición y que previenen que pueden hacer algún reclamo. Es importante ayudar a estos usuario(a)s a orientar sus consultas y planteamientos en términos positivos, y que comprendan que el Servicio no puede resolver todas las inquietudes. En estos casos, puede ser útil plantear al usuario otras vías de solución a sus preguntas.

Responsable: Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

2.4 Tipificación de la Solicitud

Este procedimiento es interno, el funcionario(a) lo realiza cuando está clara la razón por la que la persona acudió a la oficina.

Las solicitudes ciudadanas están definidas de la siguiente manera:

2.4.1 Comentarios u Opiniones: Se definen como solicitudes de juicio en dónde el usuario expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con un aspecto de

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



la situación nacional. Si la solicitud es tipificada como Opinión debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

2.4.2 Consultas: Corresponden a las demandas de información y orientación sobre trámites, puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios. Si la solicitud se refiere a una consulta, esta debe ser respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones.

2.4.3 Felicitaciones o Agradecimientos: Es la manifestación de satisfacción que experimenta el usuario respecto a la prestación del servicio recibido. Si la solicitud es tipificada como Felicitaciones debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

2.4.4 Peticiones: Son aquellas solicitudes de ayuda concreta, que permiten solucionar alguna necesidad o carencia puntual y en la mayoría de los casos en forma urgente la petición, debe ser evaluada por el profesional a cargo, de acuerdo a su urgencia.

2.4.5 Reclamo o Queja: Es aquella mediante la cual el usuario exige una solución, con o sin fundamento, referente a la prestación de un servicio público o la falta de atención oportuna de una solicitud, o bien, manifiesta descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de un funcionario público. Si la solicitud es tipificada como Reclamo o queja debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

2.4.6 SAIP: Solicitudes de Acceso a Información Pública, información contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, información elaborada con presupuesto público, salvo las excepciones legales.

2.4.7 Sugerencias: Proposiciones, ideas o iniciativas que presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Si la solicitud es tipificada como Sugerencia debe ser traspasada al área de gestión de solicitudes, y registrarse los datos de la persona.

2.4.8 Si la petición corresponde a una solicitud de carácter inmediato, se debe gestionar la ayuda, a través de la red de contrapartes ministeriales externas para contribuir a la solución de la solicitud. En caso contrario, debe ser ingresada al sistema computacional y traspasada al área de gestión de solicitudes para que sea derivada.

Una atención puede contener más de una solicitud, y en tal caso, cada atención debe contener todos los pasos del flujograma.

2.5 Luego de este procedimiento la consulta es derivada a DIRNAC y es Ingresada al Registro único.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------

	<p style="text-align: center;">Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a) Sistema Gestión de la Calidad Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana</p>	<p>Versión: 11.0 Fecha: 03.11.10 Página 70 de 77</p>
---	---	--

Responsable: Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

3. Etapa de Gestión de Solicitud al interior de la Institución de acuerdo a la Tipificación de ésta y Respuesta a Solicitud

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva.

En caso de una opinión, sugerencia, reclamo o queja, se invita a la persona a dejar constancia en un formulario foliado, o realizando una solicitud vía Internet a través del formulario que se encuentra en la página web www.difrol.gov.cl. Se ruega hacer click en Oficina de Información, Reclamos, y Sugerencias. Es necesario además explicar el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe entregarse todos los datos estipulados. También se informa de los plazos que tiene cada solicitud.

De este modo el Proceso interno se realiza del siguiente modo:

- 3.1** La consulta Ingresar al Tratamiento de Solicitudes del Servicio y se entrega Acuso de Recibo.
- 3.1.1** Ante Peticiones, en un plazo de días hábiles debe informar acciones a implementar alguna medida.
- 3.1.2** Ante reclamo o sugerencia, se cuenta con cinco días hábiles para elaborar una respuesta al usuario o para decidir sobre la implementación de alguna medida en particular.
- 3.1.3** Sugerencias, los funcionarios a cargo de la materia específica, deberán elaborar una carta de agradecimiento para el usuario(a) en un plazo de tres días hábiles. Si estas sugerencias fueran posibles de implementar en el Servicio y se lleven a cabo efectivamente, el usuario deberá ser informado
- 3.1.4** Derivación Interna, la unidad responsable debe entregar la respuesta a la solicitud de acuerdo a los plazos señalados en el Procedimiento SIAC.ESIAC.02, para que ésta la entregue al usuario.
- 3.2** Sale la Respuesta y es Revisada por DIRNAC, para luego ser enviada a OIRS.
- 3.3** OIRS entrega respuesta al usuario(a).

En el caso que sea una consulta sin relación con el ámbito de competencias de la institución, se invita al usuario(a) a utilizar los materiales de apoyo: www.tramitefacil.gov.cl, Guía TIC, Guía SILVER, material de difusión de otros Ministerios o Servicios.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios(as). La información que se entrega debe ser clara y precisa, y entregada por escrito cuando el usuario(a) lo requiera o se estime necesario. La respuesta debe ser autorizada por el Director Nacional o el Director del área correspondiente a falta del primero.

Responsable: *Jefe de Servicio.*

4. Despedida e Invitación

La despedida es el acto que entrega la última señal ante un usuario(a). En esta etapa se interpela a la persona por su nombre y se la invita a concurrir nuevamente, ya sea para otra consulta o para contar como le fue en sus gestiones.

Responsable: *Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.*

5. Ingreso al Sistema de Registro

El registro debe ser discreto y poco visible. En cada uno de los pasos es posible ir capturando información, a través del diálogo que se establece. En cuanto a otra información que no se pueda deducir de la conversación, debe explicarse al usuario(a) por qué se necesita, ya que ayuda a mejorar el Servicio.

Cada atención debe registrarse en forma aproximadamente completa, aunque la visita no tenga relación con el servicio que se presta.

Una vez al mes, se deben ingresar todas las fichas al Sistema de Registro Telefónico.

Responsable: *Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial o Encargado(a) SIAC.*

10.2.2 Metodología de Atención Virtual

En la Página Web de DIFROL (www.difrol.gov.cl) se ha establecido un link especialmente para OIRS y el banner de Gobierno Transparente, ambos dan la posibilidad de contactar a la Institución por un canal virtual, que es uno de los espacios de atención declarados por DIFROL, el desarrollo eficiente de esta actividad, permitirá al Servicio proveer una atención integral al usuario. En función de lo anterior se presenta el siguiente procedimiento a seguir:

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



1. Etapa de inicio

El usuario(a) se acerca al Espacios de atención virtual de DIFROL a través de la página Web o envía mail directo a infodifrol@minrel.gov.cl, con el objeto de ingresar una solicitud OIRS o solicitud de acceso a información pública.

Responsable: Ciudadano(a).

2. Etapa al interior de la Institución

La solicitud es recibida por el Encargado(a) de Registro SIAC y a su vez éste la deriva al Jefe de Servicio.

Responsable: Encargado(a) de Registro SIAC, el Encargado(a) de Registro SIAC ingresa la solicitud al Sistema de Registro y la envía a la Dirección Nacional. (DIRNAC).

2.1 Ingreso a DIRNAC

DIRNAC remite la solicitud al profesional especialista quien tiene que elaborar la respuesta. Ingreso al tratamiento de Solicitudes.

Responsable: Jefe Servicio / Encargado(a) de Registro SIAC.

3. Etapa de Tratamiento al Interior de la Institución

3.1 Profesionales reciben la derivación, hacen las revisiones correspondientes, verifican la información, hacen consultas dentro de la Institución o fuera de ella y devuelven la consulta y la respuesta a la Dirección Nacional.

3.2 DIRNAC da Visto bueno de la respuesta y se envía al Encargado(a) de Registro SIAC.

Responsables: Profesional Especialista/ Jefe Servicio/ Encargado(a) de Registro SIAC.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



4. Entrega de Respuesta

El Encargado(a) de Registro SIAC envía la Respuesta al Ciudadano(a) con copia al Encargado(a) SAIC.

Responsable: Encargado(a) de Registro SIAC.

5. Etapa de Terminación.

Ingreso de la respuesta al Sistema de Registro para la obtención de los indicadores asociados al Sistema PMG-SIAC.

Responsable: Encargado(a) SIAC.

10.2.3 Metodología de Atención Telefónica

El teléfono es uno de los espacios de atención declarados por DIFROL, por lo tanto, el desarrollo eficiente de esta actividad, permitirá al Servicio proveer una atención integral al usuario(a). En función de lo anterior se presenta el siguiente procedimiento a seguir:

1. Etapa Inicial

Se genera la solicitud, la que ingresa a la Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

Responsable: Ciudadano(a).

2. Etapa al Interior de la Institución

2.1 Recibo de la Solicitud en el Espacio de Atención: El Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial identifica la consulta como OIRS.

2.2 Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial atiende al usuario, le solicita sus antecedentes, y los ingresa en Registro Telefónico/Presencial, formulario dispuesto para estos efectos.

2.3 Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial identifica el tipo de consulta, entre Preguntas Frecuentes, para las cuales existe un Documento Controlado "Preguntas Frecuentes" o Apoyo de Especialista.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



2.3.1 Pregunta Frecuente: Para este tipo de consulta el Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial está en condiciones de responder de manera inmediata al Usuario(a), y es enviada al sistema de registro.

2.3.2 Apoyo Especialista: En este caso el Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial debe elaborar un documento tipo y derivar la consulta a DIRNAC. Se le indica al usuario que su respuesta le será remitida en el corto plazo vía correo electrónico.

2.4 Una vez tipificada la consulta, se despide interpellando a la persona por su nombre, se le informa del ingreso de su solicitud y se la invita a llamar nuevamente, ya sea para otra consulta o para contar como le fue en sus gestiones.

Responsable: Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

3. Tratamiento de la respuesta al interior de la Institución.

3.1 DIRNAC recibe la derivación y hace las revisiones correspondientes.

3.2 Hace derivación al profesional especialista, quien tiene que elaborar la respuesta. El profesional verifica las fuentes de información necesaria, hacen consultas dentro y fuera de la Institución, y devuelven la respuesta a DIRNAC.

3.2 DIRNAC da Visto bueno de la respuesta.

3.3 Envía al Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

Responsable: Jefe del Servicio.

4. Entrega de Respuesta.

Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial envía respuesta vía email al ciudadano(a) que emitió la solicitud, con copia al Encargado(a) de Registro SIAC.

Responsable: Encargado(a) de Atención Telefónica y Presencial.

5. Etapa de Término

Ingreso de la Respuesta al Registro Único; los datos contenidos en el formulario telefónico, forman parte del Sistema Único de Registro de DIFROL, insumo fundamental para las estadísticas que se utilizan para la toma de decisiones en la materia.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Responsable: Encargado(a) SIAC.

Para finalizar, es importante considerar en el momento de **Atención Telefónica**⁸.

En cuanto a la atención telefónica existen ciertas pautas y reglas que debieran ser seguidas por los Encargado(a) de este medio de comunicación, como las que se estipulan a continuación.

Al momento de contestar:

- **Sonreír:** mejora la voz y parece más amistosa.
- **Articular:** Los ruidos inoportunos (como fumar) perjudican la locución, lo que llega a los oídos del usuario(a).
- **Hablar lentamente:** Darse todas las oportunidades para hacerse comprender, considerar que no lo ven.
- **Escuchar:** Cuando el usuario(a) hable hacer saber que se le escucha (Ej: ya veo; claro; etc.)
- **Explicar:** Si se debe hacer esperar, se debe explicar porque.
- **Ser cordial:** Flexibilizar la conversación y mejorar el contacto humano.
- **Ganar tiempo:** Descolgar a más tardar al cuarto timbrado.

Al enfrentar un reclamo:

- **Permanecer tranquilo:** Calmar al usuario(a). Valorizar el reclamo.
- **Escuchar:** No interrumpir lo que el usuario(a) está diciendo. Acoger el reclamo.
- **Preguntar:** Con quién de la Institución se ha comunicado, qué soluciones ha intentado.
- **Proponer:** Buscar posibles soluciones a la petición o al reclamo; no justificarse nunca bajo la frase de “no es mi responsabilidad” o “la culpa no es mía”.

10.3 Medios de Registros de las Solicitudes Ciudadanas

Los medios de Registros de las solicitudes ciudadanas con que cuenta DIFROL son:

- Registro de OIRS (base de datos).
- Registro Telefónico (formato PHP).
- Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública.

⁸ Estructura obtenida del Taller de Desarrollo de Competencias para el personal SIAC.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
-------------------	-------------------	---------------	---------------------------	---------------	-------------------------------



Historia e Identificación de los Cambios					
Vers.	Fecha	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
3.0	22.06.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica formato del Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a). Se incorporan al Glosario los términos de RT, MV, Año t-1, Consultas, Peticiones, Opiniones, Sugerencias, Reclamo o Queja y Felicitaciones. Se actualizan los Procedimientos SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes v4.0, SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción C/U/B v3.0, SIAC.ESIAC.04 v3.0.
4.0	30.07.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica formato del Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a), incorporándose todo los Procedimientos del SIAC, con el objeto de dar cumplimiento a los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación de la DIPRES y a los requerimientos de la SEGEOB. Se cambia el nombre del Manual, estableciéndose el de Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a) Sistema de Gestión de la Calidad Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
5.0	18.08.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se modifica formato del Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a), incorporándose las nuevas versiones de los Procedimientos del SIAC, con el objeto de dar cumplimiento a la actualización de los documentos del Sistema.
6.0	21.09.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se actualiza el Procedimiento SIAC.DIR.01 Identificación de Necesidades de Clientes.
7.0	14.12.09	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se actualizan Referencias. Se actualizan Conceptos. Se actualizan Procedimientos: SIAC .DIR.01 Identificación de Necesidades, SIAC.DIR.02 Evaluación de Satisfacción de Clientes, SIAC.ESIAC.01 Diagnóstico e Implementación del SIAC, SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes, SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción de C/U/B y SIAC.ESIAC.04 Elaboración de Informe. Se actualiza Metodología de Atención a Usuario(a)s.
8.0	02.07.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se actualizan Referencias. Se actualizan Procedimientos: SIAC .DIR.01 Identificación de Necesidades, SIAC.DIR.02 Evaluación de Satisfacción de Clientes, SIAC.ESIAC.01 Diagnóstico e Implementación del SIAC, SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes, SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción de C/U/B y SIAC.ESIAC.04 Elaboración de Informe.
9.0	20.08.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se incorpora término "de la Calidad" cuando corresponda. Se modifica matriz Historia e Identificación de los Cambios", la que hará referencia a los cambios realizados en el año anterior y al año en curso", de acuerdo al procedimiento SGC.OBL.01 Control de Documentos. Se eliminan Disposiciones Generales: Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana; Metodología de Atención de Usuarios(as) vigente; Metodología Likert; Manual de Procedimientos Sistema Integral de Atención al Usuario. Ministerio de Relaciones Exteriores; Código de Buenas Prácticas Laborales sobre No discriminación para la Administración Central del Estado. Se incluye Misión del SIAC. Se actualizan Procedimientos: SIAC .DIR.01 Identificación de Necesidades, SIAC.DIR.02 Evaluación de Satisfacción de Clientes, SIAC.ESIAC.01 Diagnóstico e Implementación del SIAC, SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes, SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción de C/U/B y SIAC.ESIAC.04 Elaboración de Informe.
10.0	13.09.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se actualizan Referencias. Se actualizan Procedimientos: SIAC .DIR.01 Identificación de Necesidades, SIAC.DIR.02 Evaluación de Satisfacción de Clientes, SIAC.ESIAC.01 Diagnóstico e Implementación del SIAC, SIAC.ESIAC.02 Recepción y Respuesta a Solicitudes, SIAC.ESIAC.03 Evaluación de Satisfacción de C/U/B y SIAC.ESIAC.04 Elaboración de Informe.
11.0	03.11.10	Encargado SIAC	Coordinador de la Calidad	Representante de la Dirección	Se incorpora Mapa de Procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Se Actualiza Procedimiento: SIAC. ESIAC.01 Diagnóstico, Implementación y Monitoreo del SIAC.

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------



Manual de Procedimientos de Atención al Usuario(a)
Sistema Gestión de la Calidad
Programa de Mejoramiento de la Gestión
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Versión: 11.0
Fecha: 03.11.10
Página 77 de 77

					Se incluye Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos 2011.
--	--	--	--	--	---

Dueño de Proceso:	Encargado(a) SIAC	Revisado por:	Coordinador de la Calidad	Aprobado por:	Representante de la Dirección
--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------------