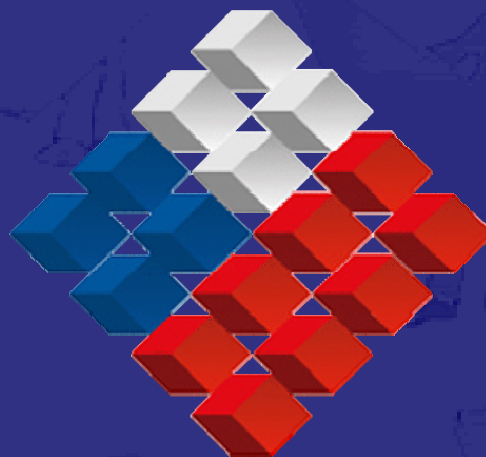


SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES/AS - USUARIOS/AS – BENEFICIARIOS/AS



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
OIRS MINISTERIAL**

MARCO HISTÓRICO

INICIO

- Decreto Supremo 680, 21 de septiembre de 1990
- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias como unidades administrativas

- Funciones:

- Informar



- Atender a las personas cuando realizan sus trámites
- Recibir y estudiar las sugerencias
- Recibir, responder y/o derivar los reclamos
- Registrar solicitudes ciudadanas
- Realizar encuestas y mediciones
- Establecer niveles de coordinación con otros espacios de atención.
- Ser un espacio en el cual se difunda la Carta de Derechos Ciudadanos del Servicio

LAS OIRS COMO PARTE DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

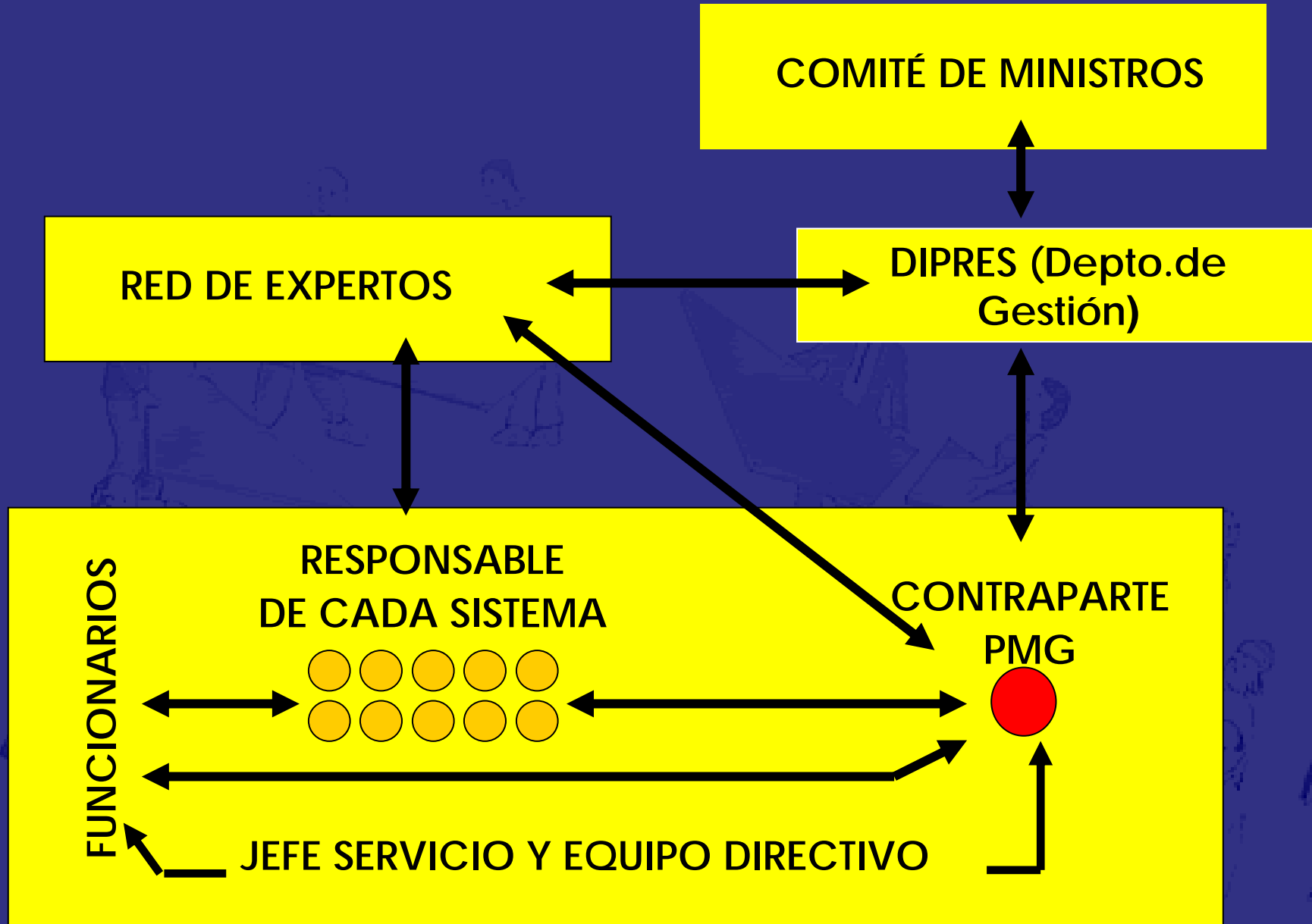
- Ley 19.553, año 1998, instituye los Programas de Mejoramiento de la Gestión.
- Sistema Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del PMG
 - Área Calidad de Atención a Usuarios
 - Organismo validador: SEGEGOB

LAS OIRS COMO ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Ley 19.880, 29 de mayo de 2003
- Instructivo Presidencial 04, del 19 de Junio de 2003



ACTORES DEL PROCESO (*)



(*) Fte. Presentación DIPRES

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION (*)



- Mejorar la gestión global de las instituciones.
- Reforzar el cumplimiento de normas y orientaciones del nivel central.
- Mejorar las condiciones de trabajo y valoración de los funcionarios públicos.
- Mejorar los servicios a la ciudadanía.

(*) Fte. Presentación DIPRES

ESTRUCTURA DEL PMG (*)

Areas	Sistemas	Etapas de Desarrollo					
		I	II	III	IV	V	VI
Recursos Humanos	Capacitación						
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo						
	Evaluación del Desempeño						
Calidad de Atención de Usuarios	Oficinas de Información						
	Gobierno Electrónico						
Planificación/Control/Gestión Territorial Integrada	Planificación/Control de Gestión						
	Auditoria Interna						
	Gestión Territorial Integrada						
Administración Financiera	Compras y Contrataciones						
	Administración Financiero-Contable						
Enfoque de Genero	Enfoque de Genero						

(*) Fte. Presentación DIPRES

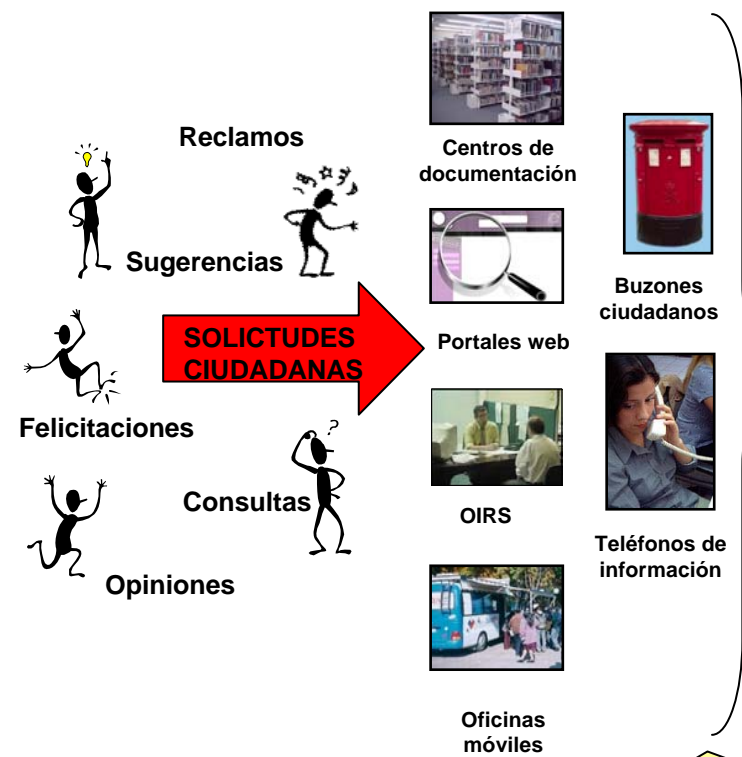


CIUDADANOS/AS



CIUDADANOS/AS

ESPACIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS/AS



SOLICITUDES CIUDADANAS

INSTRUMENTOS DE TRABAJO



RESPUESTAS A SOLICITUDES

- Derivaciones
- Información
- Respuestas a reclamos, sugerencias y felicitaciones

ACCIONES CORRECTIVAS

EVALUACIÓN

- Instrumentos para medir la satisfacción del usuario/a
- Informes de resultados
- Perfil del usuario/a
- Socialización de experiencias

(*) Fte. Presentación SEGEOB

LEY 19.880, DE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

→ Quiénes deben cumplir con esta Ley:



- Ministerios.
- Servicios Públicos.
- Intendencias.
- Gobernaciones.
- Contraloría General de la República.
- Fuerzas Armadas.
- Gobiernos Regionales.
- Municipalidades.

Derechos de las personas reconocidos por esta Ley



- Conocer el estado del trámite y obtener copia de los documentos
- Identificar autoridades y personal responsable
- Eximirse de presentar documentos
- Acceder a los actos administrativos y sus documentos
- Ser tratados con respeto y deferencia por autoridades y funcionarios
- Aportar documentos antes de las resoluciones
- Exigir la responsabilidad de la administración pública y del personal
- Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos
- Cualquiera otros derechos constitucionales y legales

Contenidos de las solicitudes ciudadanas:

- Nombre y apellidos
- Lugar de notificación del interesado
- Hechos, razones y peticiones
- Lugar y fecha
- Firma del solicitante
- Órgano administrativo al que dirige la solicitud.



Plazos para las tramitaciones (desde las OIRS u otros espacios de atención):

- El funcionario recibe solicitud ciudadana, deriva en 24 hrs.
- Providencia de mero trámite 48 hrs.
- Informes, dictámenes y otros 10 días, desde el comienzo de la petición.
- Todos los plazos son en días hábiles

NUEVO MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE PUBLICIDAD Y ACCESO A INFORMACIÓN

→ Ley 20.050, del 26 de Agosto del año 2005, reforma artículo 8 de la Constitución Política de la República.

“Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.”

Certificación de Calidad SIAC

- Año 2006, el SIAC entra en el Programa Marco Avanzado, Certificación ISO 9001:2000
- 13 instituciones comienzan a prepararse para certificar este Sistema
- Cuatro grandes procesos:
 - Respuesta a solicitudes ciudadanas: Cliente - Usuario/a
 - Medición de niveles de satisfacción del usuario/a: Cliente - Jefe de servicio
 - Información para la toma de decisiones del servicio: Cliente - Jefe de servicio
 - Información para el Gobierno: Cliente - SEGEGOB

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OIRS MINISTERIAL

- La OIRS Ministerial cuenta con 4 Ejecutivas de Información en Teatinos N° 180
- Atiende a las personas que solicitan información y realizan sus trámites
- Recibe y estudia las sugerencias
- Recibe, responde y/o deriva las solicitudes de información, consultas, sugerencias y reclamos
- Registra las solicitudes ciudadanas
- Próximamente realizará encuestas y mediciones de satisfacción de los usuarios.
- Establece coordinaciones con otros espacios de atención.
- Es un espacio en el cual se difunde la Carta de Derechos Ciudadanos del Servicio

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OIRS MINISTERIAL

- Se ha implementado un Sistema de Registro manual e informático**
- Participa en actividades y medios de difusión**
- Ha establecido una metodología de atención**
- Elabora manuales para la atención integral de la Comunidad**
- Elabora encuesta para medir la satisfacción del los usuarios en relación a la calidad de la información y a la entrega de la entrega de los servicios y productos asociados**
- Participa en el fortalecimiento y el desarrollo de los Sistemas Integrales de Atención Ciudadana, de la Subsecretaría, Organismos Dependientes y Relacionado, basados en una gestión de calidad, que favorezcan la relación Ministerio de Relaciones Exteriores – Ciudadanía.**

DESAFIOS DE LA OIRS MINISTERIAL DE LA CANCELLERIA EN EL SIAC 2006 - 2010

- Mantener e incrementar su nivel de participación en el fortalecimiento para el desarrollo de los Sistemas Integrales de Atención Ciudadana, de la Subsecretaría, Organismos Dependientes y Relacionado.**
- Implementar mediciones periodicas del nivel de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema, en relación a la calidad de información y a la entrega de productos asociados.**
- Generar información que permita retroalimentar la formulación de las políticas públicas.**

PROGRAMA DE GOBIERNO 2006 - 2010

“NUEVO TRATO CIUDADANO”

→ **Será necesario transformar la cultura de funcionarios y autoridades públicas, de modo que ellos incorporen la satisfacción de usuario/a como el indicador más importante de una gestión correcta”. (Pág. 76)**

→ **“Para contar con ciudadanos activos, partícipes y responsables se requiere dotarlos de la información necesaria.... Fomentaremos una política de información permanente por parte de los servicios y reparticiones públicas. Promoveremos, respecto de servicios esenciales para la ciudadanía, la generación periódica de encuestas de calidad de servicio, evaluaciones públicas de cumplimiento de estándares y ranking de satisfacción de usuarios/as.” (Pág. 81)**

→ **“No es la gente la que debe estar al servicio del Estado. Es el Estado el que debe estar al servicio de la gente”. (Mensaje Presidencial, 21 de mayo de 2006).**

→ **“Queremos que se sepa qué, cómo y cuándo hacemos las cosas, cuánto vale, por qué lo hacemos. Más información es más democracia”. (Mensaje Presidencial, 21 de mayo de 2006).**