

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA, SIAC, DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES DE CHILE.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3614

SANTIAGO, 29 NOV. 2019

VISTOS:

- a) La Constitución Política de la República.
- b) La Ley N° 19.712, del Deporte.
- c) La Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.
- d) La Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- e) La Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública
- f) El Decreto Exento RA N° 120891/57/2019, de 19 de agosto de 2019, de la Subsecretaría del Deporte, que establece orden de subrogación Dirección Nacional del IND.
- g) La Resolución N° 7 y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República.
- h) El Memorandum N° 67/2019, de 2019, del Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Dirección Nacional del IND.

CONSIDERANDO

1. Que el Instituto Nacional de Deportes de Chile, IND, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley N°19.712, a quien corresponde ejecutar la Política Nacional de Deportes, para lo cual pudiendo al efecto ejercer la acciones y facultades que sean necesarias en el cumplimiento de los fines que la ley le asigna.
2. Que, el 29 de mayo del año 2003, fue publicada la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Esta ley regula la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, por vías tradicionales o electrónicas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las solicitudes ciudadanas, garantizando al ciudadano/a la igualdad de oportunidades y acceso sin discriminación a los servicios públicos.
3. Que, uno de los mecanismos para relacionarse las instituciones públicas con la ciudadanía, son los espacios de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que permite identificar la problemática que enfrenta la ciudadanía en materia de trámites y servicios, en la perspectiva de incidir en su mejora, así como en cuanto a la actuación de los servidores públicos, para contribuir a su detección, sanción y prevención.
4. Que, con el objeto de estandarizar el proceso de atención de las solicitudes formuladas por la ciudadanía en los espacios de atención del Sistema Integral de información y Atención Ciudadana, SIAC, es necesario aprobar el "Procedimiento SIAC" definido por el Instituto Nacional de Deportes de Chile.
5. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente, las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y en ejercicio de las atribuciones que me otorga la ley.

RESUELVO:

1. **APRUEBASE** el procedimiento de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Instituto Nacional de Deportes de Chile, el cual es del siguiente tenor:





Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana “SIAC”

PROCEDIMIENTO SIAC

Departamento de Comunicaciones

Instituto Nacional de Deportes





TABLA DE CONTENIDOS

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Referencias	3
4. Definiciones	3
5. Formularios / Formatos Aplicables	3
6. Modo de Operación	4
7. Registros	6
8. Indicadores de procesos	7





1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es estandarizar el proceso de atención de las solicitudes formuladas por la ciudadanía en los espacios de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) definidos por el Instituto Nacional de Deportes de Chile (IND).

2. Alcance

Se aplica a las actividades y operaciones realizadas por el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Instituto Nacional de Deportes (IND).

3. Referencias

Ley 19.880, Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4. Definiciones

- **Días hábiles:** comprende de lunes a viernes, salvo los días festivos.
- **Analista SIAC:** Funcionarios de la Dirección Nacional, Direcciones Regionales o de Recintos que tramitan y/o responden las solicitudes de los espacios de atención del SIAC del IND.
- **Solicitudes:** se entiende por las consultas, reclamos, sugerencia y/o felicitaciones recibidas en los espacios de atención del SIAC del IND.
- **Especialistas:** funcionarios y funcionarias de las diferentes unidades internas del IND, que preparan los antecedentes para responder aquellas solicitudes asignadas por el Equipo SIAC del IND.
- **Espacios de Atención SIAC:** buzón web; teléfono de informaciones; y oficinas de informaciones y/o atenciones en terreno.
- **Usuario:** corresponde al ciudadano o ciudadana que solicita información a través de los Espacios de Atención SIAC.
- **Buzón Web:** plataforma de atención y registro de las solicitudes ciudadanas de nuestros Espacios de Atención SIAC. Su dirección es <http://admin.ind.local>

5. Formularios / Formatos Aplicables

Formulario de Atención/Registro de Atención Ciudadana. Está disponible en el Buzón Virtual o Web.





6. Modo de Operación

a. Proceso

El proceso comienza con el usuario, quien formula una solicitud en algún Espacio de Atención SIAC del IND. En caso de atenciones telefónicas y personalizadas, se debe saludar protocolarmente al usuario¹. El Equipo SIAC² del IND debe tipificar la solicitud, precisando a) si se trata de una consulta, reclamo, sugerencia o felicitación y b) a qué temática corresponde (Alto rendimiento, organizaciones deportivas, etc.), según listado disponible en el Buzón Web del SIAC.

En caso de reclamo, adicionalmente se debe especificar a qué Producto Estratégico del IND corresponde. El listado de Productos Estratégicos está disponible en una lista desplegable en el mismo Buzón Web y corresponde a los productos estratégicos contenidos en el **Formulario A1** de definiciones estratégicas del Instituto Nacional de Deportes.

El equipo SIAC debe discernir si puede o no responder directamente al usuario. De ser posible, el Equipo SIAC responde la solicitud y registra los antecedentes cuando corresponda (solicitudes telefónicas y/o presenciales).

En caso contrario, el Equipo SIAC deberá asignar la solicitud al especialista, que tendrá un máximo de 5 días hábiles para preparar respuesta y/o remitir los antecedentes. En caso de error en la asignación, el especialista deberá solicitar la reasignación del caso con la justificación correspondiente. En caso de respuestas deficientes (incompleta, erróneas, etc.) el Equipo SIAC podrá asignar nuevamente la solicitud.

Una vez recibida la respuesta y/o los antecedentes, el Equipo SIAC finaliza la solicitud enviando la respuesta al usuario e ingresa la respuesta (solicitudes telefónicas y/o personalizadas)

En aquellos casos que un Organismo Público distinto al Instituto Nacional de Deportes reciba una solicitud que corresponda al IND, este deberá ingresar a través del canal oficial definido para esto, el cual corresponde al apartado "contacto" de la página web Institucional, www.ind.cl, donde deberá registrarse con su correo electrónico y especificar que han recibido una solicitud correspondiente al Instituto Nacional de Deportes, luego, el IND aplicará el tratamiento de las solicitudes como cualquier otra, dando respuesta a la solicitud al correo electrónico que ingresó la consulta, para que así este pueda dar respuesta al usuario oportunamente.

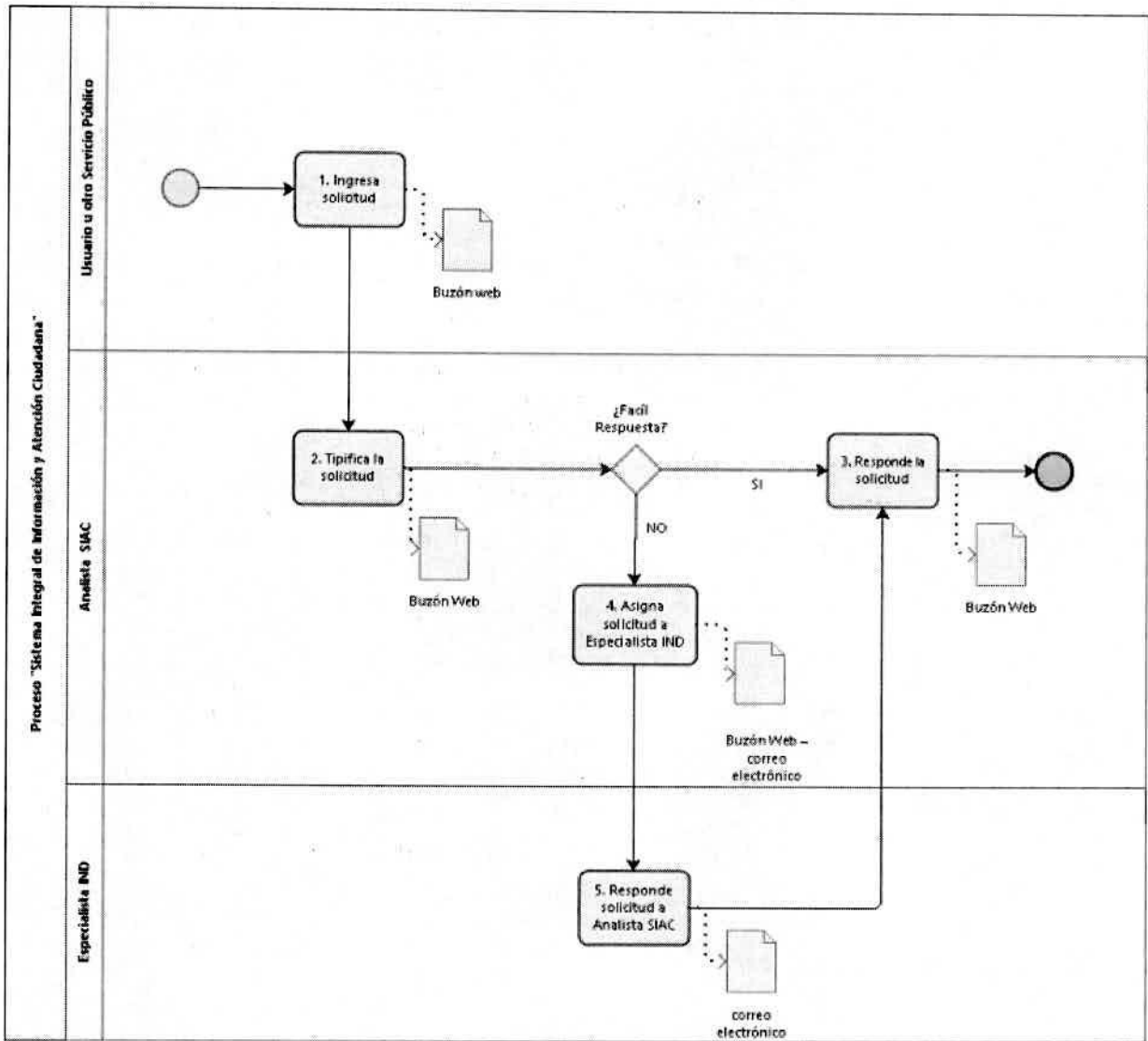
Finalmente, si la solicitud recibida corresponda a otro Organismo Público, el Analista SIAC realizará la derivación mediante el canal que defina el destinatario.

¹ Es importante tener en cuenta que es la recepción donde el usuario se crea la primera imagen, difícil de modificar posteriormente. Por tanto, la comunicación tanto verbal como no verbal tiene una importancia relevante.

² El Analista SIAC de la Dirección Nacional asignará los casos web a: Dirección Regional Metropolitana, Estadio Nacional y Estadio Víctor Jara, quienes tipificarán y continuarán el mismo proceso.



b. Flujoograma Proceso de Sistema de Información y atención ciudadana "SIAC".





c. Matriz de Responsabilidades Proceso de Sistema de Información y atención ciudadana "SIAC".

N°	Quién	Qué	Cuándo	Cómo (o Instructivo)	Registro
1	Usuario u otro Servicio Público	Ingresa solicitud	Cuando necesite información del servicio.	A través de las distintas vías destinadas para ello, ya sea web; telefónicamente o presencialmente de lunes a viernes de 9.30 a 14.00 horas; en horario de actividad en terreno. El usuario solicita información al servicio. En aquellos casos que un Servicio Público distinto al Instituto Nacional de Deportes reciba una solicitud que corresponda al IND deberá ingresarlo a través del canal oficial definido para esto, el cual corresponde al apartado "contacto" de la página web Institucional.	Buzón web
2	Analista SIAC	Tipifica la solicitud	Durante o después de la atención.	Luego de analizar solicitud SIAC, dado las características de esta, se define el tipo de solicitud, si corresponde a reclamos, sugerencia, consulta y/o felicitaciones.	Buzón Web
3	Analista SIAC	Responde la solicitud.	Hasta en 20 días hábiles	En el caso de ser la solicitud de respuesta simple, el analista da respuesta al usuario solicitante. Si la solicitud recibida corresponda a otro Servicio Público, el analista realizará la derivación mediante el canal que defina el destinatario.	Buzón Web
4	Analista SIAC	Asigna solicitud a Especialista IND	Hasta 3 días hábiles, luego de recibir solicitud.	En el caso que la respuesta requiera ser redactada de manera técnica por alguna área, el analista derivará la solicitud a especialista IND.	Buzón Web – correo electrónico
6	Especialista IND	Responde solicitud a Equipo SIAC	Hasta en 5 días hábiles.	Luego de recibir solicitud, analista realiza respuesta y remitirá al analista SIAC	correo electrónico
7	Analista SIAC	Responde la solicitud tras recibir antecedentes del especialista.	Hasta 7 días hábiles,	Con los antecedentes entregados por especialista IND, procede a dar respuesta a Solicitud.	Buzón Web

7. Registros

Todos los registros de atenciones ciudadanas deben estar a disposición en el Buzón Web.



8. Indicadores de procesos

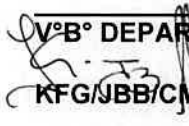
Nº	INDICADOR	FORMULA CALCULO	DE	MEDIO DE VERIFICACIÓN ³	FRECUENCIA DE MEDICION	RANGO DE DESEMPEÑO		
						OPTIMO	NORMAL	DEFICIENTE
1	Respuesta a reclamos	$(N^{\circ} \text{ de reclamos respondidos en el año t} / N^{\circ} \text{ de reclamos recibidos en el año t}) \times 100$		Registros del Buzón Web Planilla SIAC	Excel Mensual	=100%	<99% y >90%	<90%


2. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en el banner de Internet Gobierno Transparente del Sitio Web del Instituto Nacional de Deportes de Chile.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


SOFÍA RENGIFO OTTONE
 DIRECTORA (S) NACIONAL *
 INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES DE CHILE




VºBº DEPARTAMENTO JURIDICO
 KFG/JBB/CML/JVR/JMRM.
 INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES DE CHILE - P.H.F.



DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Dirección Nacional.
- Divisiones, Departamentos y Unidades.
- Funcionarios del Nivel Central
- Oficina de Partes