



GOBIERNO DE  
**CHILE**  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
INTENDENCIA REGIONAL  
DE ATACAMA

# **ANALISIS PROCEDIMIENTO SISTEMAS Y METODOLOGIAS IMPLEMENTADAS**

**Año 2010**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**  
SIAC

## ANALISIS

A continuación se expone un análisis de los procedimientos sistemas y metodologías implementadas en la Intendencia Regional de Atacama en el marco del Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC.

Lo primero que hay que decir, es que existen 3 manuales de procedimientos y metodologías de sistemas implementados en la Intendencia Regional estos son; “Manual de Procedimientos 2010”, “Metodología de Atención a Clientes 2010” y “Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas, Manual Web OIRS”

**Manual de Procedimientos**, es actualizado anualmente según los lineamientos definidos desde el nivel central y de acuerdo a las necesidades que resulten del análisis de la gestión del año anterior, este manual mantiene información detallada de los procedimientos y metodologías implementadas en la Intendencia regional, con el objetivo de normar y sistematizar los procesos relacionados con la atención a la ciudadanía en todos los espacios de atención definidos para la Intendencia.

Este manual sistematizado de procedimientos y metodologías ha sido fundamental en la capacitación de los funcionarios que atienden público en los distintos espacios de atención y también ha sido fundamental para lograr establecer un procedimiento y metodología única y común para todos los espacios de atención de la Intendencia Regional de Atacama, logrando con ello unificar de manera muy significativa la atención y procedimientos que se siguen al interior del Servicio.

De la misma forma el que este manual contenga como anexo los formatos de documentos necesarios para los distintos procedimientos, facilita el acceso de cualquier funcionario al documento que el requiera según sea el procedimiento a realizar, decepcionar un reclamo, consulta, felicitación o deba derivarla interna o externamente.

Además este manual forma parte de los documentos de la página Web de la Intendencia, permitiendo de esta forma que esté al alcance de todos los funcionarios e incluso de los ciudadanos, para su conocimiento, uso, etc., en cualquier momento y lugar.

Otro elemento significativo a la hora de analizar las consecuencias de que algunos documentos se encuentren alojados en el sitio Web de la Intendencia es que disminuyen el gasto en insumos computacionales puesto que no es necesario que impriman el documento ya que pueden consultarlo de manera online e incluso solo imprimir las paginas que se requieran en un momento dado.

**Manual de Atención a Clientes**, al igual que el documento anterior es actualizado anualmente según los lineamientos definidos desde el nivel central y de acuerdo a las necesidades que resulten del análisis de la gestión del año anterior, esta metodología tiene el propósito de ser guía y entregar las herramientas necesarias para asegurar una atención eficiente de todos los usuarios que concurren a los distintos espacios de atención, entregando normas básicas de atención, pero también siendo muy detallista en los procedimientos de atención según el espacio que corresponde y por lo tanto esta directamente relacionado con el procedimiento antes analizado.

Este manual de procedimiento de atención ha permitido reforzar un procedimiento de atención uniforme en todos los espacios de atención de la Intendencia contribuyendo fuertemente al logro de un sistema integral de atención.

De la misma forma que el manual de procedimientos este manual de atención se encuentra subido al sitio web de la Intendencia de Atacama para que esté al alcance de los funcionarios y también de los ciudadanos, permitiendo de este forme disminuir gastos en impresión y facilitando el acceso a el documento desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Finalmente el **sistema de gestión de solicitudes**, manual de usuario Web OIRS lo primero que se debe decir es que este manual esta orientado a la administración del sistema Web de la OIRS de forma que el encargado pueda administrara el sistema y gestionar las solicitudes que ingresen al sistema.

Este sistema o más bien su continuidad provoco algunos problemas el primer semestre de esta año, como se ha explicado en otros de los documentos que conforman la documentación adjunta para este sistema, y el problema principal se relaciona con la incorporación de una funcionaria nueva como encargada de la Oficina de la OIRS de la Intendencia Regional, esto provoco un periodo de ajustes en la forma de trabajar y también la necesidad de aprender de los errores que se cometieron al comienzo principalmente porque se supuso que con la capacitación entregada a la nueva funcionaria seria suficiente para que gestionara bien el sistema Web, sin embargo, hubo errores que se presentaron por la falta de experiencia y también porque faltaba una supervisión más periódica que permitiera observar los problemas o errores involuntarios que se estuvieran cometiendo.

Ambos problemas fueron resueltos eficientemente primero con un reforzamiento en el uso del sistema Web y también con la necesidad de acompañar de manera más periódica el trabajo que realiza la funcionaria encargada de forma de poder resolver durante los procesos los problemas que aparecieran, y por otro lado se determino la necesidad de definir una supervisión mucho más periódica por parte del encargado del sistema SIAC, es importante señalar que además se le solicito a informática que los avisos de ingreso de solicitudes al sistema fueran avisados a los correos de ambos funcionarios, es decir, la encargada de la OIRS y el encargado del sistema de PMG.

Una vez tomadas las precauciones se a logrado mitigar de buena forma los errores involuntarios cometidos, principalmente por que los funcionarios que conforma el Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC se han dado cuenta que se trata de un sistema integral en donde todas las partes deben trabajar como un equipo, manteniendo niveles similares de calidad de la atención y también procedimientos comunes a todos los espacios de atención de la Intendencia, y para el logro de estos objetivos los distintos manuales integrantes de este sistema SIAC, son fundamentales porque unifican y establecen criterios y procedimientos universales, comunes y eficientes para el sistema SIAC.

Se dejo de lado en este documento el manual de transparencia activa debido a que es analizado su procedimiento en la Intendencia de Atacama, en otro informe que forma parte de la documentación adjunta obligatoria de este sistema de PMG.