



**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
DIRECCION GENERAL DE AGUAS**

Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

Sistema Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

REALIZADO POR:

**Centro de Información de Recursos Hídricos
(C.I.R.H.)**

S.D.T. N°159

**DIRECCION GENERAL DE AGUAS
Centro de Información Recursos Hídricos
Área de Documentación**

Santiago, noviembre del 2003

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Aguas (DGA), a través del Centro de Información de Recursos Hídricos (CIRH) se encuentra implementando la etapa V del sistema Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

En este contexto y como parte de los compromisos asumidos para el presente año, se realizarán por parte del CIRH, diversos talleres de internalización de la función OIRS a nivel nacional, para lo cual se ha preparado el presente documento de trabajo con el objeto de entregar la información necesaria que permita profundizar y realizar una reflexión sobre la importancia de esta actividad en el accionar institucional.

El presente documento se encuentra dividido en cuatro partes principales:

- 1.- Programa de Mejoramiento de la Gestión- Sistema OIRS:** Se entregan antecedentes del Programa de Mejoramiento de Gestión. Además se describen las funciones de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias y su vinculación con las prioridades gubernamentales.
- 2.- Modelo Integral de Atención de Usuarios:** Se expone el Modelo Integral de Atención de Usuarios y sus Objetivos.
- 3.- Descripción de Etapas Sistema OIRS:** Se explican cada una de las etapas contenidas en el sistema OIRS del año 2003. Esta descripción contiene cada uno de los requisitos técnicos contenidos en la Documento Técnico 2003, del PMG de este año.
- 4.- Esquema de Correlación entre Etapas:** Se explican las conexiones existentes entre las diferentes fases del proceso de desarrollo de las OIRS en función del Modelo Integral de Atención de Usuarios. La numeración de cada elemento es equivalente a la utilizada en la explicación de cada etapa y su formulario.
- 5.- Formularios Etapas Sistema OIRS:** Se presenta el formulario que debe ser utilizado por las Instituciones para la presentación de los informes al Ministerio Secretaría General de Gobierno (Organismo Técnico Validador).

A. Las OIRS son parte de los Programas de Mejoramiento de la Gestión

Como prioridad gubernamental, en el año 1998, se implementó la Ley 19.553, que dio inicio al desarrollo paulatino del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos. Asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para todos los funcionarios que se desempeñan en ellos. Es decir, por los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, los funcionarios recibirán un incremento de un 3% de sus remuneraciones si la Institución en la que se desempeñan alcanza un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos comprometidos y un 1.5% si dicho cumplimiento es igual o superior a 75% e inferior a 90%.

En el año 2000 se consideró necesario perfeccionar la elaboración y aplicación de este instrumento con el objeto de contribuir, a partir del año 2001, al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública. El Programa Marco del PMG 2001 comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión vinculados a las áreas de mejoramiento. Cada etapa de desarrollo es definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, constituyendo un objetivo de gestión posible de comprometer en un programa anual. De este modo, con el cumplimiento de la etapa final el sistema debe alcanzar su completo desarrollo según características y requisitos básicos.

Las áreas de gestión establecidas fueron: Recursos Humanos, Atención de Usuarios, Planificación / Control de Gestión, Auditoría Interna, Desconcentración, Administración Financiera. Asociados a estas áreas se definieron 11 sistemas de gestión. El Programa Marco del PMG 2002 incorporó además el área Enfoque de Género. La formulación del PMG correspondiente al año 2003 elimina el sistema Compromisos de Desconcentración e incluye dos nuevas etapas para cuatro de los sistemas

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS**

existentes, las que se agregan a las etapas ya definidas para cada uno de estos. Las modificaciones que se introducen corresponden a los sistemas Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Simplificación de Trámites, Planificación/Control de Gestión y Sistema de Compras y Contrataciones. En el primer caso, el objetivo central es mejorar el estándar de las OIRS, impulsando además un desarrollo institucional más integral y homogéneo de ellas. En el sistema de Simplificación de Trámites se agrega la tipificación correspondiente a la simplificación de trámites inter-servicios. En el sistema de Planificación/Control de Gestión las nuevas etapas tienen por objeto reforzar el cumplimiento de metas a través de los indicadores de desempeño que forman parte del sistema. El cumplimiento de estas metas permitirá disponer de mejor información para la toma de decisiones y cuenta pública de sus resultados. Finalmente, el Sistema de Compras y Contrataciones experimenta importantes cambios derivados de la nueva etapa que inicia, específicamente del nuevo marco legal en que operará el sistema.

Los cambios que se incorporan han sido propuestos y trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG. En el caso del sistema OIRS, le corresponde a la Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales, realizar el monitoreo y seguimiento de las Instituciones que han comprometido este sistema. Los resultados anuales obtenidos en los PMG son incorporados a los Balances de Gestión Integral, los que son informados a la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda y al Parlamento, para dar cuenta del cumplimiento Institucional de los objetivos estratégicos, presupuestarios y estipular las prioridades gubernamentales para el año siguiente.

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS**

Por lo tanto, este método de trabajo, permite que de manera anual, cada institución pueda comprometer avances para el mejor desarrollo de las Oficinas Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) considerando tanto sus características particulares como los estándares y procesos que exige el organismo técnico validador.

Las etapas para la validación en el sistema OIRS son:

- 1° etapa:** Diagnóstico para crear una OIRS
- 2° etapa:** Plan General de Aplicación de la OIRS
- 3° etapa:** Resultados parciales de la Implementación de la OIRS
- 4° etapa:** Resultados Finales de la Implementación de la OIRS

Desde el año 2003, se agregaron dos etapas más:

- 5° etapa:** Diagnóstico, Planificación e Implementación Parcial del Modelo Integral de Atención de Usuarios
- 6° etapa:** Resultados Finales de la Aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuarios.

El desarrollo de las diferentes etapas debe generarse del cumplimiento de los objetivos y metas estipuladas en los medios de verificación del Sistema OIRS correspondiente a la Etapa que cada Institución se ha fijado para el plazo de validación, siendo posible comprometer más de una etapa en un solo año.

B. ¿Porqué es necesario contar con Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS)?

Los ciudadanos han expresado en variadas encuestas y mediciones¹ sus necesidades y expectativas frente a los espacios de Atención de las Reparticiones Públicas. Las principales solicitudes de los ciudadanos se resumen en:

- **Recibir un Buen Trato al ser atendidos**
- **Simplificar los trámites**
- **Mejorar la Información para el acceso a los Servicios**
- **Disminuir los tiempos de Espera y Respuesta**
- **Mejorar las Instalaciones y los Espacios de Atención**

Además, en estas mediciones se constata que gran parte de los ciudadanos considera que **la falta de información** es el principal factor que determina los problemas en la realización de trámites en los Servicios Gubernamentales.

Estos antecedentes son la base para crear mejores espacios de atención de usuarios, estructurados en metodologías comunes que tiendan a asumir las percepciones de la ciudadanía.

C. ¿Qué son las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias?

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de Comunicación Ciudadana que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Además, estas Oficinas permiten:

- La Difusión de Programas Sociales y Trámites propios de las Reparticiones Públicas.
- La Comunicación de las Prioridades Gubernamentales.
-

¹ Fuente: Estudio Calidad de la Atención / Dirección de presupuesto 1998, Mori - Modernización 2000

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS**

- Que la Ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

Estas Oficinas deben facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

D. ¿Qué normas rigen las OIRS?

La creación y el funcionamiento de las OIRS se rige por el Decreto N° 680, del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial el 16 de Octubre del mismo año.

Este decreto señala que diversas entidades deben establecer OIRS. Entre estas se cuentan Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Empresas Públicas creadas por Ley y diversos Servicios Públicos. Surgen como excepciones legales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, Las Municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión. No obstante, algunas de estas instituciones tienen OIRS, dándole de esa forma prioridad a sus usuarios.

E. ¿Cuál es la Misión de las OIRS?

Ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos con las reparticiones públicas, que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias deben ayudar a garantizar el Derecho de los Ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

Deben constituirse como espacios comunicacionales que permitan coordinarse con otras reparticiones públicas, atendiendo a la ciudadanía sin discriminaciones, entregando a todos los ciudadanos y ciudadanas una atención oportuna y de calidad. Por lo tanto, la OIRS es un reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios que el Servicio ha establecido. En este deben estar claros: los procedimientos y plazos de entrega de servicio/beneficios/trámites, la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución (sus mecanismos y plazos de respuesta) y los medios de Información utilizados por la Repartición Pública para con el ciudadano.

Este Modelo de Atención de Usuarios, debe tender a ser común y vinculante en los distintos espacios de comunicación (Teléfonos de Información, Móviles, Internet u otros) utilizados por la Institución.

F. ¿Cuáles son las funciones de una OIRS?

Las tareas propias de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) son:

1. Informar sobre:

- Servicios que presta cada repartición
- Requisitos para obtener la prestación
- Formalidades para el acceso.
- Plazos para la tramitación de la prestación
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud
- Procedimientos para la tramitación.
- Ubicación, Competencia y Horarios de otras entidades del aparato Gubernamental.
- Prioridades Gubernamentales

2. Atender a los interesados:

- Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos.

3. Recibir y Estudiar Sugerencias:

- A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o de los servicios que en la institución se entregan.

4. Recibir Responder y/o Derivar Reclamos:

- Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades y a los organismos gubernamentales.

5. Realizar Encuestas y Mediciones

- Sobre la Satisfacción de los Usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de estos al acercarse al organismo.

6. Establecer Coordinación con dispositivos de Información y Comunicación:

- Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.

7. Publicar la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución:

- Para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la institución, los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación a través de los cuales estos se pueden hacer efectivos.

G. Orientaciones Transversales:

Para el desarrollo de las diferentes funciones propias de las OIRS es necesario que se consideren en todas las etapas de trabajo dos principios orientadores transversales:

1. La perspectiva de Tolerancia y No Discriminación:

En el Marco del Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile las OIRS deben adherir al objetivo de **"contribuir a la disminución progresiva de las distintas formas de discriminación e intolerancias"**. Por esta razón deben trabajar con especial preocupación por los intereses de quienes han sido reconocidos como Sujetos de Discriminación²:

- **Mujeres**
- **Infancia**
- **Adultos Mayores**
- **Juventud**
- **Pueblos Originarios.**

Del mismo modo, existen personas que tienen condiciones particulares que hacen que sean discriminadas. Estas deben ser consideradas por las OIRS:

- **Personas en Situación de Pobreza**
- **Personas con Discapacidad**
- **Personas viviendo con VIH/SIDA**
- **Personas privadas de Libertad**
- **Migrantes**

² "Bases Generales del Plan Nacional para Superar la Discriminación en Chile" 2001-2006, Programa Tolerancia y No Discriminación, División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaría General de Gobierno.

- **Minorías Sexuales**
- **Minorías Religiosas**

2. La Participación Ciudadana:

La segunda orientación transversal que debe tener la OIRS en todas las etapas de su trabajo es la Participación Ciudadana. Para esto, se deben considerar:

- Las resoluciones expresadas por el Presidente de la República en el Instructivo de Participación Ciudadana para los Organos de la Administración del Estado, dictado el 7 de Diciembre de 2000.
- Los compromisos que han establecido las Reparticiones Públicas para el tema participación ciudadana, en los casos en que corresponda, a partir de dicho Instructivo.

Algunos ejemplos de iniciativas que se pueden realizar para lograr la implementación de estos enfoques de trabajo son:

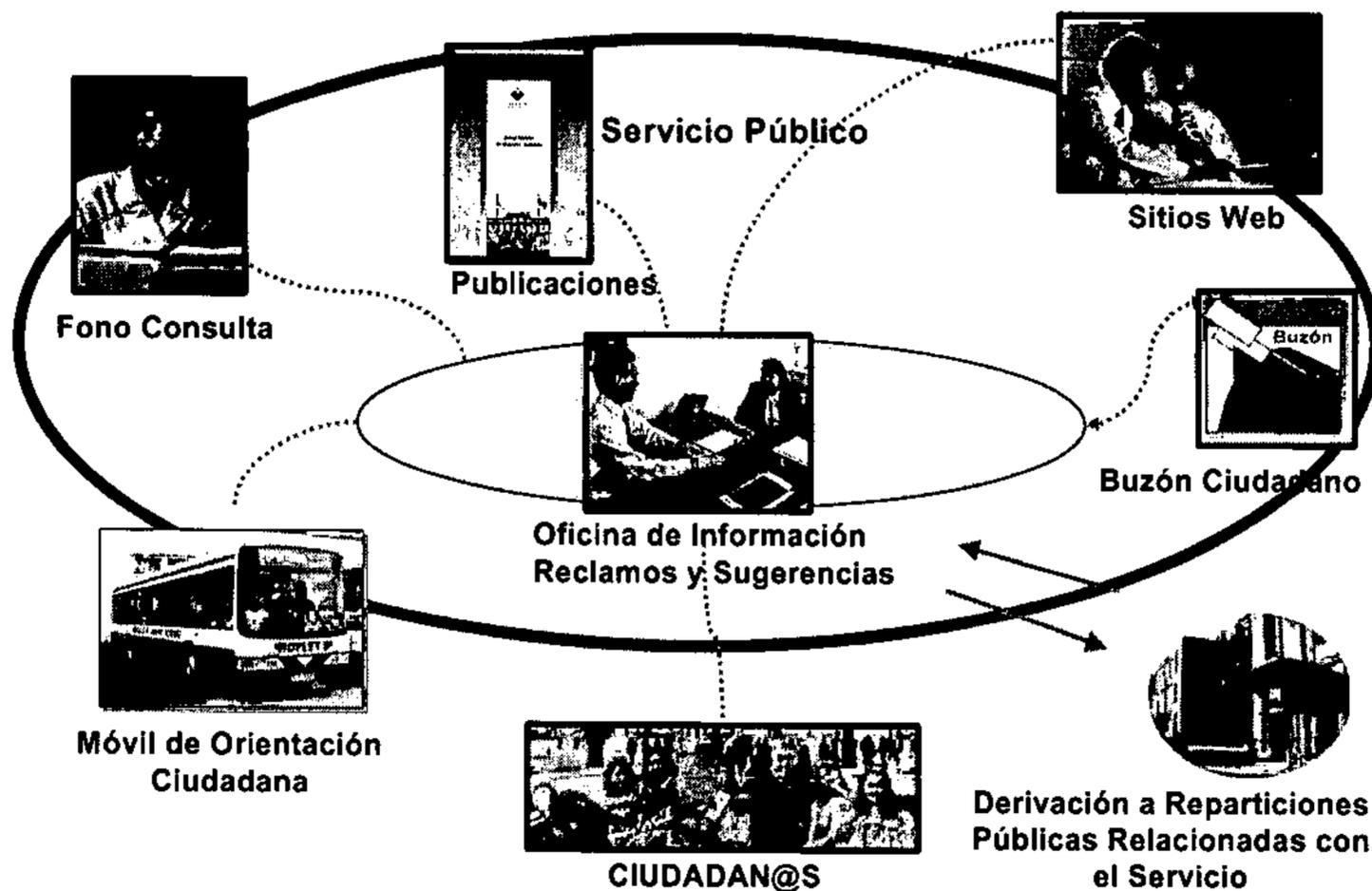
- Mejoramiento en la infraestructura de la OIRS para acoger a las personas con discapacidad física.
- Elaboración de Materiales informativos considerando los intereses de minorías (adultos mayores, niños, personas de pueblos indígenas, etc.)
- Capacitación de Personal de Atención de Público en técnicas de Atención de personas con discapacidad.
- Innovación en iniciativas que permitan captar las opiniones, sugerencias y reclamos de la Ciudadanía
- Implementación de Sugerencias de la Ciudadanía acerca del espacio de Atención de Usuarios de la OIRS.

¿Qué es el Modelo Integral de Atención al Usuario?

El Modelo Integral de Atención al Usuario es la coordinación de los espacios de atención de usuarios en el Servicio Público correspondiente, basado en una perspectiva comunicacional, que ayuda a mejorar la relación entre el Gobierno y los Ciudadanos, por medio de la modernización de la gestión de las reparticiones públicas.

El Modelo Integral de Atención al Usuario, propuesto por la Secretaría General de Gobierno, tiene como fin que la OIRS se coordine con todos los espacios de comunicación de la Institución para trabajar una metodología común de atención, derivación y registro. Mirando a más largo plazo, se pretende que los usuarios sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública, mostrando una unidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales, beneficios y prioridades.

MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS



Los Objetivos de este Modelo son:

- **Facilitar la coordinación entre los diferentes Espacios de Atención de Usuarios pertenecientes a una misma Institución o a reparticiones públicas afines por temáticas o destinatarios.**
- **Generar estrategias comunes de información, comunicación e interacción con los ciudadanos, insertas en una lógica común a nivel institucional, sectorial o intersectorial.**

Dado que el Modelo Integral de Atención de Usuarios supone el trabajo coordinado entre las diferentes instancias, a continuación, se sugieren ciertas medidas que pueden facilitar este trabajo:

- **Incorporar las prioridades Gubernamentales** en la Información de las OIRS y/o Programas sociales intersectoriales.
- **Confeccionar un Flujograma de Procesos** que permita determinar las instancias involucradas en la canalización de solicitud, reclamo o sugerencia ciudadana, al interior de la institución y entre los espacios de atención de usuarios relacionados.
- **Generar sistemas de Registro, Sistematización y Evaluación comunes** entre los diferentes espacios de atención de usuarios.
- **Capacitación de los funcionarios** que atienden público en las materias propias del Modelo Integral de Atención de Usuarios.
- **Difundir los servicios/productos/beneficios** de la Institución de forma coordinada en sus distintos espacios de atención de usuarios, coordinando recursos y esfuerzos institucionales.

Etapas V y VI del Sistema OIRS

**ETAPA V (2003):
DIAGNOSTICO, PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PARCIAL DEL
MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS**

¿Qué se espera de esta Etapa?

En esta etapa la Institución aplica las recomendaciones formuladas en la etapa anterior, elabora un diagnóstico y planifica perfeccionar la OIRS en función del Modelo Integral de Atención de Usuarios. En esta Etapa también comienza la implementación del Modelo.

MEDIO DE VERIFICACIÓN: INFORME DE AVANCE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS

¿Para qué sirve?

Es un Informe que pretende dar cuenta, después de cierto tiempo de funcionamiento, del estado en que se encuentra la Institución para lograr la integración de sus espacios de Atención de Usuarios (Sitio Web, Teléfonos, Móviles, Centros de Documentación, Buzones, OIRS). Asimismo, consigna las iniciativas que las OIRS de la Institución desarrollarán para alcanzar el Modelo Integral de Atención de Usuarios. Por último, se presenta la evaluación de la implementación parcial de dichas iniciativas.

EL INFORME DE ESTA ETAPA DEBE CONSIDERAR:

I. INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE AJUSTES

PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES ETAPA IV:

Corresponde dar cuenta acerca del estado de avance de las recomendaciones formuladas en la Etapa anterior, considerando actividades y plazos.

II. INFORME DE AVANCES DEL SERVICIO

DIAGNÓSTICO

Recolección de Datos

A.- DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE LA INSTITUCIÓN

A.1 Funciones de la Institución: Se refiere a aquellas funciones y atribuciones de la Institución en materias de atención de usuarios, asignadas legalmente desde el momento de su creación.

A.2 Misión Institucional: Se debe consignar la Misión establecida por la Institución. Este requisito debe considerarse como un punto de partida en el desarrollo del trabajo, puesto que todos los aspectos institucionales deben ser coherentes con este propósito.

A.3 Objetivos Estratégicos de la Institución: Son la expresión de los logros que el Gobierno espera que los Ministerios y sus Servicios alcancen en un plazo determinado. Estos objetivos se encuentran en el Balance de Gestión Integral elaborado por cada Institución.

A.4 Productos Estratégicos de la Institución: En esta parte se deben hacer explícitos los productos y servicios que hacen concreta la Misión Institucional; y que se encuentran destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios.

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS**

A.5 Clientes/ Usuarios/ Beneficiarios: Corresponde observar a quienes se ha reconocido como Público en las Definiciones Estratégicas de la Institución. Esta Información se encuentra en el Balance de Gestión Integral elaborado por cada repartición.

B.- COMPROMISOS INSTITUCIONALES:

Compromisos Institucionales: Corresponde detallar los compromisos de Participación Ciudadana y de Tolerancia y no Discriminación establecidos por la Institución y su vinculación con los espacios de información y comunicación. Para esto se debe consultar el Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana y el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile.

C.- CATASTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN ESPACIOS DE ATENCIÓN:

Catastro de Productos y Servicios: Contempla las características de las OIRS y de cada uno de los dispositivos de la Institución. Deben identificar factores importantes tales como cobertura, servicio/productos asociados, medios de difusión utilizados, perfil de usuarios, sistema de recepción de reclamos y Sugerencias, sistemas de registro utilizados y Sistema de derivación.

Presentación y Análisis de Datos

- Corresponde analizar las Fortalezas y Debilidades de la Institución para la Implementación de un Modelo Integral de Atención de Usuarios. Además, se deben identificar las brechas que presenta la Institución en cada uno de los aspectos necesario para la implementación de este Modelo.

PLANIFICACIÓN

D.- PLAN DE IMPLEMENTACIÓN: Corresponde establecer las líneas que se seguirán a partir de lo diagnosticado anteriormente en la etapa. Se deben incluir objetivos generales y específicos, vinculados a metas e indicadores.

DISEÑO:

E.- DISEÑO DE SISTEMA COMÚN DE REGISTRO: Corresponde crear un Sistema Común de Registro que permita una recolección de datos más eficiente y funcional a los propósitos de la Institución. En caso de que la Institución ya hubiese diseñado un Sistema Común de Registro, han de proponerse mejoras para el mismo.

F.- CRONOGRAMA: Corresponde establecer el orden de las actividades que se desarrollarán, considerando las fechas de cumplimiento y sus respectivos responsables.

IMPLEMENTACIÓN:

G.- RESULTADOS PARCIALES DE LA ARTICULACIÓN: Corresponde informar acerca de los resultados parciales de la implementación realizada en esta etapa. Debe considerar los objetivos que se había propuesto. Del mismo modo, se debe revisar cada una de las metas asociadas a los objetivos e indicar sus niveles de logro, justificando las brechas que detecte.

M. RESULTADOS PARCIALES DE LA CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS: Se debe informar acerca de la capacitación de los funcionarios en las diversas materias establecidas como necesarias para su buen desempeño

en el modelo. Corresponde detallar los contenidos, fechas y lugares en que se desarrollaron.

ETAPA VI (2004):

**RESULTADO FINAL DE LA APLICACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN
DE USUARIOS**

¿Qué se espera de esta Etapa?

Durante esta Etapa el Servicio Implementa parcialmente el Modelo Integral de Atención de Usuarios conforme a lo planificado en la Etapa anterior. Además, entrega resultados parciales de la implementación y genera recomendaciones de mejoramiento.

MEDIOS DE VERIFICACION: INFORME FINAL DE LA APLICACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA OIRS.

¿Para que sirve?

Es un informe de los resultados finales que, como tal, permite conocer los logros alcanzados en la Integración de los Espacios de Atención de Usuarios (Sitio Web, Teléfonos, Móviles, Centros de Documentación, Buzones, OIRS). Además, sirve para incorporar nuevas actividades que permitan conseguir aquellos propósitos que aún no han sido cumplidos.

SE DEBE CONSIDERAR:

- I. INFORME FINAL DE APLICACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS**

A. Resultados de la Implementación:

Corresponde informar acerca del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de la Etapa anterior y sus correspondientes metas. Además, se deben establecer las brechas que se detecten entre lo comprometido y lo efectivamente realizado; incluyendo la correspondiente justificación.

B. Programa de Seguimiento de Recomendaciones:

Corresponde formular recomendaciones a partir de las brechas detectadas. Se deben considerar las actividades que harán concretas las recomendaciones, las OIRS en que se desarrollarán tales actividades, sus fechas y responsables.

CENTRO DE INFORMACION DE RECURSOS HIDRICOS



3 5617 00005 9378