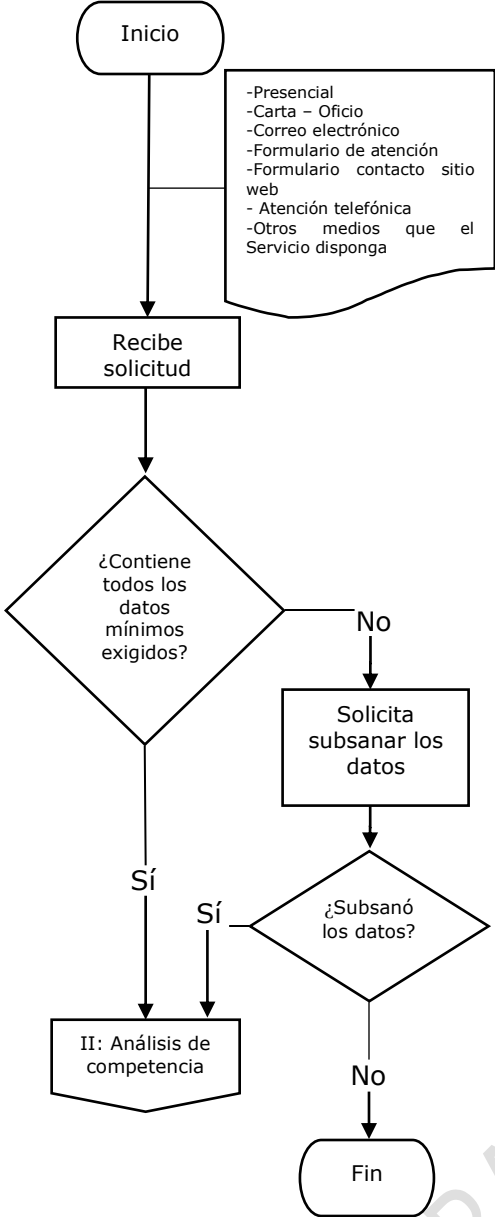
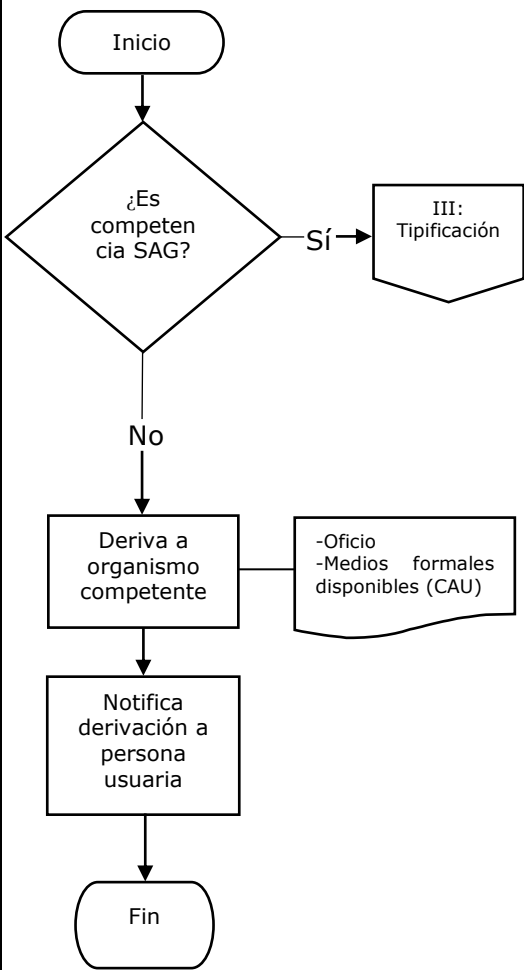
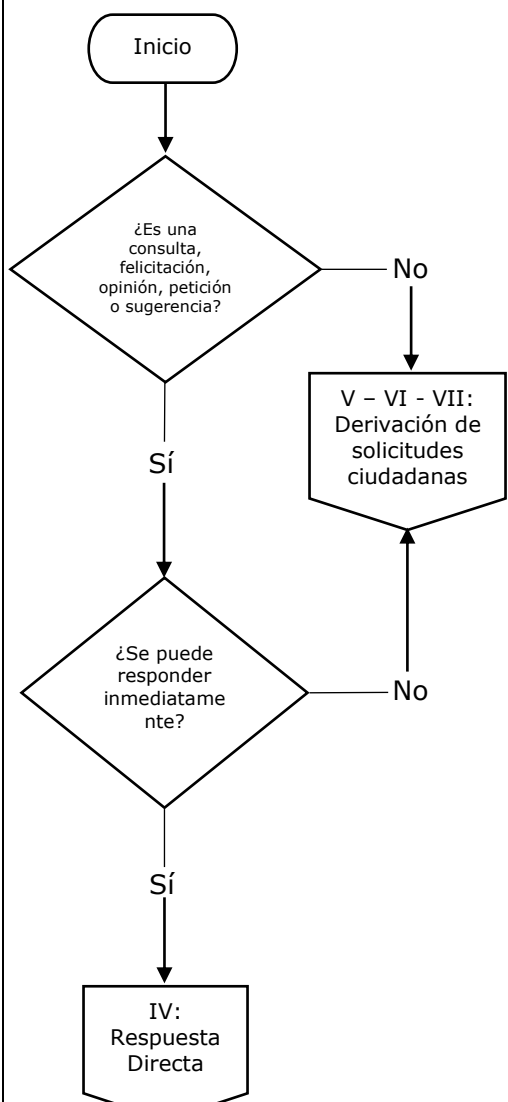


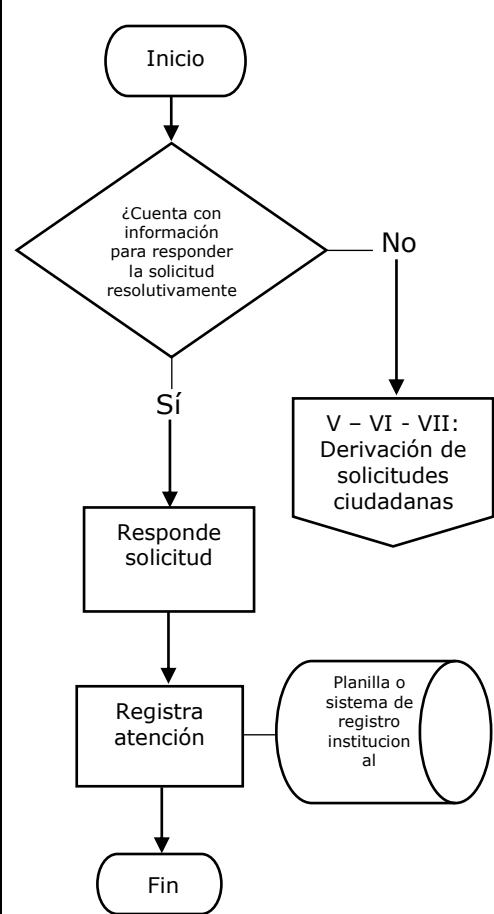
Objetivo	Definir cómo se reciben, gestionan y responden las solicitudes ciudadanas en los espacios de atención del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).
Alcance	Este procedimiento aplica a nivel nacional en todo el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) de la institución, abarcando todas las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), así como el Centro de Atención Usuaría (CAU). Su alcance comprende las solicitudes ciudadanas ingresadas de manera presencial, digital (mediante correo electrónico o formulario web) o telefónicamente, además de aquellas que sean derivadas desde otros organismos de la Administración Pública y de medios de ingreso alternativos con los que cuente el Servicio. Para efectos de este proceso, se entiende por solicitud ciudadana toda consulta, denuncia, felicitación, opinión, petición, reclamo o sugerencia presentada por las personas usuarias, de servicios prestados por el personal SAG o por terceros autorizados.
Indicador de Desempeño	- Porcentaje de solicitudes ciudadanas respondidas en un plazo menor o igual a 7 días hábiles, respecto del total de solicitudes ciudadanas recibidas durante el año t. (Número de solicitudes ciudadanas respondidas en un plazo menor o igual a 7 días hábiles durante el año t / Número de solicitudes ciudadanas recibidas durante el año t) *100 - Porcentaje de reclamos respondidos respecto del total de reclamos recibidos durante el año t. (Número de reclamos respondidos durante el año t / Número de reclamos recibidos durante el año t) *100
GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES	
Riesgos del proceso	- Datos requeridos (presupuestarios, de actividades, de información, de personal, otros) registrados tardíamente, con errores, incompletos, sin respaldo y/o no registrados. - Servicios prestados de manera errada, discriminatoria, fuera de plazo, con mal trato y/o no apegado a la normativa vigente. - Información interna o externa recibida con errores, desactualizada, incompleta, tardía que afecte el correcto desarrollo de los procesos. - Sistemas, software, plataforma web, aplicaciones, interfaces, u otro aplicativos (internos o externos) afectados por caídas, interrupción o fallas. - Reporte o informe elaborado con errores, incompleto y/o fuera de plazo. - Requisitos establecidos en los convenios con terceros autorizados, no son cumplidos. - Supervisión o control aplicados deficientemente (desactualización, error u omisión). - Informaciones, declaraciones o documentos publicados estén incorrectos, incompletos, o sin autorización.

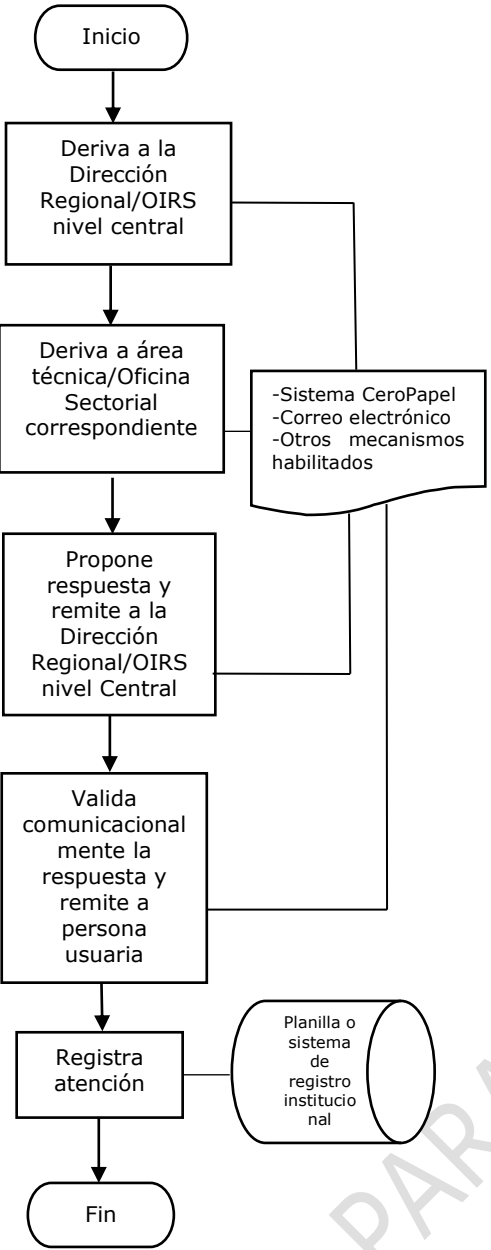
I. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central)	1 día hábil para la recepción de la solicitud. Si esta es ingresada por el/la solicitante fuera del horario hábil de atención, debe ser recibida a primera hora del día hábil siguiente. 5 días hábiles de subsanación en caso de requerir mayores antecedentes	La solicitud podrá ser ingresada a través de cualquiera de los canales habilitados por la institución en el marco del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), incluyendo, a lo menos: - Atención presencial en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a nivel nacional. - Medios escritos, tales como correo electrónico, carta formal o formulario de atención. - Formulario de contacto disponible en el sitio web institucional. - Atención telefónica. - Derivación interna desde otras áreas del Servicio. - Derivación desde otra repartición pública. Todas las solicitudes que ingresen por los canales habilitados por la institución en el marco del SIAC deberán se registradas en la planilla o sistema de registro institucional. En todos los casos, el personal responsable deberá solicitar los antecedentes necesarios para la correcta gestión de la solicitud, incluyendo, al menos: - Datos de contacto actualizados de la persona usuaria, a fin de emitir la respuesta correspondiente. - Descripción clara y precisa de los hechos o requerimientos planteados. Se considerarán como mínimos indispensables, aquellos antecedentes establecidos en el Art. 30 de la Ley N° 19.880/2003. En caso de que la solicitud ingrese por escrito y carezca de los antecedentes

		mínimos requeridos, se deberá contactar a la persona usuaria mediante el mismo canal utilizado para su ingreso, solicitando la subsanación de la información faltante, siempre y cuando no sea una denuncia de carácter anónimo, en cuyo caso deberá existir una manifestación explícita de la persona usuaria. Las denuncias anónimas deberán ser igualmente registradas en la planilla o sistema de registro institucional, resguardando su trazabilidad. Para la subsanación, se otorgará un plazo máximo de 5 días hábiles, según lo dispuesto en el Art. 31 de la Ley N° 19.880/2003. Si la persona usuaria no realiza la subsanación dentro del plazo establecido, se considerará que ha desistido de su solicitud, cerrándose el registro correspondiente en la planilla o sistema de registro institucional, donde la fecha de cierre será la fecha en la fue recepcionada la solicitud. Para efectos de contabilización, si los antecedentes solicitados se reciben dentro del plazo de subsanación indicado, se contará como fecha de recepción aquella en la cual fueron recibidos los antecedentes por completo, siempre y cuando estos sean remitidos dentro del horario hábil de atención, sino se contará como fecha de recepción la primera hora del día hábil siguiente. Riesgos de la actividad: Datos requeridos (presupuestarios, de actividades, de información, de personal, otros) registrados tardíamente, con errores, incompletos, sin respaldo y/o no registrados.
--	--	--

II. ANÁLISIS DE COMPETENCIA			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central)	Dentro del día hábil en que fue recepcionada la solicitud	Cuando una solicitud recibida corresponda a materias que no son de competencia del SAG, las cuales se encuentran establecidas en la Ley 18.755/1989, el o la funcionaria responsable deberá derivar el requerimiento al organismo público competente mediante la emisión de un oficio formal, dirigido al/la Director/a Nacional o Director/a Regional, según corresponda, conforme a los procedimientos internos establecidos. En el caso del CAU, éste podrá utilizar los medios formales disponibles para realizar dicha derivación. Además, se deberá notificar a la persona usuaria respecto de la derivación efectuada, informándole, al menos: - El nombre del organismo destinatario. - Los datos de contacto disponibles. - El número o código de la derivación, en caso de existir. En aquellos casos en que la persona usuaria manifieste su preferencia por gestionar directamente la solicitud ante el organismo competente, el personal de atención deberá orientar de manera clara y oportuna, indicando dónde y cómo puede realizar la gestión. En todos los casos de derivación externa, se deberá dejar registro de aquello en la planilla o sistema de registro institucional. Riesgos de la actividad: Servicios prestados de manera errada, discriminatoria, fuera de plazo, con mal trato y/o no apegado a la normativa vigente.

III. TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central)	Dentro del día hábil en que fue recepcionada la solicitud	Al momento de recibir una solicitud, el personal responsable deberá tipificarla correctamente en la planilla o sistema de registro institucional, clasificándola en una de las siguientes categorías: • Consulta. • Denuncia. • Felicitación. • Opinión. • Petición. • Reclamo. • Sugerencia. Para la gestión de consultas, felicitaciones, opiniones, peticiones y sugerencias, el personal deberá analizar si es posible emitir una respuesta directa e inmediata con la información disponible o, en caso contrario, derivar internamente la solicitud para su atención. En el caso de los reclamos y denuncias, estos deben ser siempre derivados. La derivación deberá realizarse garantizando: • La oportuna notificación a la persona usuaria sobre el estado de su solicitud. • La trazabilidad de la gestión mediante el registro en la planilla o el sistema de registro institucional. • El cumplimiento de plazos normativos establecidos en la Ley N° 19.880/2003. De acuerdo con la Ley N° 19.880/2003, en el canal telefónico no se recepcionan reclamos. En tales casos, se debe orientar a la persona usuaria hacia los canales formales habilitados para presentar este tipo de solicitudes. Si el reclamo se presenta presencialmente, siempre se deberá entregar un formulario para su redacción, el cual deberá ser transcrito íntegramente para su posterior derivación. Riesgos de la actividad: Información interna o externa recibida con errores, desactualizada, incompleta, tardía que afecte el correcto desarrollo de los procesos.

IV. RESPUESTA DIRECTA			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central)	7 días hábiles para la entrega de la respuesta a la persona usuaria, contados desde que la solicitud se encuentre en estado de ser resuelta, es decir, una vez que disponga de todos los antecedentes necesarios	Se deberán considerar todas las fuentes de información disponibles, tales como el sitio web institucional, material gráfico, sección de trámites del SAG en ChileAtiende, Intranet, protocolos de atención, protocolos de consultas especiales, protocolos de contingencia, respuestas previamente entregadas, información aportada por el software dispuesto para la atención ciudadana, en caso de que existiera, así como las orientaciones de las áreas técnicas, supervisor/a y de apoyo pertinentes. Una vez recopilados los antecedentes necesarios, se deberá entregar la respuesta a la persona usuaria de manera clara y oportuna. Se deberá registrar el cierre de la atención en la planilla o sistema de registro institucional. En caso de no contar con la información necesaria para gestionar la respuesta de forma inmediata, se deberá derivar la solicitud de manera formal, utilizando los medios que el Servicio disponga para tales efectos. Riesgos de la actividad: Servicios prestados de manera errada, discriminatoria, fuera de plazo, con mal trato y/o no apegado a la normativa vigente; y, sistemas, software, plataforma web, aplicaciones, interfaces, u otro aplicativos (internos o externos) afectados por caídas, interrupción o fallas.

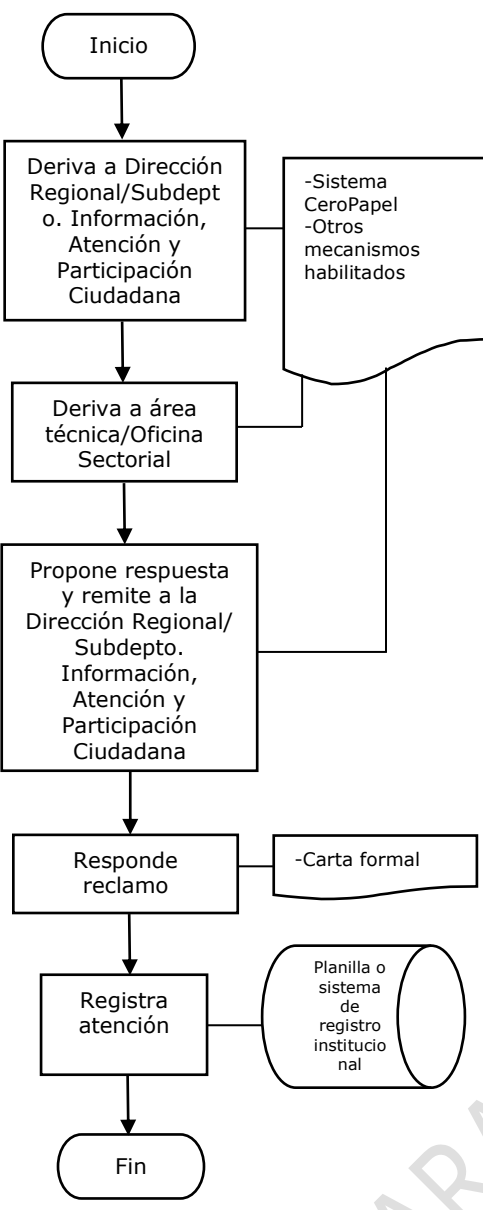
V. DERIVACIÓN DE CONSULTAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES, OPINIONES, PETICIONES Y SUGERENCIAS			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central) Áreas técnicas u Oficinas Sectoriales Persona a cargo de la OIRS Central (o Administrador/a OIRS Central)	7 días hábiles para la entrega de la respuesta a la persona usuaria, contados desde que la solicitud se encuentre en estado de ser resuelta, es decir, una vez que disponga de todos los antecedentes necesarios	La derivación de solicitudes ciudadanas se realizará únicamente en los siguientes casos: • Cuando no se cuente con la información necesaria para gestionar la solicitud de forma inmediata. • Cuando se trate de reclamos (numeral VI) o denuncias, los cuales deben ser siempre derivados a las áreas técnicas competentes. La derivación de las consultas, denuncias, felicitaciones, opiniones, peticiones o sugerencias, podrá efectuarse a través de los medios formales definidos por la institución, tales como el sistema CeroPapel, correo electrónico institucional u otros mecanismos habilitados para este fin. Cuando las consultas, denuncias, felicitaciones, opiniones, peticiones o sugerencias deban derivarse desde una Dirección Regional a otra: • Ésta deberá enviarse al Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Dirección Regional receptora con copia al funcionario/a de atención OIRS regional. • Dicho/a Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, o en su defecto, funcionario/a de atención OIRS regional, será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas de su Dirección Regional o, en su caso, a las Oficinas Sectoriales correspondientes.

			Cuando las consultas, denuncias, felicitaciones, opiniones, peticiones o sugerencias deban derivarse desde una Dirección Regional hacia el nivel central: - La solicitud deberá enviarse al funcionario/a de atención OIRS del nivel central. - El/la funcionario/a de atención OIRS del nivel central será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas del nivel central para la atención correspondiente. Cuando la derivación se origina en el nivel central y se dirige a una Dirección Regional: - Esta deberá realizarse al Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la región receptora con copia al funcionario/a de atención OIRS regional. - Dicho/a Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, o en su defecto, funcionario/a de atención OIRS regional, será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas de su Dirección Regional o, en su caso, a las Oficinas Sectoriales correspondientes. Cuando la derivación se origina desde el CAU y se dirige a una Dirección Regional: - Esta deberá realizarse al Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la región receptora
--	--	--	---

			con copia al funcionario/a de atención OIRS regional. - Dicho/a Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, o en su defecto, funcionario/a de atención OIRS regional, será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas de su Dirección Regional o, en su caso, a las Oficinas Sectoriales correspondientes. Cuando la derivación involucra al CAU y a OIRS central: - La solicitud deberá enviarse al funcionario/a de atención OIRS del nivel central. - El/la funcionario/a de atención OIRS del nivel central será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas del nivel central para la atención correspondiente. Todas las derivaciones deberán realizarse dentro del mismo día hábil en que se recibe la consulta, denuncia, felicitación, opinión, petición o sugerencia, o en su defecto, el día hábil siguiente, con el fin de asegurar una gestión oportuna y eficiente. Las Direcciones Regionales, OIRS Central y CAU deberán mantener actualizada la información de sus horarios y comunicar oportunamente cualquier modificación al Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana, a través de una Hoja de Envío en Sistema Ceropapel. La responsabilidad administrativa de dar cierre a la consulta, denuncia, felicitación, opinión, petición o sugerencia y validar una respuesta resolutive, recaerá en el
--	--	--	--

			Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, o funcionario/a de atención OIRS del nivel central, dependiendo de a quién le fue derivada en primera instancia la solicitud. Este deberá: • Dar la respuesta directamente a la persona usuaria, una vez el área técnica u Oficina Sectorial (en el caso de las Direcciones Regionales) le remita el análisis de la causa y la propuesta de respuesta con una resolución al caso, la cual deberá ser remitida con al menos un día de anticipación al cumplimiento del plazo. En caso de que el área técnica u Oficina Sectorial no remita la propuesta de respuesta y resolución dentro del plazo correspondiente, el/la Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, o el/la funcionario/a de atención OIRS del nivel central, podrá elaborar una propuesta de respuesta resolutive y remitirla directamente a la persona usuaria. En el caso del nivel central, la acción deberá ser validada previamente por la persona a cargo de la OIRS Central. • Una vez enviada la respuesta a la persona usuaria, deberá registrar el cierre de la solicitud en la planilla o sistema de registro institucional. • En aquellos casos en que, analizados los antecedentes de una denuncia, la unidad técnica competente determine la apertura de un procedimiento
--	--	--	--

			infraccional, judicial o disciplinario, la comunicación de dicha decisión a la persona denunciante se considerará respuesta suficiente para efectos del cierre del procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas. Lo anterior se entiende sin perjuicio del carácter reservado que revisten dichos procedimientos, los plazos de tramitación que les son propios y la circunstancia de que la persona denunciante no es considerada parte en ellos. En consecuencia, el plazo máximo de 7 días hábiles para dar respuesta, contado desde que el asunto se encuentre en “estado de resolverse”, comprende también estos casos. Las consultas, denuncias, felicitaciones, opiniones, peticiones y sugerencias que deban ser derivadas a áreas técnicas del nivel central, deberán remitirse a las contrapartes de atención ciudadana designadas para tales fines. Dicha designación deberá mantenerse actualizada y se deberá informar de cualquier cambio de manera oportuna al Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana mediante Hoja de Envío en Sistema CeroPapel. Riesgos de la actividad: Reporte o informe elaborado con errores, incompleto y/o fuera de plazo.
--	--	--	---

VI. DERIVACIÓN DE RECLAMOS			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
 <pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --> Deriva1[Deriva a Dirección Regional/Subdept o. Información, Atención y Participación Ciudadana]; Deriva1 --> Deriva2[Deriva a área técnica/Oficina Sectorial]; Deriva2 --> Propone[Propone respuesta y remite a la Dirección Regional/ Subdepto. Información, Atención y Participación Ciudadana]; Propone --> Responde[Responde reclamo]; Responde --> Registra[Registra atención]; Registra --> Fin([Fin]);</pre> The flowchart illustrates the process of deriving citizen requests. It begins with 'Inicio' (Start), leading to 'Deriva a Dirección Regional/Subdept o. Información, Atención y Participación Ciudadana'. From there, it goes to 'Deriva a área técnica/Oficina Sectorial', then 'Propone respuesta y remite a la Dirección Regional/ Subdepto. Información, Atención y Participación Ciudadana', followed by 'Responde reclamo', then 'Registra atención', and finally 'Fin' (End). There are two callouts: one from the first step pointing to '-Sistema CeroPapel -Otros mecanismos habilitados', and another from the 'Responde reclamo' step pointing to '-Carta formal'. A third callout, 'Planilla o sistema de registro institucional', points to the 'Registra atención' step.	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central) Profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC Áreas técnicas u Oficinas Sectoriales Director/a Regional Jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana Persona a cargo de la OIRS Central (o Administrador/a OIRS Central)	7 días hábiles para la entrega de la respuesta a la persona usuaria, contados desde que la solicitud se encuentre en estado de ser resuelta, es decir, una vez que disponga de todos los antecedentes necesarios	La derivación de los reclamos deberá efectuarse a través de los medios formales definidos por la institución, tales como el sistema CeroPapel u otros mecanismos habilitados para este fin. Sin perjuicio de lo anterior, se deberá procurar que, al derivarse el reclamo, este incluya la información fidedigna del mismo, adjuntando todos los medios de verificación relevantes que permitan dar cuenta de la gestión. Quando los reclamos deban derivarse desde una Dirección Regional a otra: • Esta deberá enviarse desde un Director/a Regional a otro, con copia al Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana. • El Director/a Regional receptor delegará la responsabilidad administrativa de la gestión del reclamo en el Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, quien será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas de su Dirección Regional o, en su caso, a las Oficinas Sectoriales correspondientes. Quando los reclamos deban derivarse desde una Dirección Regional hacia el nivel central: • La solicitud deberá enviarse desde el Director/a Regional, con copia al Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, a la jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana, con copia al/la

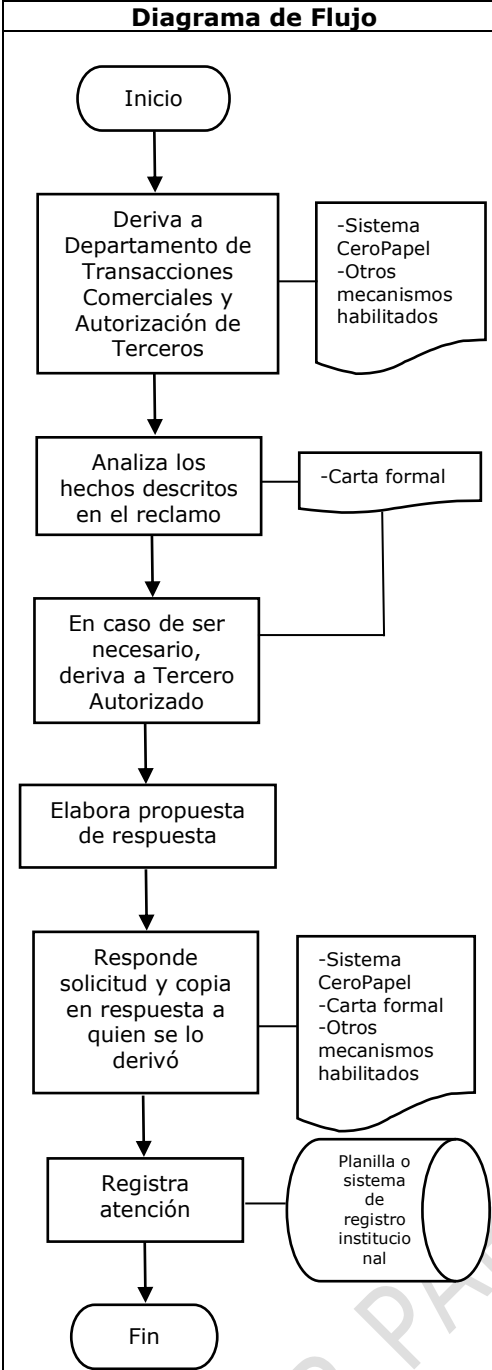
			profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC. - La jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana podrá delegar la gestión del reclamo en un/a funcionario/a a su cargo, quien será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas del nivel central. Cuando la derivación se origina en el nivel central y se dirige a una Dirección Regional: - Esta deberá realizarse al Director/a Regional con copia al Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana. - El Director/a Regional receptor delegará la responsabilidad administrativa de la gestión del reclamo en el Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, quien será responsable de gestionar la derivación hacia las áreas técnicas de su Dirección Regional o, en su caso, a las Oficinas Sectoriales correspondientes. Cuando un reclamo ingrese por medio del correo electrónico del CAU, este deberá ser siempre derivado a la jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana, con copia al/la profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC, mediante los medios formales habilitados para este fin. Posteriormente, la gestión del reclamo seguirá el mismo curso como si esta hubiera ingresado por la OIRS Central.
--	--	--	---

			Todas las derivaciones deberán realizarse dentro del mismo día hábil en que se recibe el reclamo, o en su defecto, el día hábil siguiente, con el fin de asegurar una gestión oportuna y eficiente. La responsabilidad administrativa de dar cierre al reclamo, recaerá en el Director/a Regional o jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana, dependiendo de a quién le fue derivada en primera instancia la solicitud. Este deberá: • Dar la respuesta directamente a la persona usuaria, una vez el área técnica u Oficina Sectorial (en el caso de las Direcciones Regionales) le remita la propuesta de respuesta con una resolución al caso, la cual deberá ser remitida con al menos un día de anticipación al cumplimiento del plazo. En caso de que el área técnica u Oficina Sectorial no remita la propuesta de respuesta y resolución dentro del plazo correspondiente, el/la Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana, o el/la funcionario/a de atención OIRS del nivel central, podrá elaborar una propuesta de respuesta resolutive al caso. En el caso del nivel central, la acción deberá ser validada previamente por la persona a cargo de la OIRS Central. • Los reclamos que deban ser derivados a las áreas técnicas del nivel central, deberán remitirse a la jefatura de la División correspondiente.
--	--	--	---

			Dichas jefaturas podrán, si lo estiman pertinente, delegar la gestión en un/a profesional de su equipo; sin embargo, la propuesta de respuesta deberá contar siempre con el visto bueno de la jefatura a la cual fue derivada. Sin perjuicio de lo anterior, y como se mencionó previamente, si el área técnica no remite la propuesta de respuesta en el plazo indicado, el/la funcionario/a de atención OIRS del nivel central, podrá elaborar una propuesta de respuesta resolutiva al caso, no obstante, la acción deberá ser validada previamente por la persona a cargo de la OIRS Central. - La respuesta deberá ser remitida al/la reclamante mediante carta formal, la cual deberá ser firmada por el/la Director/a Regional o por la jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana, dependiendo del reclamo. En el primer caso, se deberá dejar siempre en copia a la jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana y al/el profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC. - Una vez enviada la respuesta a la persona usuaria, deberá registrar el cierre de la solicitud en la planilla o sistema de registro institucional. - Para todo efecto, la fecha de emisión de
--	--	--	---

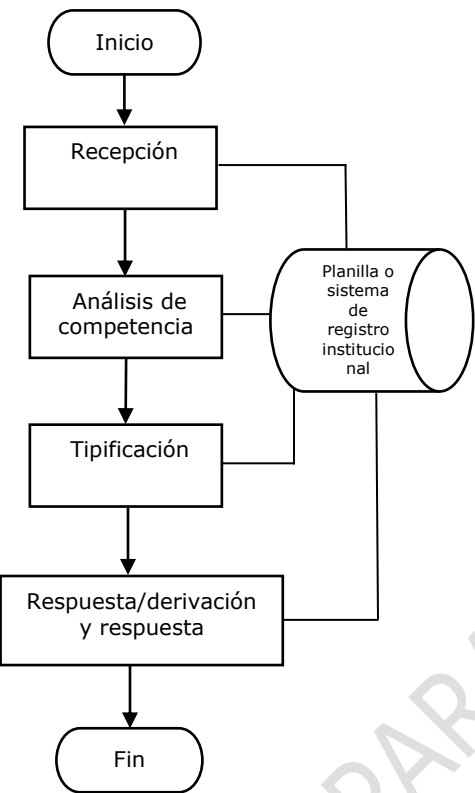
			la carta se considerará como la fecha de respuesta al reclamo, procurando que la fecha de envío de la carta al reclamante se haga en el mismo día. En aquellos casos en que, analizados los antecedentes de un reclamo, la unidad técnica competente determine la apertura de un procedimiento infraccional, judicial o disciplinario, la comunicación de dicha decisión a la persona reclamante se considerará respuesta suficiente para efectos del cierre del procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas. Lo anterior se entiende sin perjuicio del carácter reservado que revisten dichos procedimientos, los plazos de tramitación que les son propios y la circunstancia de que la persona reclamante no es considerada parte en ellos. En consecuencia, el plazo máximo de 7 días hábiles para dar respuesta, contado desde que el asunto se encuentre en "estado de resolverse", comprende también estos casos. Se considerará una "replica" a todos aquellos casos en los que un/a reclamante manifiesta no conformidad con la carta formal de respuesta que se le remitió, aportando más antecedentes y/o profundizando en otros aspectos del caso. Estas réplicas deben considerarse como un nuevo reclamo. Los casos en que una persona usuaria responde la carta inicial, mencionando los mismos argumentos que entregó en
--	--	--	---

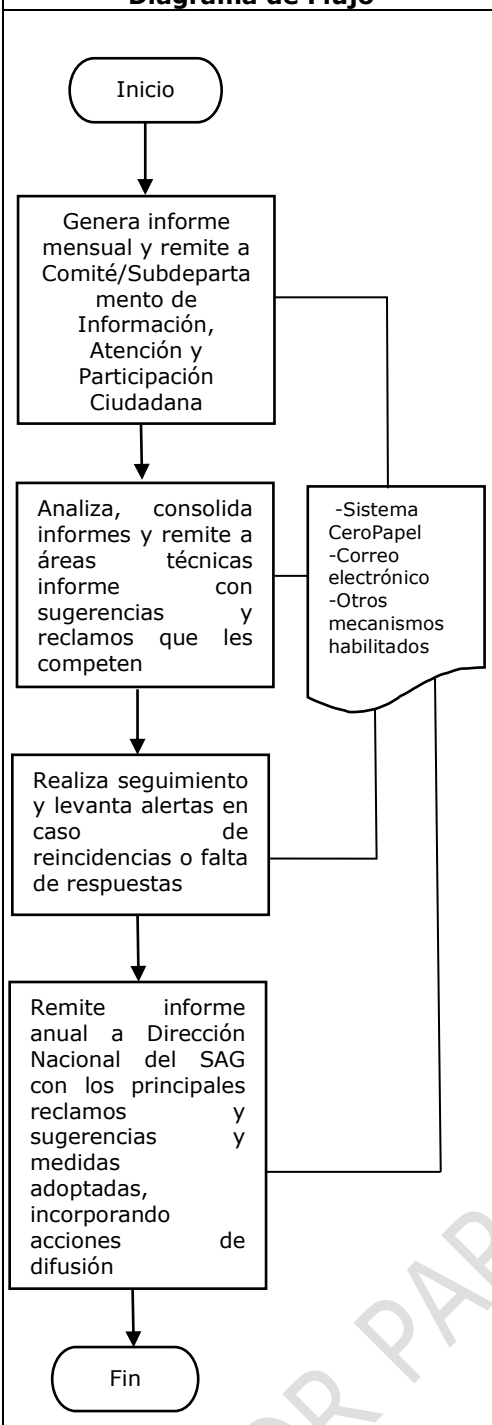
		primera instancia y sobre la misma situación, no se deberán considerar como una “réplica” y se deberán responder como una consulta, a través del mismo medio de contacto que se recibió. El Subdepartamento de información, Atención y Participación Ciudadana será responsable de la coordinación nacional en materia de reclamos recibidos por la institución. De igual manera, será responsable de gestionar todos los reclamos cuya materia sea de atingencia del nivel central, efectuando el seguimiento a las propuestas de respuestas resolutivas y oportunas que le corresponda entregar a cada División/Departamento. Para esos efectos, será necesario considerar: El Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana revisará todas las cartas elaboradas, y si la propuesta de respuesta entregada en una carta no se considera resolutiva, se enviará la notificación en un plazo de 5 días hábiles desde la fecha en que se recibió la propuesta de la carta, entregando recomendaciones para la subsanación correspondiente. Riesgos de la actividad: Reporte o informe elaborado con errores, incompleto y/o fuera de plazo.
--	--	---

VII. DERIVACIÓN DE RECLAMOS HACIA TERCEROS AUTORIZADOS			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros Terceros Autorizados Profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC Jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana	7 días hábiles para la entrega de la respuesta a la persona usuaria, contados desde que la solicitud se encuentre en estado de ser resuelta, es decir, una vez que disponga de todos los antecedentes necesarios	Cuando se reciba un reclamo referido a un tercero autorizado, a través de cualquiera de las OIRS a nivel nacional o del CAU, la solicitud deberá ser derivada directamente al/la Jefe/a del Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros. La derivación de los reclamos hacia terceros autorizados podrá efectuarse a través de los medios formales definidos por la institución, tales como el sistema CeroPapel u otros mecanismos habilitados para este fin. Todas las derivaciones deberán realizarse dentro del mismo día hábil en que se recibe la solicitud, o en su defecto, el día hábil siguiente, con el fin de asegurar una gestión oportuna y eficiente. El/la Jefe/a del Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros deberá analizar los hechos descritos en el reclamo, para iniciar el procedimiento que corresponda y, en algunos casos, cuando las circunstancias lo justifiquen, podrá emitir una carta formal dirigida al Tercero Autorizado, informando sobre el reclamo recibido y solicitando el análisis de la causa y una propuesta de respuesta resolutoria para la persona usuaria, protegiendo en todo momento la identidad del reclamante. En otros casos, cuando los antecedentes permitan acreditar directamente un eventual incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Tercero Autorizado conforme al reglamento general, específico y/o convenio de autorización, el Departamento podrá iniciar de manera inmediata el procedimiento de aplicación de medidas por incumplimiento, sin perjuicio de la etapa de descargos que dicho procedimiento contempla. La responsabilidad administrativa de dar respuesta a la solicitud recaerá en la jefatura del Departamento de

			Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros. Esta deberá: Emitir la respuesta formal a la persona usuaria mediante carta debidamente suscrita, dejando copia de la gestión, para efectos de cierre en la planilla o sistema de registro institucional, a las instancias que se señalan a continuación, a: ➤ En caso de derivaciones provenientes de Direcciones Regionales: Encargado/a Regional de comunicaciones y Participación Ciudadana y/o funcionario/a de atención OIRS regional (según corresponda a quien haya efectuado la derivación), jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana y profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC. ➤ En caso de derivaciones provenientes del nivel central: Jefatura del Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana y profesional encargado/a de la gestión de reclamos del SIAC. El Departamento de Transacciones Comerciales y Autorización de Terceros deberá mantener un registro actualizado de los terceros autorizados y comunicar oportunamente cualquier
--	--	--	--

			modificación al Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana, a través de una Hoja de Envío en Sistema Ceropapel. Riesgos de la actividad: Requisitos establecidos en los convenios con terceros autorizados no son cumplidos; y, reporte o informe elaborado con errores, incompleto y/o fuera de plazo.
--	--	--	--

VIII. REGISTRO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
<pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción]; Recepcion --> Analisis[Análisis de competencia]; Analisis --> Tipificacion[Tipificación]; Tipificacion --> Respuesta[Respuesta/derivación y respuesta]; Respuesta --> Fin([Fin]); Recepcion --- Planilla[(Planilla o sistema de registro institucional)]; Analisis --- Planilla; Tipificacion --- Planilla; Respuesta --- Planilla;</pre>	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Ejecutivo/a CAU Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Funcionario/a de atención ciudadana (nivel central)	1 día hábil	Se deberá registrar en el sistema de registro de atenciones (ya sea planilla o plataforma informática, según los medios disponibles del Servicio) todos los antecedentes recabados de la persona usuaria, incluyendo, al menos: identificación de la persona usuaria, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones. Asimismo, la solicitud deberá ser transcrita íntegramente, resguardando su fidelidad. Adicionalmente, se deberá indicar si la solicitud fue derivada interna o externamente. Todas las solicitudes deberán quedar tipificadas como “en proceso” hasta que se registre su cierre, el cual se efectuará únicamente una vez que la persona usuaria haya recibido la respuesta correspondiente. Riesgos de la actividad: Reporte o informe elaborado con errores, incompleto y/o fuera de plazo; y, sistemas, software, plataforma web, aplicaciones, interfaces, u otro aplicativos (internos o externos) afectados por caídas, interrupción o fallas.

IX. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Diagrama de Flujo	Responsable	Plazo	Consideraciones
 <pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --> A[Genera informe mensual y remite a Comité/Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana]; A --> B[Analiza, consolida informes y remite a áreas técnicas informe con sugerencias y reclamos que les competen]; B --> C[Realiza seguimiento y levanta alertas en caso de reincidencias o falta de respuestas]; C --> D[Remite informe anual a Dirección Nacional del SAG con los principales reclamos y sugerencias y medidas adoptadas, incorporando acciones de difusión]; D --> Fin([Fin]); B -.-> E["-Sistema CeroPapel
-Correo electrónico
-Otros mecanismos habilitados"]; C -.-> E; E -.-> D;</pre>	Funcionario/a de atención OIRS regional/nivel central Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana Ejecutivo/a CAU Comité de Mejoramiento del Servicio (Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana) Áreas técnicas	Mensual (informe) Trimestral (informe) Semestral (revisión) Anual (Informe)	Cada Encargado/a Regional de Comunicaciones y Participación Ciudadana o funcionario/a de atención OIRS regional, funcionario/a de atención OIRS del nivel central y ejecutivo/a CAU deberán, de manera mensual, generar un informe consolidado, con el formato establecido para tales efectos, donde se establezca: - Número de reclamos y sugerencias recibidas. - Clasificador por tipo de solicitud y unidad involucrada. - Estado de tramitación: En proceso, derivado o respondido. - Plazos cumplidos o incumplidos. Este informe deberá ser analizado por un Comité de Mejoramiento del Servicio (o en su defecto, el Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana), Según lo dispuesto en el Art. 6 del Decreto 680/1990, para: - Identificar causas recurrentes en reclamos. - Detectar sugerencias frecuentes o de alto impacto. - Revisar tiempos de respuesta y calidad de las soluciones entregadas. Una vez que el Comité de Mejoramiento del Servicio (o, en su defecto, Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana) analice y consolide la información, deberá informar, de manera trimestral a cada área técnica, los reclamos y sugerencias que les competen. El Comité de Mejoramiento del Servicio, o en su defecto, el Subdepartamento de Información, Atención y Participación Ciudadana deberá hacer seguimiento y levantar alertas en caso de reincidencias o falta de respuestas. La metodología

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

		de seguimiento podrá ser definida por el Servicio en base a sus recursos disponibles. De manera anual se deberá remitir un informe a la Dirección Nacional del SAG con los principales reclamos y sugerencias, y medidas adoptadas. Este informe deberá incorporar acciones de difusión, cumpliendo con el principio de participación ciudadana y la mejora continua. Riesgos de la actividad: Reporte o informe elaborado con errores, incompleto y/o fuera de plazo; supervisión o control aplicados deficientemente (desactualización, error u omisión); e, informaciones, declaraciones o documentos publicados estén incorrectos, incompletos, o sin autorización.
--	--	--