1. NOMBRE	Gestión de Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880
2. OBJETIVOS	Informar a los/as usuarios/as sobre sus derechos, orientarles frente a sus consultas y poner a su disposición la oferta programática del SERNAMEG, y gestionar los reclamos surgidos.
3. ALCANCE	Aplica a todas las OIRS de SERNAMEG.

	7. PROVEEDORES
1	Usuarias/os

	6. INSUMOS
1	Consultas Ciudadanas

	4. SERVICIOS/PRODUCTOS
1	Información o Atención (presencial, telefónico o virtual)

	5. MANDANTES/CLIENTES
1	Usuarias/os

8. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

1	OIRS	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.
2	SIAC	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
3	VCM	Violencia contra las Mujeres.
4	OIRS NC	Equipo OIRS Nivel Central.
5	SI SIAC	Sistema Informático SIAC.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1	Manual de Apoyo a la Atención y Orientación de OIRS para la difusión de Derechos de las Mujeres.
2	Ley 19.880
3	Ley 19.628
4	Decreto 680

10.INDICADORES DE GESTION

	INDICADORES DE GESTION	CRITERIO DE ACEPTACION: MALO (Corrección)	CRITERIO DE ACEPTACION: REGULAR (Prevención)	CRITERIO DE ACEPTACION: BUENO (Aceptación)	MEDICION: EVALUACION	MEDICION: CONTROL	PROCESO EVALUA
1	Tasa de Variación de atenciones OIRS a Nivel Nacional	Indicador ingresado en el Sistema Informático de Planificación y Control de Gestión					
2	Porcentaje de respuestas virtuales entregadas en los plazos establecidos	Indicador ingresado en el Sistema Informático de Planificación y Control de Gestión					
3	Porcentaje de respuestas a reclamos entregadas en las fechas establecidas	Indicador ingresado en el Sistema Informático de Planificación y Control de Gestión					

11.CONTROL DE REGISTROS

FORM	Identificación	Responsable	ALMACENAMIENTO: Tiempo	ALMACENAMIENTO: Medio de Soporte /Proteccion	ALMACENAMIENTO: Lugar / Responsable	Disposición
1	Carta de Derivación Externa	Encargada/o OIRS	2 años	Papel	Archivadores Direcciones Regionales	Eliminación
2	Memorandum de derivación interna	Encargada/o OIRS	2 años	Papel/Digital	Archivadores Direcciones Regionales / SI SIAC	Archivo Histórico
3	Registros Sistema Informático CRM SIAC	Encargada/ OIRS	Indefinido	Digital	SI SIAC	No aplica
4	Correo electrónico con respuesta a usuario/a	Encargada/o OIRS /Profesional designado	Indefinido	Digital	Archivadores Direcciones Regionales / SI SIAC	Archivo Histórico

ELABORADO POR:
ENCARGADA OIRS NACIONAL

REVISADO POR:
REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA

APROBADO POR:
ALTA DIRECCIÓN

5	Correo electrónico a Encargado/a OIRS NC	Encargada/o OIRS /Profesional designado	Indefinido	Digital	Archivadores Direcciones Regionales / SI SIAC	Archivo Histórico
6	Correo electrónico a Directora Regional	Encargada/o OIRS	Indefinido	Digital	Archivadores Direcciones Regionales / SI SIAC	Archivo Histórico

12. OBSERVACIONES

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION QUE MODIFICA	FECHA APROBACIÓN VERSIÓN QUE MODIFICA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
1	28-11-2011	Todo el documento	Cambio de formato y optimización del procedimiento.
2	26-09-2012	Todo el documento	Actualización completa del procedimiento.

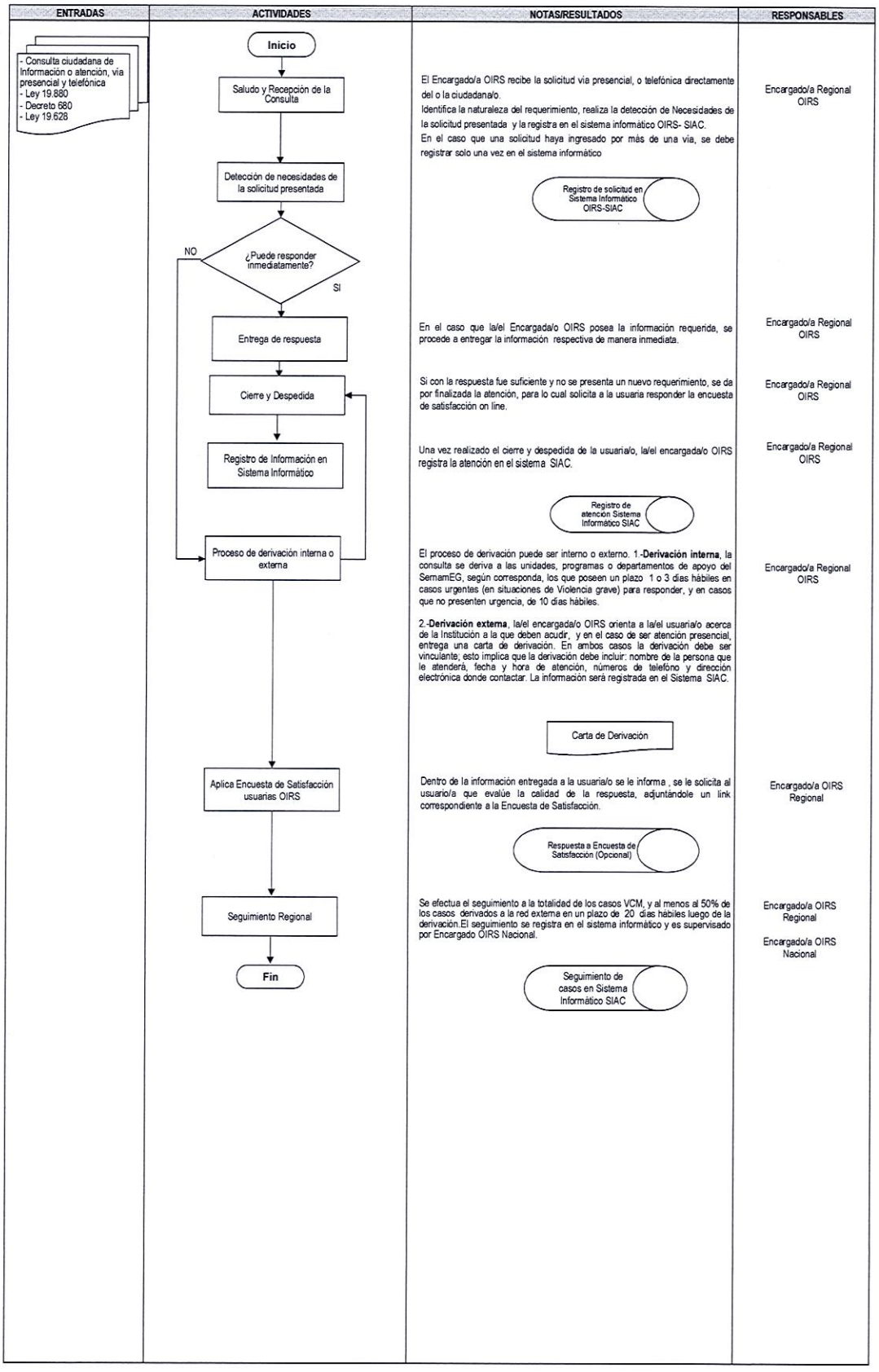
ELABORADO POR:
ENCARGADA OIRS NACIONAL

REVISADO POR:
REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GENERO
DIRECTORA

APROBADO POR:
ALTA DIRECCIÓN

MODALIDAD DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA



MODALIDAD DE ATENCIÓN VIRTUAL

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS/RESULTADOS	RESPONSABLES
- Ciudadana/o solicita Información o atención vía virtual: - Correo electrónico Regional. - Portal de Atención ciudadana SernamEG - Ley 19.880 - Decreto 680	INICIO		
	Revisión de casilla correo electrónico y Sistema Informático SIAC	Diariamente se debe revisar los correos electrónicos recibidos en el correo de la OIRS, como en el correo de la titular OIRS, y revisar los nuevos ingresos en el Sistema Informático SIAC. Solicitudes Nuevas en Sistema Informático SIAC	Encargado/a Regional OIRS
	¿Puede responder inmediatamente? (NO / SI)	De no haber respuesta inmediata, procede a informar al usuario/a que la información solicitada será recopilada y respondida en 5 días hábiles, y si la información es de difícil consecución, en 10 días hábiles. En los casos urgentes y VCM, la ley indica que se contará con la mitad del tiempo establecido como plazo máximo. Correo electrónico con respuesta al usuario/a	Encargado/a Regional OIRS
	Proceso de derivación interna o externa	El proceso de derivación puede ser interno o externo: **1.-Derivación interna**: La consulta se deriva a las unidades, programas o departamentos de apoyo del SernamEG, según corresponda, los que poseen un plazo 1 o 3 días hábiles (dependiendo de la urgencia) para responder, y en casos que no presenten urgencia, de 10 días hábiles. **2.-Derivación externa**: La/el Encargada/o OIRS orienta a la/el usuaria/o acerca de la Institución a la que deben acudir, y en el caso de ser atención presencial, entrega una carta de derivación. En ambos casos la derivación debe ser vinculante; esto implica que la derivación debe incluir: nombre de la persona que le atenderá. fecha y hora de atención. Números de teléfono y dirección electrónica donde contactar. La información será registrada en el Sistema SIAC.	Unidades, Programas o Departamentos. Encargado/a Regional OIRS
	Entrega de respuesta	Todo caso virtual es respondido a través del correo electrónico de la OIRS al correo electrónico del usuario/a. Dichos casos se informan en el Sistema Informático SIAC, adjuntando el correo electrónico de respuesta, informando a la contraparte del nivel central que en dicho sistema han sido subidas las gestiones. En el caso que la/el Encargada/o OIRS posea la información requerida, se procede a responder en un plazo máximo de 2 días hábiles. En casos derivados a Unidades y Áreas, la respuesta debe ser enviada en los plazos señalados anteriormente. Correo electrónico de respuesta al usuario/a	Encargado/a Regional OIRS
	Evaluación de la atención WEB	Dentro de la misma respuesta que se le da al cuidadano/a, se entrega la derivación externa correspondiente. Además, se le solicita al usuario/a que evalúe la calidad de la respuesta, adjuntándole un link correspondiente a la Encuesta de Satisfacción. Respuesta a Encuesta de Satisfacción (Opcional)	Encargado/a Regional OIRS
	Seguimiento Regional / Seguimiento Nivel Central	Se efectúa el seguimiento a la totalidad de los casos VCM, y al menos al 20% de los casos del sistema informático SIAC, en un plazo de 30 días hábiles luego de la derivación. El seguimiento se registra en el sistema informático. El Nivel Central realiza seguimiento a todos los casos virtuales, para lo cual la Encargada OIRS informa a su contraparte cuando ya ha subido las gestiones de dichos casos. El Nivel Central tiene un plazo de 15 días hábiles para realizar seguimiento, el que queda consignado en el Sistema Informático SIAC. Seguimiento de casos consignados en Sistema Informático SIAC	Encargado/a Regional OIRS Encargado/a del Seguimiento Nivel Central
	FIN		

RESPUESTA A RECLAMOS

