APRUEBA PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS –OIRS- POR PANDEMIA COVID- 19 DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 224/2020

PYR/JLS/MGA/MSC/MNG

SANTIAGO, 03 ABR 2020

VISTO:

Lo establecido en el artículo 32 N°5, artículo 39, artículo 41, de la Constitución Política de la República de Chile, Ley N°18.415, Orgánica Constitucional de Estados de Excepción; Ley N°18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N°1 (Ley N°19653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Ley 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Decreto Supremo N° 680 de fecha 16 de octubre de 1990 del Ministerio del Interior; Resolución Exenta N° 1541 de 27 de diciembre de 2019, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Resolución N°7 de 2019, que fija normas de exención del trámite de toma de razón y N°8 de 2019, que determina los montos en unidades tributarias mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarían sujetos a toma de razón y controles de Reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en adelante SernamEG, es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con él/la Presidente/a de la Republica a través del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2° Que mediante Decreto Supremo N° 680 del Ministerio del Interior de fecha 16 de octubre de 1990, se ordena el establecimiento de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), en todos los servicios públicos contemplados en el inciso 1° del artículo 18 de la Ley N° 18.575 orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, así como de las empresas creadas por ley, con la finalidad de entregar atención al público usuario.

3° Que, en mérito de lo dispuesto en el artículo N° 10 de la Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en cada una de las regiones del país, existe una Dirección Regional, funcionando en cada una de ellas una Oficina de Información Reclamo y Sugerencias, las que se encuentran bajo la supervisión y dependencia de la Unidad de OIRS, Transparencia y Lobby, esta última con funcionamiento en la Dirección Nacional, conforme a lo ordenado mediante Resolución Exenta N° 1541 que aprueba el Nuevo Organigrama funcional del SernamEG, de fecha 27 de diciembre de 2019.

4° Que, las OIRS de SernamEG, cumplen un rol fundamental en materia de atención ciudadana dado que constituyen un espacio donde se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica del SernamEG. El objetivo de las OIRS es entregar un servicio de información, orientación, derivación vinculante y seguimiento, que ayude a las mujeres en su deliberación sobre los caminos de actuación más adecuados a sus intereses y necesidades, que les permita acceder convenientemente a las oportunidades disponibles a través de distintos programas y servicios que el Estado y otras instituciones ponen a su disposición.

5° Que, mediante Decreto Supremo N°104 de fecha 18 de marzo de 2020, se declara Estado de Catástrofe por Calamidad Pública en el territorio de Chile, declarándose por Decreto Supremo N°106, de fecha 19 de marzo de 2020 y Decreto Supremo N°107, de fecha 20 de marzo de 2020, zonas afectadas por la catástrofe por la propagación del Covid-19, por un plazo de 12 meses a las 346 comunas correspondientes a las 16 regiones del país.

6° Que, la declaración de estado de excepción constitucional, referida precedentemente, afecta directamente el funcionamiento de las OIRS, del SernameEG, debido al uso limitado de las instalaciones del Servicio, decretadas como medidas sanitarias, en el territorio nacional, lo que dificulta la atención presencial requerida por los y las usuarias que del Servicio.

7° Que, de conformidad a lo establecido en el 3° de la Ley N°18.575, la autoridad del Servicio debe velar por el debido cumplimiento de la función pública, asegurando y otorgando medios idóneos para atender las necesidades públicas de manera continua y permanente.

8° Que, conforme a lo anterior y con el objetivo de asegurar la entrega de atención a los y las usuarias que la requieran de parte del SernamEG a través de sus OIRS.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBESE, el "Protocolo de Atención OIRS Regionales en contexto de Pandemia del virus denominado Covid-19", cuyo texto será del siguiente tenor:

"Dada la contingencia nacional que mantiene al país en estado de emergencia sanitaria, y con el objeto de garantizar una adecuada y permanente atención ciudadana a través de las OIRS

regionales, se entregan las siguientes orientaciones de carácter general, y supeditadas a las medidas emanadas por las autoridades sanitarias.

Si bien, cada Autoridad Regional establecerá las modalidades de teletrabajo y, eventualmente, turnos flexibles de atención ciudadana, en cada puerta acceso del público o usuarias/os de las Direcciones Regionales deberá constar un aviso destacado y visible, el que deberá indicar claramente las modalidades de atención a través de las cuales se puede acceder a información y orientación, disponiéndose.[1]

Se hace presente que la atención ciudadana, cualquiera sea la modalidad, debe garantizar un servicio de calidad, eficiente y continúo durante la Jornada, para ello, la Directora Regional respectiva debe asegurar dicha obligación, estableciendo turnos y modalidades que estime necesario.

1. **Coordinación con la Unidad de VCM**

En atención a que la mayoría de las solicitudes ciudadanas que ingresan a las OIRS regionales están relacionadas a materias sobre Violencia contra las Mujeres, es necesario mantener permanente y directa comunicación con el/la Encargado/a VCM Regional. Asimismo, se debe contar con información actualizada (diariamente) de los distintos dispositivos de la Unidad de VCM, tanto en horarios como en modalidad de atención.

2. **Atención Presencial**

Para asegurar la adecuada atención presencial, se adjunta al presente documento Ficha de Atención que cada Dirección Regional debe poner a disposición de la ciudadanía en las recepciones de las oficinas regionales, para los casos de las personas que asistan al Servicio y que no puedan acceder a realizar sus solicitudes de información a través de medios digitales.

Cabe mencionar que esta ficha es para uso de la persona que realiza la consulta, por lo que se sugiere que las Autoridades Regionales tomen las medidas de seguridad sanitaria, para aquellas personas que manipulen el documento (escanear), uso de guantes, mascarillas, resguardo del lápiz que se use para escribir, entre otros.

3. **Atención Telefónica Continua**

Cada Autoridad Regional, deberá establecer los medios idóneos para asegurar que las solicitudes telefónicas sigan siendo atendidas. Para lo anterior, se procurará asignar al encargado OIRS un equipo telefónico y/o coordinar con compañías de teléfono para activar "**Servicio Sígueme"**, que permite desviar los llamados recibidos en un número "x" a otro que se determine como receptor del llamado (de irrogar algún costo, es necesario contar con las autorizaciones de disponibilidad presupuestarias pertinentes, como también, disponer de los actos administrativos que autoricen dicha contratación de servicios y/o eventual aumento de un contrato existente).

[1] Se sugiere coordinar diseño con el Departamento de Comunicaciones a través de cada Encargado de Comunicaciones Regional, lo anterior para que el aviso cuente con Norma Gráfica oficial.

Para una adecuada implementación la autoridad regional debe efectuar las coordinaciones técnicas necesarias, sin perjuicio de la permanente asistencia que la Unidad Informática brinda a cada Dirección Regional.

En cada Dirección Regional se deberá establecer en el frontis del inmueble y, como se había mencionado precedentemente, el siguiente aviso[2]:

Estimada Usuaria y Usuario: dada la contingencia nacional que mantiene al país en estado de emergencia sanitaria, y con el objeto de garantizar una adecuada y permanente atención ciudadana, informamos a usted que se encuentran disponibles los siguientes canales de atención:

- *oirsrm@sernameg.gob.cl*
- *Página web www.sernameg.gob.cl al link Atención Ciudadana.*
- *A través de los siguientes teléfonos de contacto: +569 XXXX Sra/Sr XXXX*
- *Fono 1455, orientación e información en violencia contra las mujeres.*

4. Atención virtual y Portal WEB

Garantizar la atención oportuna de las solicitudes que sean recibidas a través del Portal Web del Servicio y en la casilla de correo electrónico oirs.....@sernameg.gob.cl

Lo anterior, de acuerdo con los plazos establecidos en el Procedimiento PP-OIRS-01 publicado en la Intranet y que se adjunta al presente documento. Y que en el caso de las solicitudes virtuales el plazo es de 10 días hábiles.

5. Registro de Solicitudes Ciudadanas y Tramitación de Solicitudes de Presidencia (SIGOG)

Con independencia de la contingencia que se vive, se debe dar continuidad al proceso de Registro de Actualizado de Solicitudes Ciudadanas en el sistema CRM SIAC, el cual se encuentra totalmente operativo y disponible desde el viernes 20 de marzo para acceso remoto.

Por su parte, se debe dar estricto cumplimiento a las solicitudes emanadas desde Presidencia y derivadas a las Direcciones Regionales respectivas, dando respuesta a las mismas en la forma y plazos previamente establecidos por la Unidad de Gestión de Presidencia, que asigna plazos según prioridad de la solicitud. A saber, los siguientes:

Urgente: 3 días hábiles.

Prioritario: 7 días hábiles.

Rutina: 20 días hábiles.

---

[2] El texto cuenta con la autorización previa de la Unidad de Comunicaciones del NC. Cualquier modificación del mismo debe, necesariamente, contar con dicha autorización previa.

Cabe mencionar, que estos plazos al igual que en la atención de solicitudes de transparencia pasiva, una vez son derivados a la Dirección Regional, el plazo se acota con el objetivo de dar cumplimiento. Por lo anterior, los plazos quedan de la siguiente forma:

Urgente: 1 día hábil.

Prioritario: 3 días hábiles.

Rutina: 7 días hábiles.

6. **Coordinaciones con la Red Regional de Servicios Públicos**

Cada Encargado/a OIRS debe actualizar su mapa de redes regional, para conocer modalidades de atención que están realizando los servicios públicos de la red regional. Para mantener la uniformidad de la información, ésta deberá estar contenida en la Planilla de Actualización que se adjunta, la que además debe remitirse a OIRS NC, los lunes no más allá de las 17.00 hrs.

7. **Reportes Diarios**

La Unidad OIRS Nivel Central, reportará diariamente a la Subdirección y Unidad de Comunicaciones, información actualizada respecto de la atención que se está entregando en cada una de las OIRS Regionales, para ello se requiere que cada Encargada/o OIRS informe actualizaciones de modalidades de atención que se hayan establecido por sus respectivas autoridades regionales, de la siguiente forma:

- Lunes a viernes a las 10 de la mañana.
- Correo electrónico dirigido a Mariela Arzola Mora., marzola@sernameg.gob.cl profesional de OIRS Nivel Central. Con copia a la Directora Regional respectiva.
- Indicar además solicitud de cambio de información en la página WEB, aspectos relevantes, hallazgos, entre otros.
-

8. **Asesoría y Supervisión Permanente**

La profesional de la Unidad OIRS Nivel Central, Mariela Arzola Mora, estará disponible para asesorar y orientar en materias de atención ciudadana, mediante los siguientes canales de comunicación:

- **Correo electrónico:** marzola@sernameg.gob.cl
- **Número de teléfono móvil: +56 9 98015148**

SEGUNDO: DÉJESE SIN EFECTO todo lo que sea contrario al presente protocolo que por este acto se aprueba, en relación al Instructivo N° 2 sobre medidas preventivas y reactivas por brote de coronavirus (COVID 19) de fecha 17 de marzo de 2020, dictado por Subdirección del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Lo anterior, en razón de que dicho Instructivo fijaba condiciones distintas para el cumplimiento de la Jornada laboral de las y los funcionarios/as del SernamEG, las que han tenido que ser modificadas por el aumento de contagios de Covid-19 en el

País y la dictación de nuevas normas de excepción constitucional, especialmente, en lo que respecta a la libertad de desplazamientos.

TERCERO: INFÓRMASE, que forma parte integrante del presente acto administrativo la **Planilla Redes de Contingencia OIRS**, que se adjunta.

CUARTO: PUBLÍQUESE, la presente Resolución Exenta en el Portal de Transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



MARÍA CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DISTRIBUCIÓN:
Dirección
Direcciones Regionales
Unidad de Oirs, Transparencia y Lobby
Oficina de Partes.