

ORD.: N° 954 /

ANT.: No hay.

MAT.: Informa lineamientos ministeriales para el
SIAC-OIRS Año 2012.

SANTIAGO, 23 DIC. 2011

DE : ALVARO CRUZAT OCHAGAVÍA,
SUBSECRETARIO DE AGRICULTURA.

A : DIRECTORES DE SERVICIOS DEL AGRO E INSTITUCIONES
ADSCRITAS DEL MINAGRI.

Junto con saludarlo, comunico a usted que el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) egresará el año 2012 del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). No obstante, este Sistema deberá seguir funcionando bajo los mismos estándares de excelencia con los que se ha trabajado hasta la fecha en materia de atención de público, al alero de las leyes que rigen su quehacer (Ley N°19.880 de Procedimiento Administrativo y Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública).

En este marco, el objetivo del SIAC para el año 2012 estará orientado a continuar con la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía para incrementar su satisfacción. De esta manera, la estrategia del sistema estará definida por los siguientes hitos:

1.- Curso E-Learning "Transparencia y Acceso a la Información Pública".

Las encargadas del SIAC del Ministerio de Agricultura y los Servicios del Agro realizarán un curso E-Learning relativo a la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que se desarrollará entre los días 14 de mayo a 22 de junio del 2012.

En el proceso de diagnóstico del SIAC que se realizó el año 2011, se detectaron brechas en materia de conocimiento y manejo de esta normativa. Es por ello que el objetivo de este curso- que será impartido vía E-Learning- estará orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios que participan en el proceso de atención de usuarios; e inducir a aquellos que ingresan por primera vez a los Servicios.

2.- Boletín SIAC Corporativo: Inform@SIAC.

En el marco del Plan de Difusión del SIAC Corporativo 2012, se continuará con la elaboración y difusión de un boletín corporativo que contendrá las principales novedades del Sistema. En este sentido, se diseñarán cuatro boletines que serán difundidos a los funcionarios del Minagri, Servicios del Agro y otras instituciones públicas durante los meses de abril, junio, septiembre y diciembre.

En este marco, cada Servicio deberá reportar a la encargada del SIAC del Minagri la actividad que será difundida con su respectivo material fotográfico, previamente visado por el Departamento de Comunicaciones.

3.- Informe de Gestión Mensual Corporativo.

Se continuará mensualmente con la elaboración y difusión del "Informe de Gestión Mensual Corporativo", que contiene la información estadística de atención de usuarios que realizan sus requerimientos en el Minagri y los Servicios del Agro, ya sean consultas generales en el marco de la Ley N°19.880, o bien, de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Este será remitido mensualmente a los jefes de Servicio para la toma de decisiones y mejora del sistema, por parte de la Jefatura de la Unidad de Gestión, Marcela Sanhueza, o la encargada del SIAC, Patricia Pacheco, vía correo electrónico.

Es por ello, que la encargada SIAC-OIRS-CEDOC de su Servicio deberá remitir a más tardar los primeros cinco días hábiles de cada mes la información estadística respectiva de su institución a las personas nominadas anteriormente, de manera de contar con un informe actualizado.

El año 2012 se incluirá en este documento, información relativa al perfil de ciudadano atendido, los temas más consultados a cada Servicio, y un detalle de los reclamos recibidos a partir del mes de marzo.

En caso de surgir algún tema contingente como materia de consulta en el SIAC, éste deberá ser informado a la brevedad por el encargado del sistema al Departamento de Comunicaciones de su Servicio, con el fin que éste a su vez, reporte a la Dirección de Prensa del Minagri.

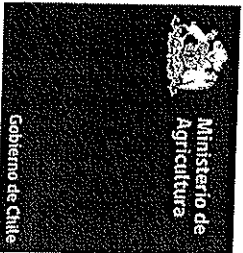
4.- Carta de Compromisos Corporativa.

El Ministerio de Agricultura y los Servicios del Agro constituyen las primeras y únicas instituciones que cuentan con una Carta de Compromisos Corporativa. En este marco, y como actividad del Plan de Difusión del SIAC Corporativo, se continuará con la difusión de este instrumento mediante la confección de merchandising para que los ciudadanos que concurren a los distintos espacios de atención conozcan sus derechos y deberes al momento de realizar un requerimiento.

Asimismo, y tomando en cuenta el Protocolo de Intercambio de folletería suscrito entre el Minagri y los Servicios del Agro el año 2008, se continuará colaborando entre las instituciones para contar con material de difusión en los espacios de atención presenciales en el nivel central y regional.

5.- Capacitación.

Dentro de las brechas detectadas y a las observaciones emanadas del Organismo Técnico Validador (OTV) del SIAC el año 2011, se observa la necesidad de fortalecer las competencias de los funcionarios que están en contacto directo con la ciudadanía en materia de técnicas de atención, comunicación asertiva y manejo de conflictos. Es por ello, que cada institución deberá planificar en el mediano plazo al menos un curso en estos ámbitos, previa



coordinación con el Departamento de Gestión de las Personas o Recursos Humanos de su Servicio.

Esta actividad deberá además ser incluida en el Plan de Trabajo del SIAC para los próximos dos años.

6.- Red Ministerial SIAC.

Durante el año 2012 se continuarán con las reuniones de la Red Ministerial SIAC constituida el año 2008 y que incluye a los Servicios del Agro e Instituciones adscritas al Minagri.

Dichas citas- que se realizarán los meses de marzo, julio y diciembre- tienen por objetivo evaluar los avances de los compromisos anuales y del Plan de Trabajo del sistema. Se sugiere la participación de los Jefes de Prensa y Comunicaciones de las instituciones.

7.- Encuentro Anual de Encargadas SIAC.

Durante el año 2012 se realizará un Encuentro Nacional de Encargadas SIAC de manera de evaluar las actividades realizadas en el año y planificar los hitos del año siguiente.

Para el cumplimiento de estos lineamientos, usted deberá nominar al o la encargado(a) de su institución, de manera de coordinar con el nivel central estas actividades, y comunicarlo por esta misma vía **antes del 29 de diciembre de este año.**

Le saluda atentamente,

ÁLVARO CRUZAT OCHAGAVÍA
SUBSECRETARIO DE AGRICULTURA

FETIMSOPRB

UCG N° 446 de 02.12.11.

CC: Carmen Mena, Jefa de Modernización y Desarrollo Institucional.

Marcela Sanhueza, Jefa Unidad de Gestión Subsecretaría de Agricultura.

✓ José Pedro Arana, Director de Comunicaciones Subsecretaría de Agricultura.

Max Donoso, Encargado Marketing Subsecretaría de Agricultura.

Patricia Pacheco, Encargada SIAC Subsecretaría de Agricultura.

Liliana Plaza de Los Reyes, Encargada SIAC SAG.

Laura Olea, Encargada SIAC ODEPA.

Rosa Ponce, Encargada SIAC INDAP.

Macarena Sáez, Encargada SIAC CNR.

Leslie Escobar, Encargada SIAC CONAF.

Andrea Jofré, Encargada OIRS FIA.

María Verónica Díaz, Encargada OIRS INIA.

Paola Montoya, Encargada OIRS FUCOA.

Pilar Leiva, Encargada OIRS INFOR.

Loreto Souper, Encargada OIRS CIREN.