
LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 42.832

Jueves 17 de Diciembre de 2020

Página 1 de 14

Normas Generales

CVE 1864989

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

APRUEBA REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CONSEJO PARA LA
TRANSPARENCIA

(Resolución)

Núm. 267 exenta.- Santiago, 9 de noviembre de 2020.

Visto:

Lo dispuesto en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la ley N° 20.285, especialmente sus artículos 33, letra c), y 42, letras b) y c); en la resolución exenta N° 484, de 3 de septiembre de 2015; en la resolución exenta N° 214, de 24 de septiembre de 2020, del Consejo, que aprueba Carta de Derechos y Deberes de Usuarios del Consejo para la Transparencia y deja sin efecto resolución exenta N° 484, de 2015; en la resolución exenta N° 167, de 23 de abril de 2015, del Consejo para la Transparencia, que aprueba Reglamento de Suplencias y Subrogaciones del Consejo para la Transparencia, modificado por resolución exenta N° 425, de 14 de agosto de 2019; la resolución exenta N° 127, de 3 de junio de 2020, del Consejo para la Transparencia, que aprobó la modificación del contrato de trabajo suscrita con don David Ibaceta Medina, designándolo Director Jurídico Titular de esta Corporación; y la resolución exenta N° 194, de 27 de agosto de 2020, del Consejo para la Transparencia, que designa a don David Ibaceta Medina, como Director General Suplente de esta Corporación.

Considerando:

1.- Que el Consejo para la Transparencia es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información.

2.- Que, con el propósito de actualizar y materializar el compromiso con sus usuarias y usuarios, el Consejo elaboró una "Carta de Derechos y Deberes del Usuario", en reemplazo de la anterior "Carta de Compromisos con la Ciudadanía", en la cual, sitúa al ciudadano en el centro y el eje de la actividad pública, estableciendo compromisos y definiendo plazos que garanticen un servicio público más cercano, eficaz y transparente.

3.- Que, el aludido instrumento, fue aprobado por el Consejo Directivo de esta Corporación, en sesión ordinaria N° 1.127, celebrada el 1° de septiembre de 2020, que este Consejo aprobó por la resolución exenta N° 214, de 24 de septiembre de 2020, del Consejo, que aprueba Carta de Derechos y Deberes de Usuarios del Consejo para la Transparencia y deja sin efecto resolución exenta N° 484, de 2015.

4.- Que, en ese contexto, la Dirección de Promoción, Formación y Vinculación de esta Corporación, elaboró un Reglamento de Atención de Usuarios del Consejo para la Transparencia, que describe las distintas etapas, actividades y responsables de ese proceso, sean tales usuarios ciudadanos o funcionarios públicos, que toman contacto con el Consejo a través de sus distintos canales de atención –presencial, telefónico, postal y electrónico– para ingresar consultas, felicitaciones, sugerencias o quejas.

CVE 1864989

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Resuelvo:

1° Apruébese el siguiente Procedimiento de Atención de Usuario del Consejo para la Transparencia:

"PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Contenido

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES.
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.
5. REGISTROS.

1. OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es describir las etapas, actividades y responsables del proceso de atención de usuarios (ciudadanos o funcionarios públicos) que toman contacto con el Consejo para la Transparencia (en adelante CPLT), a través de sus distintos canales de atención: presencial, telefónico, postal y electrónico (sitio web o correo electrónico).

2. ALCANCE.

El Procedimiento de Atención de Usuarios aplica a los servicios otorgados por la Unidad de Atención al Usuario (en adelante UAU) del CPLT para todos quienes ingresen consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

La administración del procedimiento de atención de usuarios está a cargo del Jefe o Jefa de la Unidad de Atención al Usuario y los analistas de la respectiva unidad, sin perjuicio del apoyo eventual de otras unidades al interior del CPLT, según se especifica a continuación:

Cargo	Procesos vinculados	Responsabilidad
Director de Promoción, Formación y Vinculación	Proceso de Atención a Usuarios CPLT	Aprueba el procedimiento y comunica necesidades de coordinación interna al Comité Director.
Jefe Unidad Atención al Usuario	Proceso de Atención a Usuarios CPLT	Ejecuta, administra y monitorea el cumplimiento del procedimiento. Propone mejoras al procedimiento.
Analistas Unidad Atención al Usuario	Proceso de Atención a Usuarios CPLT	Ejecutan el procedimiento. Proponen mejoras al procedimiento.
Asistente Ejecutiva Piso 7	Atención Telefónica y Presencial de Usuarios CPLT	Apoya en la ejecución del procedimiento en lo referente a consultas telefónicas y presenciales, así como su respectivo registro en plataforma CRM.
Unidad de Comunicaciones	Consultas Redes Sociales	Apoya en la ejecución del procedimiento en lo referente a derivación de consultas de usuarios a través de redes sociales y su respuesta.
Coordinación de Transparencia	Derivación de SAI-Consulta y Seguimiento de Derivaciones CPLT	Apoya en la ejecución del procedimiento en lo referente a derivación de "SAI-Consultas" y definición de derivaciones SAI a realizar seguimiento.
Unidad de Admisibilidad y SARC	Tickets de Admisibilidad	Apoya en la ejecución del procedimiento en lo referente a derivación de decisiones de admisibilidad que requieren orientación UAU (Tickets de Admisibilidad).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

4.1. Canales de Atención (Ingreso Externo):

El procedimiento de atención de usuarios atiende los requerimientos realizados a través de los distintos canales por los cuales los usuarios pueden contactarse con el CPLT. Dentro de estos canales encontramos los de ingreso externo (usuarios ingresan consultas a la UAU directamente a través de medios externos) e ingreso interno (requerimientos de usuarios ingresan a la UAU mediante derivaciones internas de otras unidades del CPLT).

Para cualquiera de las modalidades antes descritas el usuario entrega al CPLT datos personales a modo de identificación: Nombre, Correo Electrónico y Teléfono (en el caso de atención telefónica), esta información se rige bajo los criterios dispuestos en la Política de Privacidad del Consejo para la Transparencia y se utiliza exclusivamente para los fines dispuestos para ello. La forma en que se comunica esto a usuario y el tratamiento pertinente será descrito en documento Protocolo de Atención al Usuario.

En el caso de los canales de ingreso externo, el funcionamiento es el siguiente:

Cuadro N° 1 Canales de Atención: ingreso externo.

Canal	Descripción	Plazo máximo de respuesta
1. Canal Web	Formulario electrónico disponible en nuestro sitio web www.cplt.cl (Sección "Atención Ciudadana") que permite al usuario realizar requerimientos específicos e individualizados tanto de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.	3 días hábiles desde su ingreso.
2. Canal Correo Electrónico	Atención que se origina por las consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas ingresadas a la casilla electrónica contacto@consejotransparencia.cl así como requerimientos que se realizan directamente a los correos electrónicos institucionales de los analistas y jefatura de la UAU.	3 días hábiles desde su ingreso.
3. Canal Telefónico	800 380 008: FONO CIUDADANO, número exclusivo para la atención de usuarios del CPLT, cuya recepción y gestión de estos llamados telefónicos corresponde a la UAU. (Horario de atención: lunes a jueves de 09:00 a 18:00 hrs.; viernes de 09:00 a 18:00 hrs.).	1 día hábil (respuesta inmediata)
	22495 2000: Es el teléfono institucional del CPLT. La recepción y gestión de estos llamados telefónicos corresponde a la Dirección General. En caso de que se recepcionen consultas, sugerencias, quejas y/o felicitaciones por este canal, la asistente ejecutiva deberá derivar esta llamada a UAU. (Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.).	1 día hábil (respuesta inmediata)
	Teléfonos de analista UAU: Usuarios que ya se han contactado previamente con el CPLT pueden contactarse directamente con un analista en casos determinados. Siempre se les invita a que ingresen sus llamados por el número 800 y no directamente con un analista.	1 día hábil (respuesta inmediata)
4. Canal Presencial	El usuario acude personalmente al CPLT para ser atendido por algún/a funcionario/a de la UAU. Para estos fines el CPLT cuenta con dos salas de atención ubicadas en el piso 7. Para el caso de las felicitaciones, sugerencias y quejas presenciales se encuentra disponible un libro físico en recepción donde se pueden ingresar dichos requerimientos. La atención presencial se realiza en horario de 09:00 a 14:00 horas., de lunes a viernes.	1 día hábil (respuesta inmediata)

5. Canal Postal	Referido al uso del correo postal como canal de comunicación, ya sea para la recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones ingresadas a través de Oficina de Partes del CPLT o para la remisión de respuestas por parte de UAU a los requerimientos de usuarios.	3 días hábiles desde su recepción en UAU.
6. Call Center Portal de Transparencia	De forma muy excepcional, a través de los canales telefónicos y correo electrónico, la UAU recibe derivaciones de consultas provenientes del Call Center del Portal de Transparencia, el cual consta en una mesa de atención en la que los usuarios de dicho Portal pueden hacer consultas sobre el uso y operatividad de la plataforma. En estos casos se clasifican dichas consultas en canal de ingreso externo: correo electrónico o telefónico, según corresponda. Además, con periodicidad mensual, la UAU se reúne con los integrantes del Call Center del Portal de Transparencia para efectos de realizar el control de los servicios prestados por el proveedor externo (revisión de estadísticas, tendencias observadas, etc.).	3 días hábiles para las consultas derivadas por correo electrónico.
		1 día hábil para las consultas derivadas vía telefónica.

4.2. Canales de Atención (Ingreso Interno):

Además de los canales de atención de ingreso externo de la Unidad de Atención al Usuario, existen en el CPLT otros canales por los cuales se pueden ingresar consultas o requerimientos. En estos casos se ha definido que la UAU sea la unidad que canalice el contacto con los usuarios del CPLT. Se han determinado los siguientes procedimientos:

Cuadro N° 2 Canales de atención: ingreso interno.

Canal	Unidad involucrada	Descripción	Plazo máximo de respuesta
1. Ticket de Admisibilidad	Unidad de Admisibilidad y SARC	Derivación de decisiones desde Unidad de Admisibilidad y SARC para que UAU realice orientación adicional a usuarios.	3 días hábiles desde su recepción en UAU.
2. Derivación de SAI Consulta	Coordinación de Transparencia de la Fiscalía	Coordinación de Transparencia informa a UAU aquellos casos donde usuario no realiza SAI sino más bien una consulta o solicitud de pronunciamiento.	3 días hábiles desde su recepción en UAU.
3. Ticket de Seguimiento de Derivaciones	Coordinación de Transparencia de la Fiscalía	En casos a definir, Coordinación de Transparencia informa a UAU de derivaciones SAI que han realizado a otros servicios donde es necesario hacer un seguimiento que asegure respuesta.	30 días hábiles desde su recepción en UAU
4. Consultas Redes Sociales	Unidad de Comunicaciones	Usuarios realizan consultas mediante Redes Sociales CPLT las cuales son derivadas a UAU para gestionar su respuesta.	1 día hábil desde que Comunicaciones deriva consulta a UAU.

5. Defensorías	Unidad de Admisibilidad y SARC	UAU realiza orientación proactiva a usuarios cuyos casos han sido declarados inadmisibles, con foco en beneficios sociales y problemas ciudadanos.	Casos se seleccionan semanalmente, plazo dependerá de notificación.
----------------	--------------------------------	--	---

1. Ticket de Admisibilidad: Durante la tramitación de un amparo o reclamo en el CPLT, el analista de la Unidad de Admisibilidad y SARC puede determinar que un caso particular amerite que la UAU se contacte con dicho reclamante para recibir una orientación adicional en relación a la situación que expone en su expediente. Esta definición, respecto a la pertinencia del contacto de la UAU, es de responsabilidad de la Unidad de Admisibilidad y SARC.

Para realizar una derivación hacia la UAU, el analista de Admisibilidad debe consignar en el Sistema de Gestión de Casos su elección y señalar, brevemente en el campo indicado para ello, las razones que justifican su derivación. Realizado esto, al momento de despachar la decisión de inadmisibilidad y posterior a tres (3) días hábiles para efectos de la correspondiente notificación, se crea automáticamente una incidencia en la plataforma CRM con los datos mínimos para que el analista UAU pueda establecer contacto con el reclamante.

La atención al usuario en este proceso busca ser personalizada para brindar una mejor orientación sobre las razones de la inadmisibilidad u otros motivos que consigne la derivación. Por ello se privilegia el contacto telefónico con el reclamante, y, solo en casos de fallar éste, se procede posteriormente a remitir un correo electrónico.

2. Derivación de "SAI-Consulta": En aquellos casos donde, en el marco del Procedimiento de Solicitudes de Acceso a la Información CPLT, la Coordinación de Transparencia determine que una presentación no está requiriendo información, sino más bien realizando una consulta, pidiendo un pronunciamiento u otra petición, se derivará dicha presentación a la Unidad de Atención al Usuario para tramitarla bajo el presente Procedimiento.

La Coordinación de Transparencia realizará esta gestión a través de SIGEDOC, remitiendo un correo electrónico dirigido a la jefatura de la UAU con los datos mínimos para establecer contacto con el usuario. La respuesta a este requerimiento se envía por correo electrónico al solicitante, con copia oculta a analistas de Fiscalía, para que procedan a cerrar la solicitud de información en Portal de Transparencia. La UAU cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para realizar esta gestión a partir de la recepción de la derivación mediante SAI-Consulta. Existirán excepciones a convenir previamente con la Coordinación de Transparencia dependiendo de la complejidad del requerimiento a tratar.

La tramitación de las SAI-Consulta requerirá una especial coordinación entre la Unidad de Atención al Usuario y la Coordinación de Transparencia cuando la naturaleza de lo consultado requiera coherencia en las respuestas emitidas por uno u otro canal. Algunos ejemplos de estas situaciones son los siguientes:

- Cuando lo consultado se refiera al funcionamiento interno del CPLT.
- Cuando se trate de una "SAI compuesta", esto es, cuando el solicitante realiza una SAI y, en el cuerpo del mismo ingreso, realiza una presentación que pudiese tramitarse como derecho a petición o consulta.
- Cualquier otra situación de especial relevancia que requiera una mirada conjunta.

3. Ticket de Seguimiento de Derivaciones: En aquellos casos donde la Coordinación de Fiscalía, al momento de realizar una derivación, estime que la solicitud de información que está derivando reviste una relevancia tal que sea necesario efectuar un seguimiento a su recepción y posterior respuesta, se informará dicha situación a la Unidad de Atención al Usuario para que esta establezca las medidas necesarias para dar seguimiento a la solicitud respectiva.

Las solicitudes que revisten especial relevancia serán aquellas que versen sobre los siguientes temas:

- Vulneración de derechos fundamentales;
- Requerimientos sobre datos personales sensibles del solicitante;
- Aquellas que requieran información urgente para prevenir un daño potencial;
- Aquellas relacionadas con temas contingentes nacionales (por ejemplo, relativas a medidas dictadas en estados de excepción constitucional); y,

- Cualquier otra materia que, por su importancia, requiera efectuar un acompañamiento especial al solicitante.

Este seguimiento será determinado por la Coordinación de Transparencia, desde donde se comunicarán a la Unidad de Atención al Usuario, indicando los fundamentos para realizar el seguimiento a la derivación y posterior respuesta del órgano.

El seguimiento descrito en este punto será llevado a cabo por la Unidad de Atención al Usuario, previa indicación del Analista de Fiscalía o Coordinadora de Transparencia, quien efectuará el requerimiento de seguimiento a través de un ticket en plataforma CRM con funcionamiento similar al mencionado en punto N° 1 "Ticket de Admisibilidad".

Para este proceso, la UAU privilegiará la revisión del Portal de Transparencia para hacer seguimiento a la derivación realizada desde el CPLT, complementando esta gestión, de ser necesario, con un monitoreo telefónico dirigido al respectivo enlace del servicio al cual se deriva. Finalizado el seguimiento, un analista de la UAU deberá consignar en CRM el resultado de este monitoreo. El Jefe de la UAU reportará estas gestiones de forma periódica en el reporte mensual que se remite al Director de Promoción, Formación y Vinculación (DPFV). El plazo máximo para reportar avances en el seguimiento será de 30 días hábiles desde que es notificada la UAU de la respectiva derivación.

4. Requerimientos/Consultas en Redes Sociales: En los casos que usuarios realicen consultas, requerimientos o solicitudes de pronunciamiento a través de algunas de las redes sociales que el CPLT actualmente dispone (Twitter, Instagram, Facebook), y en tanto estas presentaciones no puedan ser resueltas inmediatamente por la Unidad de Comunicaciones, esta Unidad derivará esta consulta, preferentemente por correo electrónico, a la Jefatura de la UAU para su gestión de respuesta.

Considerando que en redes sociales las respuestas deben darse en un período muy acotado de tiempo, la gestión de estas deberá realizarse de manera expedita, ya sea resolviendo la consulta y remitiendo la información a la Unidad de Comunicaciones para que haga llegar respuesta a usuario, o derivando dicha consulta internamente a la Unidad del CPLT que corresponda y haciendo seguimiento de esta derivación para asegurar respuesta.

Finalmente, será la Unidad de Comunicaciones la encargada de validar y remitir respuesta a usuario mediante el canal específico que corresponda.

La gestión de estos requerimientos contará con un repositorio de respuestas preformateadas validadas por las partes involucradas de manera de agilizar la respuesta a las consultas ingresadas por usuarios, este repositorio se detallará en Protocolo de Atención al Usuario.

Cabe señalar que, independiente del canal por el cual se esté derivando a la UAU un requerimiento, será siempre responsabilidad de la Jefatura de la Unidad de Atención al Usuario ponderar la pertinencia de contactar a un usuario. En muchas ocasiones, los usuarios replican presentaciones al CPLT por todos los canales disponibles (por ejemplo: realizan una SAI, luego ingresan una consulta vía formulario web y luego contactan telefónicamente al CPLT por la misma materia), por lo que es posible que dicha presentación ya haya sido debidamente orientada por analistas UAU con anterioridad. De ser el caso, se informará a la unidad respectiva para que proceda con el cierre de dicho requerimiento.

5. Defensorías: Refiere a la gestión proactiva que realiza la UAU frente a casos (amparos y reclamos) declarados inadmisibles en los cuales se identifica que una eventual acción adicional de orientación hacia el usuario puede contribuir en la resolución de un problema o situación que informa.

Para ello se realiza una revisión semanal de las Actas de Inadmisibilidades del Consejo Directivo seleccionando de éstas una cantidad de casos, por definir, para recibir una orientación por parte de la UAU. Los criterios con los cuales se elegirán dichos casos podrán modificarse de acuerdo con prioridades institucionales, pero se propone que al menos consideren los siguientes aspectos:

- Casos relacionados con programas, proyectos y entrega de beneficios sociales por parte del Estado.
- Casos relacionados a eventuales vulneraciones de derechos fundamentales.
- Casos que contengan denuncias por infracciones o irregularidades vinculadas a la Ley sobre Protección de la Vida Privada o la Ley de Transparencia.
- Otros casos que hayan sido identificados previamente en la Atención de Usuarios o derivados desde otra Unidad.

Validada la selección de casos por parte de la Jefatura de la UAU se procede a contactar individualmente a cada usuario, dando prioridad al contacto telefónico de ser posible, para

brindar orientación respecto a las razones que justifican la inadmisibilidad de su presentación y, principalmente, entregando asesoría respecto dónde dirigirse o qué acciones realizar para resolver problemática que informa en su caso. A su vez se realiza una tarea formativa respecto a las facultades que tiene nuestra corporación.

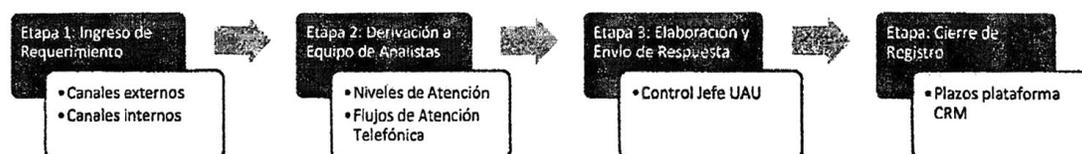
Cada acción realizada será registrada como una incidencia y reportada debidamente en informe mensual.

4.3. Registro de ingresos

La atención brindada por la UAU, a través sus distintos canales de atención, será registrada como incidencias en la plataforma CRM (Customer Relationship Management) dispuesta para ello. La actualización de los datos contenidos en esta plataforma dependerá de la acción de la UAU sin perjuicio de la colaboración que las otras unidades del CPLT puedan brindar.

Dicho registro considera las siguientes etapas:

Esquema N° 1: Etapas de la atención de usuario



Etapa 1: Ingreso del requerimiento.

El usuario puede ingresar un requerimiento por cualquiera de los canales previamente mencionados, ya sea un ingreso externo o interno. En cualquier de los casos la gestión deberá registrarse en plataforma CRM (a excepción de las consultas vía redes sociales).

Etapa 2: Derivación a Equipo de Analistas.

Un requerimiento recepcionado es gestionado por las analistas de la UAU a partir de niveles de atención previamente señalados (resumen del flujo de atención puede observarse en Anexo N° 1).

En el caso de que una consulta sea recepcionada a través del correo contacto@consejotransparencia.cl, la Jefatura UAU designará la gestión de dicha respuesta a analistas de la UAU a partir de la definición que se presentará en la sección "Niveles de Atención". Para el caso de la atención telefónica, se aplicará lo descrito a continuación en sección "Flujos de Atención Telefónica".

Para el caso de la atención presencial, la asistente ejecutiva de recepción del piso 7 solicitará a los usuarios los datos mínimos para registrar la consulta (nombre, apellidos, correo electrónico, materia de la consulta) en la plataforma CRM. Con esto derivará la consulta presencial a alguno de las analistas de la UAU que se encuentren disponibles. Posterior a ello, la asistente registrará en CRM la incidencia respectiva de manera tal que la analista de la UAU realice el correspondiente cierre a través de la plataforma completando los datos faltantes.

En el caso de que la consulta sea vía postal, se deriva al Jefe de la UAU para que determine internamente qué analista se hará cargo de ella.

Para los requerimientos ingresados a través de canales de atención internos, se derivarán dichas incidencias al Jefe de la Unidad de Atención al Usuario ya sea mediante correo electrónico (SAI-Consulta y Consulta Redes Sociales) o a través de sistema de tickets generados en CRM (Tickets de Admisibilidad y Seguimiento a Derivaciones), de esta manera se procederá a designación de analista según corresponda.

Etapa 3: Elaboración y Envío de Respuesta.

En el caso de que la consulta sea derivada o ingrese por los canales electrónicos, ésta será resuelta por el equipo de analistas de la UAU. La respuesta se entregará por el canal indicado por el usuario. El profesional o analista que elabore la respuesta será el encargado de enviarla y registrarla en el CRM.

El plazo máximo para dar respuesta a una consulta realizada a través de la web o correo electrónico es de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente al que fue recepcionada, salvo en casos en que la respuesta requiere un pronunciamiento de una unidad interna del CPLT. En dicho caso aplica lo mencionado en sección "Nivel 3: Derivación Interna" contemplando un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles. Dicha extensión de plazo será comunicada al

usuario. Para las llamadas telefónicas y atenciones presenciales el plazo de respuesta es de un (1) día hábil en un 100% de los casos.

Al momento de elaborar respuesta a requerimiento de usuario, analista UAU deberá considerar lo dispuesto en Protocolo de Atención al Usuario, documento que regula y estandariza el contenido y formato de respuestas frente a distintos tipos de consultas. Este protocolo consta, entre otros elementos, con un repositorio de planillas tipos para la redacción de respuestas, definición de criterios de buen trato a los usuarios y una guía para el tratamiento de atenciones de mayor complejidad frente a usuarios que puedan acudir al Consejo para la Transparencia, esto sin desmedro del apoyo transversal que analista pueda solicitar a Jefatura UAU al momento de elaborar respuesta.

Control Jefatura UAU: Considerando el elevado número de requerimientos que recibe la Unidad de Atención al Usuario de manera mensual, la jefatura realizará un control aleatorio y discrecional de las respuestas brindadas por las analistas. Para ello podrá requerir, al momento de asignar una consulta a un analista de la UAU, que se le entregue una propuesta de respuesta antes del envío de ésta, o que se le copie en la respuesta a un usuario, o se le solicitará conocer la respuesta ya enviada a algún usuario. Esto sin perjuicio de otras acciones de control y seguimiento que se puedan definir.

Etapa 4: Cierre de Registro.

Todas las respuestas a requerimientos son consignadas en la plataforma CRM tanto por la asistente de recepción del piso 7 como por los analistas de la UAU. El registro de las consultas al CRM puede hacerse al momento de recibir la consulta o hasta el día cinco (5) del mes siguiente.

En ambos casos, debe registrarse tanto los datos de identificación del usuario, correo electrónico, como la materia de su consulta, e incorporar una reseña del requerimiento y respuesta entregada.

4.4. Flujos de Atención Telefónica.

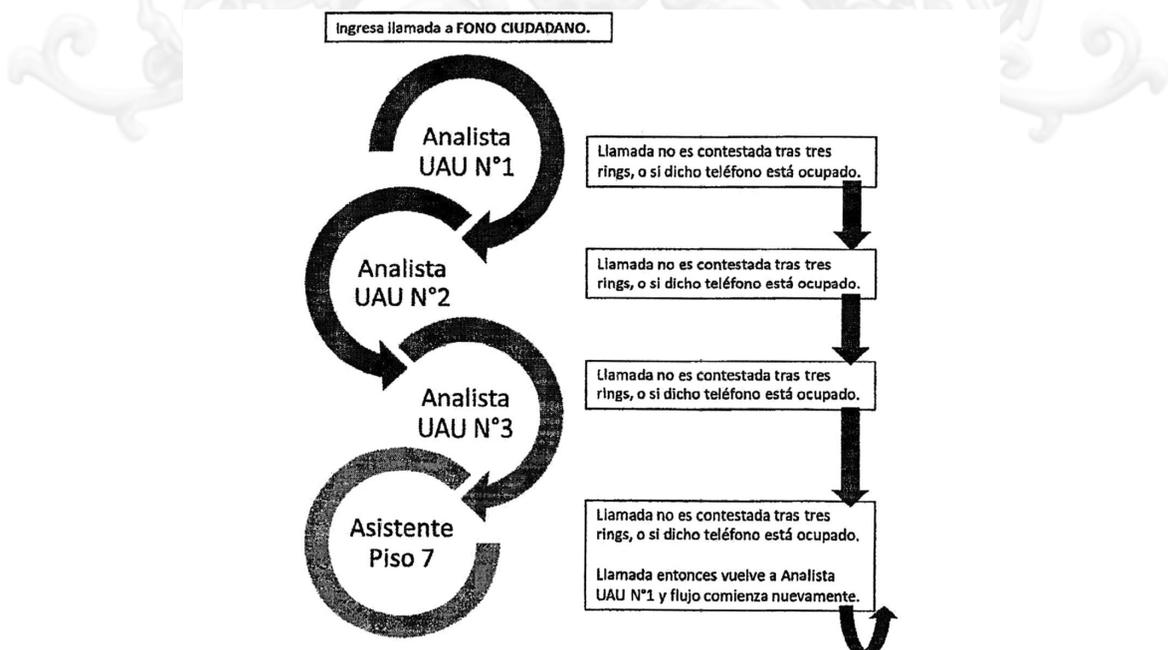
4.4.1. Flujo de atención telefónica Fono Ciudadano:

El usuario puede contactar al Consejo para la Transparencia mediante el número telefónico 800 380 008, el cual es gratuito y con funcionamiento entre las 09:00 y 18:00 horas, de lunes a viernes.

Al contactar al Fono Ciudadano, la llamada entra directamente al teléfono de los analistas de Atención al Usuario, sin necesidad de que pase por la asistente ejecutiva del piso 7. Se trata, por lo tanto, de un contacto telefónico pensado exclusivamente para la atención de consultas, sugerencias, felicitaciones y quejas de usuarios del CPLT a cargo de la UAU.

Al recepcionar una llamada se activa un flujo de derivación en formato "cascada" con las siguientes características de funcionamiento.

Esquema 2: flujo de atención telefónica Fono Ciudadano



En el caso de que el Asistente de Recepción del piso 7 conteste la llamada que ingresa mediante FONOCIUDADANO cumplirá con registrar en el CRM y derivar llamada a analistas de Atención al Usuario, aplicándose Flujo de Atención de Usuarios señalados anteriormente en este mismo procedimiento.

Los analistas que reciben llamadas telefónicas directamente desde el FONOCIUDADANO deberán registrar en el CRM cada llamada, solicitando los datos mínimos (nombre, apellidos, correo electrónico, materia de la consulta) a cada usuario para crear la debida incidencia en plataforma CRM. Será responsabilidad del analista finalizar dicha incidencia ingresando a la plataforma CRM para registrar la respuesta brindada, resolviendo, así, dicha consulta.

4.4.2. Flujo de atención telefónica Fono Institucional (224952000).

Podría suceder que un usuario que busca contactarse con el Consejo, lo haga también al fono institucional, dispuesto para asuntos administrativos, en vez de al fono de atención de usuarios.

En caso de recibir una consulta, queja, sugerencia o felicitación a través de esta vía, la asistente ejecutiva de recepción del piso 7 deberá solicitar al consultante telefónico los datos mínimos para su registro en la plataforma CRM (nombre, apellidos, correo electrónico, materia de consulta). Y derivará la llamada a un analista de la UAU.

Asimismo, la asistente deberá registrar en el CRM los datos de la llamada telefónica, identificando al analista de la UAU a quien derivó llamada. Será responsabilidad del analista finalizar posteriormente dicha incidencia ingresando a la plataforma CRM para registrar la respuesta brindada, resolviendo, así, dicha consulta.

Cuando la asistente de recepción del piso 7 transfiera la llamada a un analista de la UAU, priorizará a los analistas correspondientes al Nivel 1 de atención. Si el Nivel 1 se encuentra con las líneas telefónicas ocupadas, o no se encuentran en ese momento, la asistente podrá derivar el llamado a aquellas analistas correspondientes al Nivel 2 de atención.

Si por alguna razón excepcional la asistente de recepción del piso 7 no logra localizar a las analistas de la UAU, podrá entonces derivar el llamado a la jefatura de la UAU. Finalmente, si esta jefatura tampoco se encuentra disponible, la asistente deberá registrar datos de contacto de usuario para devolver llamado a la brevedad una vez que los profesionales de Atención al Usuario se encuentren disponibles.

En cualquiera de los casos, será de exclusiva responsabilidad de la Unidad de Atención al Usuario asegurar una atención ininterrumpida de los distintos flujos telefónicos entre las 09:00 y las 18:00 horas.

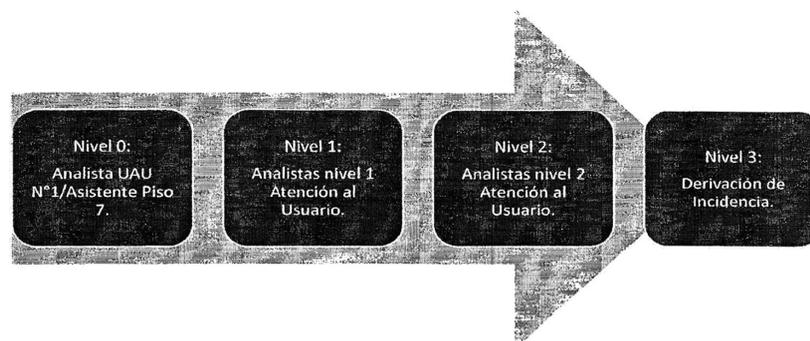
4.5. NIVELES DE ATENCIÓN.

La siguiente descripción corresponde sólo a la gestión de las consultas que recibe la Unidad de Atención al Usuario (no es aplicable a las quejas, sugerencias y felicitaciones, la cual se explicará en detalle más adelante). Esto pues en la atención de las consultas ingresadas por los distintos canales antes señalados se pueden desplegar diferentes niveles de atención en la UAU dependiendo de la complejidad, frecuencia y carácter de la consulta, y por tanto puede involucrar a diferentes intervinientes del Consejo para la Transparencia.

Para optimizar la atención brindada a nuestros usuarios se han definido distintos niveles de atención a partir de la materia de la consulta y los canales por los que ingresa, estos niveles de atención son designados prioritariamente a determinadas analistas UAU para su gestión y elaboración de respuesta.

Esquema N°4: Niveles de atención según tipo o contenido de consulta

Cuadro: Niveles de Atención UAU.



Nivel 0: Analista N°1 Atención al Usuario/ Asistente Piso 7.

La analista N°1 de Atención al Usuario será el primer contacto que tendrá toda persona al llamar al Fono Ciudadano del Consejo para la Transparencia. Ella realizará una caracterización del consultante y la materia de su consulta. Igualmente, la asistente del piso 7 será la encargada de contestar las llamadas dirigidas al Fono Institucional y derivar la llamada según corresponda.

En este nivel, las asistentes se encuentran en condiciones de responder consultas relacionadas con las siguientes materias:

- Horario de funcionamiento de CPLT, Oficina de Partes y Atención de Usuarios.
- Canales de atención.
- Cómo solicitar clave Extranet, Portal de Transparencia y otras plataformas.
- Información respecto a procedimiento para designación de enlaces.
- Orientación para ingreso de descargos.
- Funcionamiento interno del CPLT.
- Derivación a otras unidades del CPLT.
- Otras materias relativas a asuntos generales.

En caso de que una consulta no se relacione con las materias antes señaladas o bien que, tras un análisis de la asistente se considere pertinente que la respuesta sea brindada por un analista UAU, la asistente ejecutiva deberá derivar la consulta telefónica a los Analistas de Atención al Usuario del Nivel 1 de atención.

NIVEL 1: Analistas Nivel 1 de Atención al Usuario.

El presente nivel tendrá prioridad en la derivación telefónica para cualquiera de los dos flujos antes descritos (Fono Ciudadano e Institucional). Este nivel surge como respuesta al fuerte aumento en el ingreso de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de ciudadanos que se relacionan por primera vez con el Consejo para la Transparencia. Sin perjuicio de que puedan igualmente responder consultas de usuarios funcionarios públicos de estimarse. Las analistas de este nivel contestarán consultas relacionadas con las siguientes materias:

- Estado de amparo/reclamo en el CPLT.
- Orientación para ingreso SAI.
- Orientación para ingreso amparo/reclamo.
- Funcionamiento del Consejo Directivo.
- Seguimiento de decisiones y sumarios.
- Procesos de Fiscalización.
- Portal de Transparencia (creación de perfiles e ítems).
- Otras materias propias de este nivel.

Si las analistas de este nivel reciben una consulta que no se relacione con estas materias involucradas o, tras análisis, consideran que debiese ser respondido por analistas de Nivel 2, no deberán derivar consulta, sino requerir todos los datos de contacto al usuario para, tras gestionar internamente la respuesta a dicha consulta, posteriormente devolver llamado telefónico con la debida respuesta.

El objetivo de esta gestión es que un usuario sea derivado lo menos posible al interior del CPLT y obtenga respuesta a su consulta de la manera más expedita.

NIVEL 2: Analistas Nivel 2 de Atención al Usuario.

El presente nivel no tiene prioridad en la derivación telefónica, puesto que su responsabilidad es hacerse cargo de aquellas consultas recepcionadas por canales escritos (correo electrónico, canal postal, etc.) y gestionar otros procesos descritos en este mismo procedimiento (quejas, bloqueo de datos, sugerencias, felicitaciones y otros). Esto no le impide que, en los casos antes descritos, deban igualmente hacerse cargo de llamadas telefónicas de ser necesario.

A diferencia de nivel anterior, el Nivel 2 está pensado para hacerse cargo de la atención de usuarios funcionarios públicos (enlaces, encargados de transparencia, autoridades, etc.), sin desmedro de que puedan igualmente responder consultas de usuarios ciudadanos.

Las analistas de este nivel contestarán consultas de las siguientes materias:

- Jurisprudencia del CPLT.
- Protección de Datos Personales.
- Interpretación normativa.
- Modelo de Fiscalización de Transparencia Activa.
- Ley del Lobby.
- Ley de Probidad.
- Defensa Judicial de decisiones (Corte de Apelaciones, Corte Suprema, Tribunal Constitucional).
- Otras materias propias del nivel.

Solo en casos excepcionales en los cuales Nivel 1 y Nivel 2 no puedan resolver consulta ingresada por alguno de los canales de atención, se procederá con la derivación de la incidencia a otra unidad del CPLT (nivel 3).

NIVEL 3: Derivación de Incidencia.

Una consulta pasará al Nivel 3 de atención solo en casos excepcionales que, tras revisión de analistas y jefatura, se estime pertinente un pronunciamiento por escrito de una unidad interna del CPLT.

En estos casos se comunicará de forma inmediata de la derivación al consultante, para que considere una eventual dilación del tiempo normal de respuesta establecido en la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, y se derivará dicha incidencia a la unidad correspondiente.

La derivación se realizará por correo electrónico dirigido al jefe de unidad o al director (según corresponda) y se le comunicará que, por procedimiento interno, cuenta con un plazo máximo de 10 días hábiles para pronunciarse respecto a la consulta derivada. La UAU realizará seguimiento a la derivación de manera presencial y telefónica para asegurar respuesta.

En caso de no obtener respuesta en el plazo establecido se comunicará al director de la DPFV para poner en conocimiento de la situación al Comité Director de ser necesario.

La respuesta a la derivación de una incidencia deberá entregarse, por parte de la unidad correspondiente, por escrito hacia la Unidad de Atención al Usuario.

4.6. Tratamiento de felicitaciones, sugerencias y quejas.

Dada su particularidad en su tramitación, se describe separadamente el tratamiento que se realiza a estos tipos de requerimientos.

En el caso del ingreso de felicitaciones y sugerencias que ingresen a través de plataforma web (www.cplt.cl), canal de Atención Ciudadana, por correo electrónico y correo postal, serán derivadas por el analista de la UAU a la unidad competente, con copia al director respectivo y se realizará su registro en el CRM.

Por su parte, en el caso de las quejas (ingresadas por alguno de los canales antes mencionados), una vez analizadas por el jefe de la UAU y la analista a cargo de este procedimiento, se deberá distinguir si son de competencia del CPLT o no.

En caso de no ser de competencia del CPLT, la analista encargada deberá calificar la presentación como consulta y contestar conforme a dicho procedimiento.

Si la queja es de competencia del CPLT, se deberá derivar a la Unidad correspondiente, con copia al director respectivo, informando al usuario que su presentación ha sido sometida al procedimiento de quejas y solicitando dar respuesta.

Se dejará registro en el sistema CRM y en la planilla de seguimiento de quejas. La analista UAU realizará el seguimiento para que el plazo de respuesta de la queja no sea superior a los 10 días hábiles. Si al día noveno no se ha recibido respuesta, se deberá informar mediante correo electrónico al Director General para que tome conocimiento y pueda instruir acciones al respecto.

La unidad o dirección podrá desestimar la queja indicando las razones de ello, informando a UAU, la que finalmente procederá a responder al usuario.

Para dar por cerrada la queja, la Unidad responsable deberá remitir la respuesta a la UAU para que ésta proceda a su revisión de redacción y contenido, y posterior envío. Con ello, el plazo no podrá superar los 10 días hábiles y la UAU, deberá actualizar el correspondiente registro en la planilla de seguimiento de quejas.

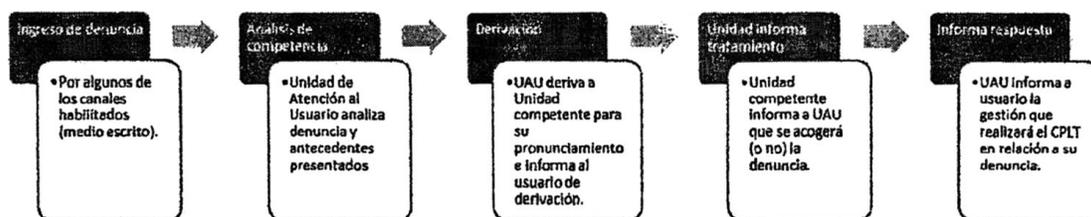
En la eventualidad que un usuario ingrese quejas por diversos canales, éstas, según su contenido, podrán acumularse para su tratamiento y respuesta.

Por su parte, si habiendo dado respuesta a la queja, el usuario la reingresa o ingresa una de similar tenor, se comunicará a la Unidad responsable para que determine si le confeccionarán una nueva respuesta, ciñéndose al procedimiento y plazos de las quejas, o se le reiterará la respuesta otorgada con anterioridad.

4.7 Tratamiento de denuncias.

Se entenderá por denuncias aquellas presentaciones en las que usuarios informen, por alguno de los canales de atención de usuarios, de eventuales irregularidades o infracciones referentes a transparencia, acceso a la información o protección de datos personales.

Estas presentaciones no dicen relación con amparos o reclamos que deban tramitarse en nuestra Corporación (es decir no refieren a solicitudes de información o incumplimientos de Transparencia Activa) sino respecto a situaciones donde el usuario requiere que el Consejo para la Transparencia se pronuncie sobre la materia. Por ejemplo: podría tratarse presentaciones donde se señalan infracciones a la Ley sobre Protección de la Vida Privada o vulneraciones a los principios consagrados en la Ley de Transparencia.



Etapa 1: Ingreso de denuncia.

La presente descripción aplica en los casos en que denuncias ingresen por algunos de los canales habilitados para la tramitación de consultas, sugerencias, quejas y/o felicitaciones de acuerdo con lo señalado anteriormente en este procedimiento. Esto es:

- Correo electrónico: contacto@cplt.cl
- Correos electrónicos de analistas y jefatura de Unidad de Atención al Usuario.
- Ingreso mediante Oficina de Partes.
- Formulario de "Atención Ciudadana" en sitio web www.cplt.cl
- Tickets de Seguimiento de decisiones de inadmisibilidad (Defensorías).
- Tickets de Seguimiento de derivación de solicitudes de información (Fiscalía).

En el caso de que denuncia se realice mediante canal telefónico, los analistas deberán indicar al usuario que, para su correcta tramitación, la presentación debe realizarse por algunos de los canales escritos antes descritos.

Etapa 2: Análisis de competencia.

Analistas de la UAU revisarán en detalle los antecedentes ingresados en presentación para realizar un primer análisis de la pertinencia de la denuncia. En caso de considerarlo, podrán requerir al usuario complementar la denuncia entregando más información al respecto. El plazo máximo para realizar esta gestión es de 1 día hábil desde su fecha de ingreso.

Etapa 3: Derivación.

Una vez que la denuncia cuenta con los antecedentes necesarios para su tramitación, la Unidad de Atención al Usuario procederá a derivar por correo electrónico la presentación a la unidad competente al interior del Consejo para la Transparencia. Plazo Máximo: 2 días hábiles.

En la derivación se le hará presente a la unidad competente que deberá informar a la UAU de la decisión que tomarán respecto a presentación de usuario. El plazo máximo para informar la tramitación de la denuncia (acogiéndola o desechándola, por ejemplo) es de 10 días hábiles desde la derivación.

Realizada la derivación, se le informará a usuario que su presentación fue derivada a otra unidad y que se le comunicará novedades al respecto.

Etapa 4: Unidad informa tratamiento.

La unidad a la cual fue derivada la denuncia informa a la UAU respecto al tratamiento que han decidido darle a la presentación. La unidad competente podrá acoger la denuncia, requerir más antecedentes a usuario, solicitar derivar a otra unidad o desechar la presentación. En cualquiera de los casos, será la UAU la encargada de comunicar esta información al usuario.

Etapa 5: Informa respuesta.

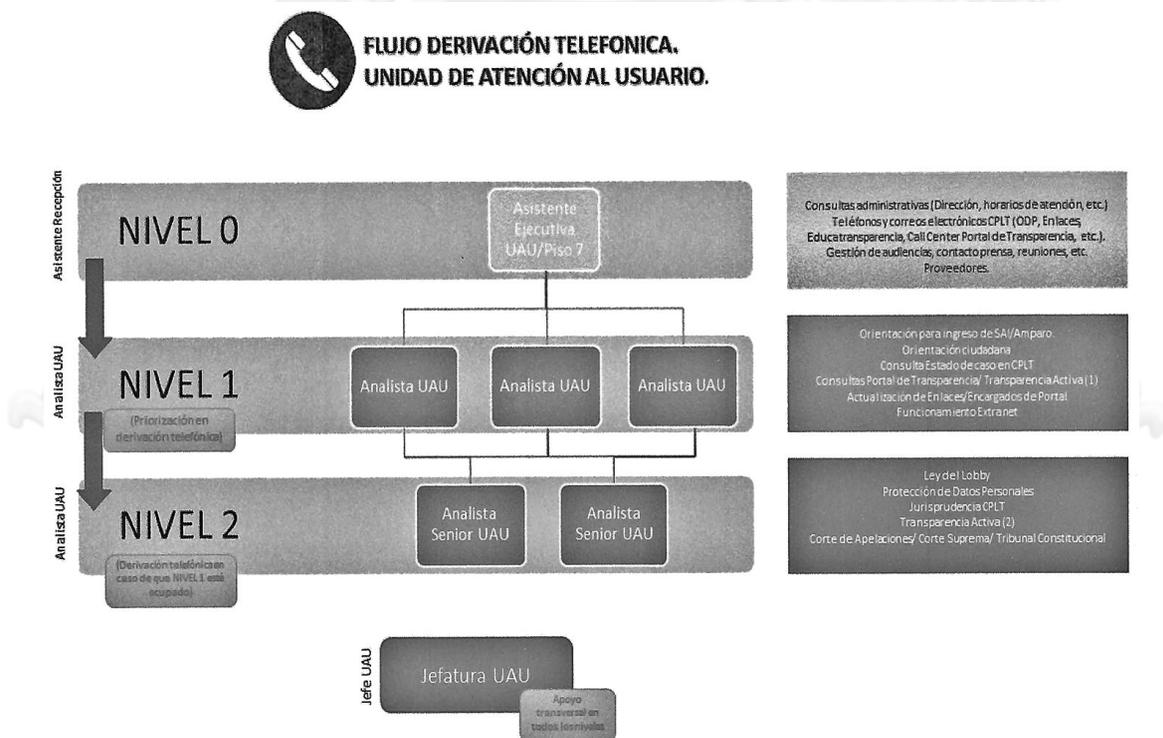
La Unidad de Atención al Usuario informa de decisión tomada respecto a denuncia presentada.

En caso de acoger denuncia, unidad competente deberá indicar la forma en que el usuario podrá hacerle seguimiento a esta gestión. En caso de desechar la denuncia, la UAU brindará orientación adicional respecto a eventuales acciones que se pueden llevar a cabo en relación con lo denunciado.

5. REGISTROS.

- Registro de incidencias en el Sistema de Gestión de Usuarios CRM: <http://crm.cpt.lan/CRMCP/PLT/main.aspx>.
- Libro de quejas, felicitaciones y sugerencias (físico) disponible en recepción piso 7.
- Registro SIGEDOC SAI- Consulta.
- Registro Derivaciones DAI y Admisibilidad.
- Correos electrónicos enviados a la Unidad de Comunicaciones.
- Registro Mensual de seguimiento quejas, felicitaciones y sugerencias.
- Informe Unidad de Atención al Usuario.

ANEXO Nº 1: FLUJO DE ATENCIÓN AL USUARIO



ANEXO Nº 2: GLOSARIO.

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS POR MATERIAS.

De manera de poder caracterizar de mejor forma a nuestros usuarios, la UAU realiza una clasificación por materias de las consultas recibidas por sus distintos canales. La clasificación es llevada a cabo por el respectivo analista y revisada con posterioridad por la jefatura de la UAU.

A continuación, se expone una clasificación general de los distintos tipos de requerimientos:

1. Felicitaciones: Comunicación mediante la cual un usuario manifiesta satisfacción con alguna área, labor, gestión o actividad realizada por el Consejo para la Transparencia.
2. Sugerencia: Proposición en la que el usuario expone sobre algún asunto relativo a las competencias del Consejo, con miras a realizar mejoras.
3. Queja: Comunicación en la que el usuario manifiesta malestar o disconformidad por alguna actuación u omisión del Consejo.
4. Consultas o Requerimientos: Acción por el cual usuario hace llegar interrogante o pregunta referente a alguna de las siguientes materias de clasificación:

- Consultas sobre el Derecho de Acceso a la Información (DAI): Consisten en consultas que realiza el usuario, relativas a información general sobre el derecho de acceso a la información, sobre el ingreso de una solicitud de información pública, ingreso de amparos, procedimiento de solicitudes de información en general, etc.

- Consulta sobre la Extranet CPLT: Relativas al funcionamiento de la plataforma Extranet, solicitud de clave y/o designación de enlaces.

- Consultas sobre Institucionalidad: Consultas relacionadas a procedimientos y obligaciones que establece la Ley N° 20.285, o facultades y atribuciones del CPLT.

- Consultas sobre Normativa: Consisten en consultas relativas a Instrucciones Generales o recomendaciones que dicte el Consejo, consultas públicas, informes en derecho, etc.

- Consultas sobre resolución de casos: Consultas relativas a estado de amparos o reclamos, procedimientos SARC, procedimientos post-decisión, seguimientos post-decisión (reclamos de ilegalidad), o jurisprudencia.

- Consultas sobre Solicitudes de Información al CPLT: Consultas o presentaciones de solicitudes de información dirigidas al CPLT o las respectivas derivaciones a órganos públicos, según sea el caso.

- Consultas sobre Transparencia Activa: Consultas que digan relación con información general sobre transparencia activa, autofiscalización., cómo se publica información en TA, ingreso de reclamos, denuncia de no publicación de TA y fiscalización de TA.

- Consultas sobre Portal de Transparencia: Referidos a firma de convenios para acceder al Portal, implementación, operatividad y funcionamiento del mismo.

- Consultas relativas a Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada: Requerimientos relativos a solicitud de acceso, rectificación, cancelación y bloqueo de datos, como así también el procedimiento a seguir en caso de reserva de antecedentes personales y/o sensibles.

- Consultas sobre otras materias: Todo otro tema que no se encuentre contenido en las materias anteriormente descritas."

2° Publíquese el presente Reglamento de Atención de Usuarios del Consejo para la Transparencia en el Diario Oficial, según lo dispuesto en la letra b) del artículo 48 de la Ley N° 19.880 y en la página web de esta Corporación, sin perjuicio de su difusión a la ciudadanía a través de otros medios y soportes.

Anótese, publíquese en el Diario Oficial y en la página web del Consejo para la Transparencia, particularmente en el apartado de "Actos y documentos publicados en el Diario Oficial", y archívese.- David Ibaceta Medina, Director General (S), Consejo para la Transparencia.