



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN
INGENIERÍA DE EJECUCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DEPENDENCIA
OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (OIRS) DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE AERONÁUTICA CIVIL (DGAC)**

(Ley Nº 19.880 Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado).

PROFESOR GUÍA:

José Pablo Acevedo Cornejo.

ALUMNOS:

Cristian Bravo Martínez

Jorge Núñez Adriazola

Tesis para optar al título de Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública
Santiago, 2012



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN
INGENIERÍA DE EJECUCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DEPENDENCIA
OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (OIRS) DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE AERONÁUTICA CIVIL (DGAC)**

(Ley Nº 19.880 Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado).

PROFESOR GUÍA:

José Pablo Acevedo Cornejo.

ALUMNOS:

Cristian Bravo Martínez

Jorge Núñez Adriazola

Tesis para optar al título de Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública
Santiago, 2012

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedicamos al tiempo invertido, a las largas esperas y a la eterna comprensión de nuestras familias

AGRADECIMIENTO:

Se agradece a la Sra. Susana Guajardo por las facilidades entregadas para acceder a información clave para el desarrollo de la presente tesis, a los Usuarios y Funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), quienes nos orientaron en todo momento en el desarrollo de nuestro trabajo.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Antecedentes del Problema	10
1.2 Justificación del Problema.....	10
1.2.1 Institucional.....	10
1.2.2 Social	10
1.2.3 Teórica.....	10
1.2.4 Metodológica	10
1.2.5 Personal.....	11
1.3 Limitaciones del Problema	11
1.3.1 Limitaciones de Tipo Teórico	11
1.3.2 Limitaciones Prácticas	11
1.3.3 Limitaciones Metodológicas.....	11
1.4 Problematización.....	12
1.5 Pregunta de Investigación.....	13
2. OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. HIPOTESIS.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1. RESEÑA HISTORICA.....	16
1.1 Estructura Orgánica de la Dirección General de Aeronautica Civil ..	21
1.2 Análisis del Organigrama de la Dirección General de Aeronáutica Civil	22
1.3 Descripción de la Organización.....	23
1.4 Misión.....	24
1.5 Visión.....	24

1.6 Valores Institucionales.....	25
2. UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	27
2.1 Departamento Secretaría General	27
2.1.1 Función Básica	27
2.1.2 Denominación del Cargo	27
2.1.3 Funciones Específicas	27
2.1.4 Organización.....	29
2.1.5 Estructura Orgánica de la Secretaría General	31
2.1.6 Análisis del Organigrama del Departamento Secretaría General	32
2.2 Sección Integral de Atención al Ciudadano.....	32
2.2.1 Función Básica	32
2.2.2 Denominación del Cargo	33
2.2.3 Funciones Específicas	33
2.3 Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Dirección General de Aeronáutica Civil.....	35
2.3.1 Función Básica	35
2.3.2 Denominación del Cargo	35
2.3.3 Funciones Específicas	35
2.4 Central Telefónica	37
2.4.1 Función Básica	37
2.4.2 Funciones Específicas	37
3. ¿QUE ES LA OIRS?	37
3.1 ¿Cómo se formulan las consultas?	38
3.2 Flujo de Requerimiento de Consulta Ciudadana en la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias	40
3.3 Instructivo sobre Atención de Público	42
4. CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN AUTORES	44
CAPÍTULO III.....	46
MARCO CONCEPTUAL.....	46

1. DEFINICIONES GENERALES.....	47
CAPÍTULO IV	53
MARCO METODOLÓGICO	53
1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
1.1 Tipos de investigación.....	54
1.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	55
2.1 Calidad del Servicio Prestada a Través de la Página Web	55
2.2 Calidad del servicio prestada a través de la Atención Mesa Presencial.....	55
2.3 Calidad del servicio prestada mediante Atención Telefónica	56
CAPÍTULO V	57
RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	57
1. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS	58
2. RAZONAMIENTO DE LOS GRÁFICOS OBTENIDOS	66
2.1 ANÁLISIS DE DATOS.....	66
3. CONCLUSIÓN POR DIMENSIONES	77
CAPÍTULO VI	82
CONCLUSIÓN.....	82
CONCLUSIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS	83
CONCLUSIÓN POR OBJETIVO GENERAL	84
CAPITULO VII	88
BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	89

INTRODUCCIÓN

La consecuencia de un Estado Modernizado conlleva a mejorar ostensiblemente la gestión de los distintos servicios públicos, por lo que la Dirección General de Aeronáutica Civil siempre ha estado a la vanguardia de los cambios del entorno, por tal motivo nuestro interés es realizar un aporte significativo en lo que dice relación a mejorar y analizar las distintas funciones que se realizan en la dependencia de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la DGAC.

De acuerdo a la importancia y relevancia que hoy existe respecto a los usuarios del sistema público, es primordial que su atención, inquietudes o problemas sean resueltos con total prontitud y exactitud, por parte de cada entidad pública, por lo que la DGAC debe contar con los medios, capacidades y conocimientos para dar cumplimiento fielmente a lo impuesto por la Ley N° 19.880.

Para el desarrollo de la presente Tesis es necesaria la aplicación de un diseño de investigación de campo, documental y descriptiva, sustentadas en técnicas e instrumentos que permitirán la recolección de los datos en forma idónea (Encuesta estructurada).

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del Problema

Calidad entregada por la dependencia de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Dirección General de Aeronáutica Civil, durante el año 2011, en la Región Metropolitana.

1.2 Justificación del Problema

1.2.1 Institucional

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (as) de la Dirección General de Aeronáutica Civil a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y de los clientes del SIAC.

1.2.2 Social

Es necesario conocer el nivel de satisfacción de los clientes externos con el propósito de adoptar acciones sobre los resultados obtenidos de manera preventiva y correctiva.

1.2.3 Teórica

La investigación plantea la necesidad de mejorar continuamente la calidad del servicio prestada por la dependencia de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la DGAC.

1.2.4 Metodológica

Para responder a este problema de investigación se aplicarán métodos cuantitativos y cualitativos, primarios y secundarios.

1.2.5 Personal

Determinar la calidad del servicio de la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias de la DGAC, aplicando los conocimientos adquiridos para una mejor gestión de la organización.

1.3 Limitaciones del Problema

1.3.1 Limitaciones de Tipo Teórico

Son los conceptos que se usan para esta investigación, tienen un campo de aplicación válido solo para esta tesis y, fundamentalmente, válidos para la OIRS de la DGAC, no aplicando de manera lineal para otras OIRS de otros organismos públicos.

1.3.2 Limitaciones Prácticas

Fluidez en el acceso a la información otorgada por el servicio, dado que existe un sin número de usuarios que no puede acceder de manera fácil y practica a la plataforma tecnológica, atención presencial y telefónica.

1.3.3 Limitaciones Metodológicas

Los indicadores resultan difíciles de medir, principalmente, para los objetivos específicos dado que no existe un único usuario que observe la calidad de la atención en plataforma Web, atención presencial y telefónica.

1. 4 Problematización

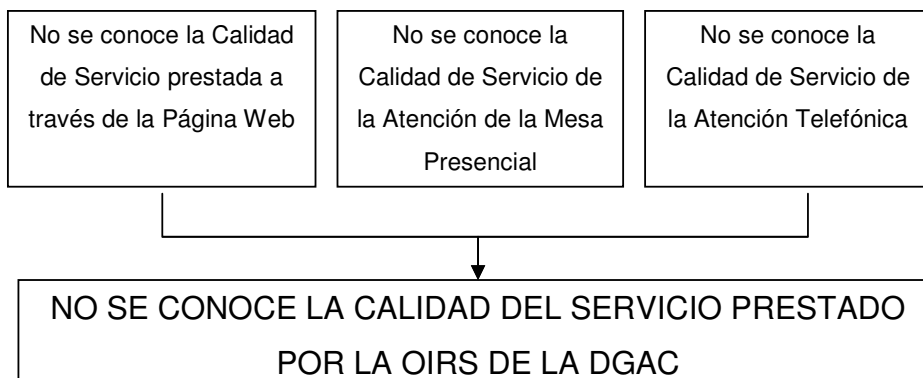
De acuerdo a los nuevos estándares de calidad de servicio que deben entregar las instituciones públicas hacia los usuarios, la Dirección General de Aeronáutica Civil en cumplimiento de las Leyes de Estado, debe enfrentarse a distintos tipos de problemas y, que a continuación, se detallan:

- Carecer de una política participativa con los clientes.
- Existe un bajo interés de la DGAC para conocer el parecer del cliente.
- Carece de personal capacitado en atención a clientes.
- Proceso nuevo al Interior del Estado.
- La atención de clientes no está validado al 100 por ciento, se cumple con la Ley.
- El numero de personas en él aérea es restringido, se ven superados por la carga de trabajo.
- La OIRS tiene objetivos secundarios dentro de la organización.

Referente a los puntos anteriores, debemos añadir, que para cumplir con este proceso de modernización del Estado, es necesario contar con un presupuesto autorizado para entregar cursos de capacitación en atención a clientes, contratar profesionales, mejorar las infraestructuras y la creación de una sección u dependencia referente a la calidad del servicio de la DGAC, en donde se deban entregar informes de cumplimientos de calidad de servicio.

Además, debe existir un compromiso laboral de las autoridades que representan a la DGAC, con el objeto de llevar a cabo la realización de la dependencia OIRS y que su funcionamiento sea más óptimo.

Diagrama N°1 Problematización



1.5 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel o grado de calidad entregado por la dependencia OIRS de la Dirección General de la Aeronáutica Civil a sus clientes, durante el año 2011, en la Región Metropolitana?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad del servicio de la dependencia OIRS de la DGAC, durante el año 2011, en la Región Metropolitana.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la calidad del servicio prestada a través de la Página Web.
- Conocer la calidad del servicio prestada a través de la Mesa Presencial.

- Conocer la calidad del servicio prestada mediante la atención Telefónica.

3. HIPOTESIS

De acuerdo a la dimensión de las variables de investigación por estudiar se presume que los servicios prestados se manejan con altos estándares de calidad, destacando el servicio prestado a través de la mesa presencial.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

1. RESEÑA HISTORICA

Para conocer los orígenes de la DGAC, es necesario que nos remontemos al año 1930, cuando el Sr. Presidente de la República de la época, el General Don Carlos Ibáñez del Campo, materializó los proyectos emanados de un grupo de aviadores militares encabezados por el Teniente Coronel Don Arturo Merino Benítez.



Mediante el Decreto N° 1167, del 21 de Marzo de 1930, se dio vida a la Subsecretaría de Aviación, como un organismo supremo que permitió la formación de una Fuerza Aérea unificada e independiente, luego de la fusión de los Servicios Aéreos, que hasta esa fecha dependían de los Ministerios de Guerra y de Marina, para servir a propósitos institucionales separadamente.

Este paso decisivo para el desarrollo de la Aeronáutica Nacional, constituyó un verdadero desafío para aquellos aviadores que tomaron sobre sus hombros la responsabilidad de sentar las bases, administrativas y jurídicas, de la nueva Institución.

El primer Subsecretario de Aviación fue el entonces Teniente Coronel Don Arturo Merino Benítez, quien con firmeza y visión, fue dictando las ordenes para formar la organización interna, creando por Decreto Supremo N° 1312, del 28 de Marzo de 1930, las Reparticiones y Unidades que conformaron la estructura básica de la naciente Fuerza Aérea Nacional (FAN, actual FACH).

Una de las Reparticiones creadas con ese Decreto del 28 de Marzo de 1930, fue la “Dirección de Aeronáutica”.

Con el nacimiento de la Línea Aérea Postal (posteriormente, Línea Aérea Nacional) y los Clubes Aéreos, el Teniente Coronel Don Arturo Merino Benítez, vio la necesidad de crear un organismo cuyas funciones regularán las actividades de la Aeronáutica Civil. Es por ello, que el año 1930, se da vida a la Dirección de Aeronáutica como parte de la Subsecretaría de Aviación.

En el año 1930, su estructura estaba organizada, como se señala en el cuadro orgánico, el que refleja claramente la génesis de la actual DGAC. En sus inicios, la Dirección de Aeronáutica, cuyo primer Director fue el Comandante de Escuadrilla, Don Federico Barahona Walton, tuvo a cargo el estudio de las leyes, reglamentos y convenios de aeronavegación. Además, tomo bajo su inmediata dependencia al personal de la aviación civil junto con todos los trámites que de esa materia se derivan; la Línea Aérea Nacional; los Aeropuertos y Aeródromos: los Servicios Meteorológicos y radiotelegráficos, y la confección de la Carta Aeronáutica para Navegación Aérea.

Además, le correspondió el control de las licencias de los pilotos comerciales y civiles, así como la confección y entrega de los correspondientes brevet a los pilotos de transporte. Con fecha 15 de Marzo de 1931, se le asignaban responsabilidades y en forma más o menos general, se entregaba a este organismo, la supervigilancia y control de todas las actividades de la aviación comercial, nacional y extranjera, a parte de la aviación deportiva del país.

En el año 1932, por orden de la Comandancia en Jefe de la FAN, se otorga la Dirección de Aeronáutica su propia dotación. La Dirección de Aeronáutica

a través de sus Departamentos (que fueron creciendo de acuerdo a las necesidades impuestas por el incremento de la actividad aérea), fue regulando el quehacer aeronáutico civil por un periodo de casi 19 años, sin dejar de ser una entidad de la Aviación Militar. Con el tiempo, la FAN paso a denominarse Fuerza Aérea de Chile (FACH), la necesidad de centralizar en una sola Unidad el control técnico de la aviación civil, la administración de los Aeropuertos y Aeródromos, y la labor de proporcionar ayuda y seguridad a la navegación aérea, reestructura la Dirección de Aeronáutica, mediante el Decreto N° 36 del 17 de Enero 1949.

En esa fecha, se regulan sus funciones específicas, estableciendo que su misión sería: “Supervigilar el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos sobre navegación aérea y dirigir y fomentar las actividades de la aviación civil, en su aspecto técnico”¹. Posteriormente, por el Decreto N° 402 del 9 de Julio de 1952, la Dirección de Aeronáutica pasó a depender del Ministerio de Defensa Nacional, continuando con sus funciones.

Paralelamente, se creó en el año 1953, la Dirección de Tránsito Aéreo, dependiente en forma directa de la Comandancia en Jefe de la FACH, y que asumió como misión fundamental: “Velar por la seguridad de la navegación aérea”². Para ello, contó con Departamentos y Regionales a lo largo de todo Chile. Durante siete años, la Dirección de Aeronáutica y la Dirección de Tránsito Aéreo funcionaron en forma independiente, hasta que en el año 1960, mediante el Decreto 241, fusionaron ambos organismos, dando como

¹ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149685&_dad=portal&_schema=PORTAL

² En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149685&_dad=portal&_schema=PORTAL

resultado la “Dirección de Aeronáutica”, dependiente ahora de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile.

A grandes rasgos, la misión de la Dirección de Aeronáutica se estableció de la siguiente manera:

- a) Supervigilar el cumplimiento de la Leyes y Reglamentos de la Navegación Aérea³.
- b) La Dirección y Fomento, en sus aspectos técnicos, de las actividades de la aviación civil⁴.
- c) El control del Tránsito Aéreo en el Territorio Nacional⁵.
- d) La Administración y Dirección de los diferentes Aeropuertos y Aeródromos públicos, la Autorización y Fiscalización de los Aeródromos privados y de los Servicios de Ayuda y Protección a la Navegación Aérea⁶.

Ocho años después, la organización y el funcionamiento de la Dirección de Aeronáutica, experimenta una importante modificación a través de la Ley N° 16.752 del año 1968. Se crea así una nueva orgánica que constituyo el marco legal básico que regula las actividades de esta Institución, hasta nuestros días. Al dictarse esta nueva Ley, se tuvo como premisa el hecho que la utilización del espacio aéreo en el Territorio Nacional, debía estar

³ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149685&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁴ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149685&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁵ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149685&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁶ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149685&_dad=portal&_schema=PORTAL

centralizada en una sola autoridad con la autonomía suficiente que le permitiera servir con la misma eficiencia a todas las aeronaves que circulan en el país.

Junto con la dictación de la citada Ley, en el año 1968, la Dirección de Aeronáutica pasa a depender nuevamente en forma directa del Sr. Ministro de Defensa Nacional, y es también, en este periodo, cuando se comienza a denominar legalmente como “**Dirección General de Aeronáutica Civil**”.

El 12 de Septiembre de 1973, debido al carácter estratégico de sus servicios e instalaciones, se dictó el Decreto N° 2 (hoy D.S. N° 606) mediante el cual este organismo vuelve a depender de la Comandancia en Jefe de la FACH. En el año 1975, se reitera su dependencia directa del Sr. Comandante en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile, y se incorpora totalmente al régimen existente en la FACH.

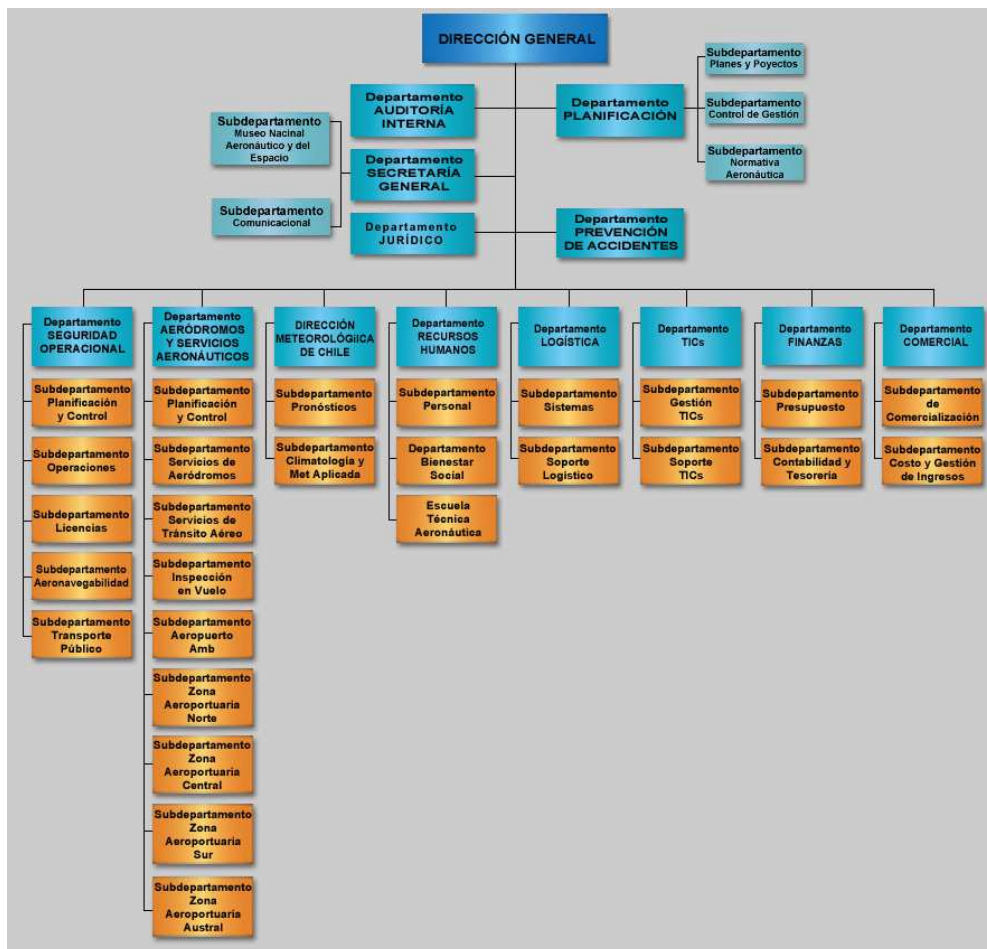
Con posterioridad, su estructura orgánica ha experimentado importantes ajustes y modificaciones, que han ido configurando la definitiva estructura de esta Institución. La DGAC, sigue como autoridad nacional en lo relativo a recopilación y difusión de la información meteorológica en el país, función que cumple a través de la Dirección meteorológica de Chile.

Mediante su Escuela Técnica Aeronáutica es también formadora de técnicos y especialistas aeronáuticos, otorgando la posibilidad de efectuar perfeccionamiento a alumnos extranjeros de Direcciones de Aeronáutica de otros países. Finalmente, la DGAC como autoridad aeronáutica se constituye como organismo consultivo y asesor del Gobierno de Chile, en el ámbito de su competencia.

1.1 Estructura Orgánica de la Dirección General de Aeronautica Civil

Para realizar su cometido, la DGAC se organiza de acuerdo a la estructura orgánica que se detalla a continuación, considerándose entre sus unidades dependientes, el Departamento Secretaria General.

Figura Nº 1 Organigrama de la Dirección de Aeronáutica Civil



Fuente: Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

1.2 Análisis del Organigrama de la Dirección General de Aeronáutica Civil

Respecto de los niveles organizacionales, éstos se constituyen en tres niveles:

- Un nivel de **Dirección Estratégica** constituido por la Dirección General de la Institución, la cual cuenta con un organismo encargado de la planificación y control y de la elaboración de la normativa aeronáutica; con una Secretaría General que integra al Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio; con una Auditoría Interna; con un Departamento Jurídico; y con un organismo encargado de la prevención e investigación de accidentes de aviación y de las transgresiones a la reglamentación aeronáutica.
- Un nivel de **Unidades Operativas y Unidades de Apoyo**. Las operativas están constituidas por un organismo encargado de la seguridad operacional; un organismo encargado de los aeródromos y de los servicios aeronáuticos; y un organismo encargado de los servicios meteorológicos. Las de apoyo están constituidas por un organismo a cargo de los recursos humanos; un organismo encargado de la logística; y un organismo dedicado al aspecto comercial y de finanzas.
- Un nivel de **Unidades Ejecutivas** que se derivan de cada uno de los organismos citados en los niveles precedentes y que en definitiva son las que materializan en gran parte el accionar institucional como Servicio Público.

1.3 Descripción de la Organización

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es un organismo estatal dependiente de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile, relacionándose con ésta a través de la Subsecretaría de Aviación. Sus funciones le fueron otorgadas por la Ley N° 16.752, publicada en el Diario Oficial N° 26.971, de fecha 17 de febrero de 1968, que fija organización, funciones y establece disposiciones generales a la DGAC.

Le corresponde fundamentalmente la dirección y administración de los aeródromos públicos y de los servicios destinados a la ayuda y protección de la navegación aérea.

El cargo de Director General de Aeronáutica Civil es desempeñado por un Oficial General de la rama del aire de la Fuerza Aérea de Chile, en servicio activo, que es el Jefe Superior del Servicio y el titular de las atribuciones que las leyes y reglamentos confieren a la DGAC.

La relación de la DGAC con otras entidades estatales se realiza a través del Director General o de quienes tengan delegación de facultades, de acuerdo a las definiciones estratégicas institucionales, convenios, comodatos y acuerdos marcos existentes y ciñéndose a lo preceptuado por la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.880, de fecha 29 de mayo del 2003.

La relación con otras entidades estatales se enmarca en el ámbito puramente profesional, donde cada integrante de la Institución debe

realizar el máximo esfuerzo para que su aporte sea documentado y con todos los antecedentes que la situación amerite, de forma tal de producir una relación armónica, fluida y eficaz.

1.4 Misión

El Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de la DGAC, aprobado por el Decreto Supremo N° 222, del 3 de diciembre del 2004, establece como misión de la DGAC: “Normar y fiscalizar la actividad aérea que se desarrolla dentro del espacio aéreo controlado por Chile y aquella que ejecutan en el extranjero empresas aéreas nacionales, desarrollar la infraestructura aeronáutica, prestar servicios de excelencia de navegación aérea, meteorología, aeroportuarios y seguridad operacional, con el propósito de garantizar la operación del Sistema Aeronáutico Nacional en forma segura y eficiente, contribuyendo de esta manera al desarrollo nacional”⁷.

1.5 Visión

La visión de la Dirección General de Aeronáutica Civil es “Proyectar a la Institución como un organismo esencial del Estado, destinado a operar y desarrollar el Sistema Aeronáutico Nacional con seguridad y eficiencia, con personal altamente calificado y servicios de excelencia, buscando

⁷ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.cl/portal/page?_pageid=241,84470&_dad=portal&_schema=PORTAL

constituirse en la mejor autoridad aeronáutica de Latinoamérica y la Institución Pública más eficiente del país”⁸.

Para llevar a cabo la consecución de esta visión la DGAC, producto de las conclusiones de la Auditoría Comprehensiva del Gasto efectuada por la Dirección de Presupuesto (DIPRES) a la DGAC el año 2003, la DGAC elaboró un Plan Estratégico 2004 – 2010, en el que se establecen políticas, objetivos funcionales, objetivos estratégicos, filosofía corporativa y análisis estratégico.

1.6 Valores Institucionales

Para la realización eficiente de las actividades que forman parte de la misión de la DGAC, se definieron valores institucionales, transversales a todos los niveles organizacionales de esta institución, los cuales se detallan a continuación:

- **Compromiso Institucional:** “sentirse con los objetivos y tareas de la institución, de este modo no podemos ser pasivos frente a las situaciones y problemas, sino que nuestra actitud debe ser inquisitiva y proactiva”⁹.
- **Eficiencia en el Servicio:** “cumplir con nuestro trabajo responsablemente y de la manera más eficiente posible. Esto

⁸ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.cl/portal/page?_pageid=241.84470&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁹ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149638&_dad=portal&_schema=PORTAL

significa no desperdiciar recursos, ser consecuentes en la determinación de las necesidades y no gastar recursos en actividades que no apunten al cumplimiento de la misión, objetivos y tareas que cada organización interna tenga”¹⁰.

- **Atención al Cliente:** “somos una institución pública que presta un servicio fundamental para el desarrollo del país, tenemos la responsabilidad y obligación de prestar un servicio eficaz y completo a los clientes/usuarios del Sistema Aeronáutico Nacional, con la mejor actitud y entusiasmo, de manera de no sólo satisfacer sus necesidades y requerimientos, sino que hacerlo enmarcado en un ambiente grato y de colaboración mutua”¹¹.
- **Trabajo en Equipo:** “somos una institución compleja, principalmente por las múltiples actividades que desarrollamos, las cuales están ligadas entre ellas y son, cada una, un eslabón en la cadena de servicios que prestan todas las organizaciones internas. Por esta razón el trabajo en equipo es fundamental, entendiendo que somos una sola institución y que el esfuerzo coordinado es la única forma de avanzar en forma eficiente hacia el cumplimiento de nuestros objetivos”¹².

¹⁰ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149638&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹¹ En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149638&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹² En pagina Web de la DGAC:

http://www.dgac.gob.cl/portal/page?_pageid=314,149638&_dad=portal&_schema=PORTAL

2. UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

2.1 Departamento Secretaría General

2.1.1 Función Básica

Asistir al Director General en el desarrollo de sus funciones de acuerdo a las políticas institucionales, administrando la documentación del Servicio; contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos; proporcionando información que fortalezca la unidad institucional, promoviendo la imagen corporativa de la Institución en el ambiente externo; y preservando y difundiendo el patrimonio histórico aeronáutico nacional¹³.

2.1.2 Denominación del Cargo

La persona a cargo del Departamento Secretaría General se denominará “Secretario (a) General”¹⁴.

2.1.3 Funciones Específicas

a) Asesorar al Director General en todas aquellas materias que se relacionen con el protocolo. El establecimiento de estrategias comunicacionales y la coordinación con autoridades extra institucionales y organismos gubernamentales, medios de comunicación social, usuarios del sistema aeronáutico y público en general.

¹³ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

¹⁴ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

- b) Gestionar las relaciones públicas y la actividad comunicacional corporativa asesorando y supervisando a las unidades de la DGAC en esta materia.
- c) Proponer políticas, definir objetivos funcionales y elaborar procedimientos e informes de su ámbito de acción, para contribuir a la planificación, toma de decisiones y control de las actividades institucionales.
- d) Procesar la documentación que recibe y genera la DGAC y conformar una base documental de consulta, velando por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes N° 19.880 y N° 20.285.
- e) Administrar el Portal Web e Intranet Institucional, supervisando y controlando su presentación y contenido, velando por mantener la información actualizada.
- f) Preservar y difundir a la opinión pública el patrimonio histórico-cultural de la aeronáutica, a través del Subdepartamento Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio.
- g) Asegurar el funcionamiento del Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), como asimismo de la validación del mismo ante la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB).
- h) Promover la compatibilización de objetivos con las asociaciones de empleados que se constituyen en la DGAC y con los Colegios Profesionales Aeronáuticos, y servir de nexo comunicacional con dichas organizaciones.

- i) Ejercer las atribuciones legales delegadas por el Director General de Aeronáutica Civil.
- j) Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos bajo su responsabilidad, velando por su empleo eficiente y oportuno, ejerciendo todas las acciones de programación, dirección y control.
- k) Determinar los requerimientos de capacitación de su personal, considerando las necesidades del servicio y de desarrollo profesional.
- l) Emitir los informes de desempeño y precalificar al personal de su dependencia.
- m) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de seguridad interna como asimismo, aplicar las normas de seguridad e higiene en el trabajo en las actividades de su departamento¹⁵.

2.1.4 Organización

Para el cumplimiento de su cometido, el Departamento Secretaría General se organizará con los siguientes organismos:

- Sección Planificación y Control
- Sección Integral de Atención Ciudadano

¹⁵ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

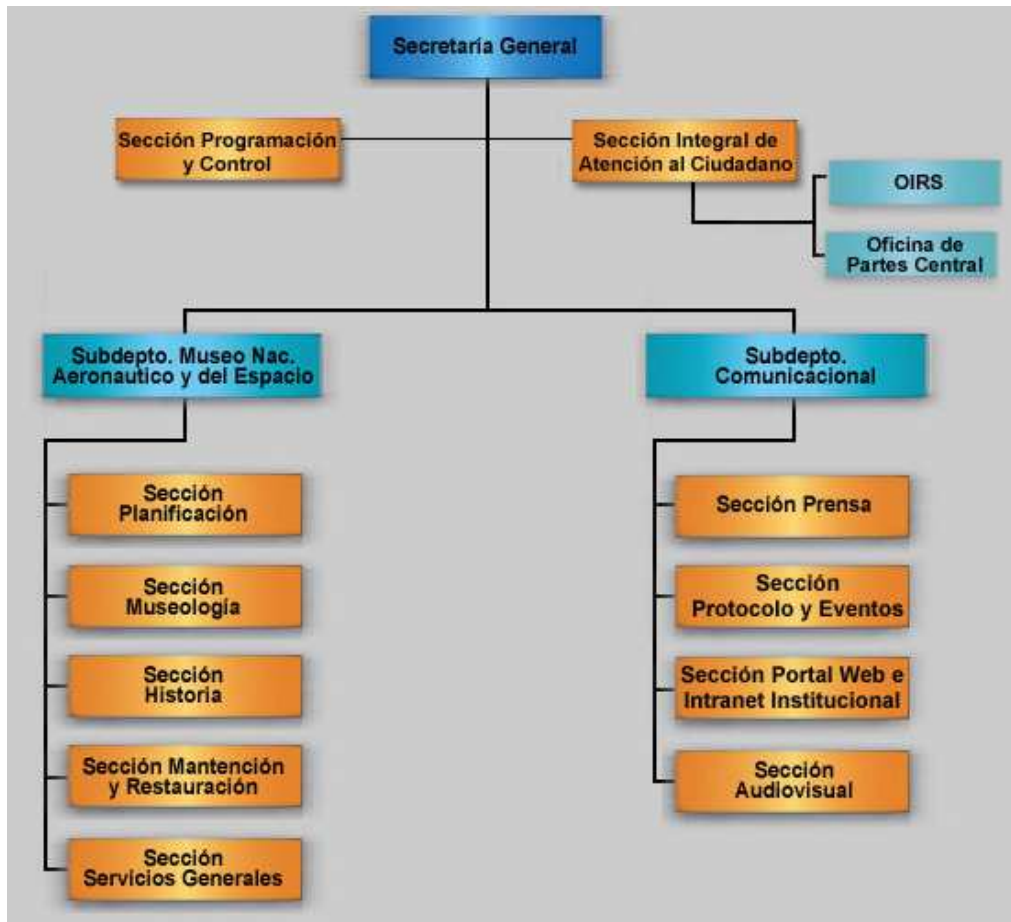
- Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias del Edificio Aeronáutico Central (OIRS-EAC)
- Central Telefónica
- Dependencia Central de Partes - OCP

- Comité de Estudios de Fenómenos Aéreos Anómalos – CEFAA
- Dependencia de Fomento Cultural
- Subdepartamento Comunicacional
 - Sección Prensa
 - Sección Protocolo y Eventos
 - Sección Portal Web e Intranet Institucional
 - Sección Audiovisual
- Subdepartamento Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio
 - Sección Planificación
 - Sección Museología
 - Sección Mantenimiento y Restauración de Aviones
 - Sección Historia
 - Sección Servicios Generales ¹⁶

¹⁶ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

2.1.5 Estructura Orgánica de la Secretaría General

Figura Nº 2 Organigrama del Departamento Secretaría General



Fuente: Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

2.1.6 Análisis del Organigrama del Departamento Secretaría General

Respecto de los niveles organizacionales, éstos se constituyen en 2 niveles:

- Un nivel el **Dirección Estratégica** del Departamento constituido por el Director de este, el cual cuenta con una organismo encargado de la planificación y control; con una Sección Integral de atención al ciudadano que integra a la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias y la Dependencia de Partes¹⁷.
- Un nivel de **Unidades de Apoyo** que están constituidas por un organismo a cargo de Museológica, Historia y Restauración; un organismo encargado de la logística; y un organismo dedicado al aspecto comunicacional Prensa, Protocolo y Eventos¹⁸.

2.2 Sección Integral de Atención al Ciudadano

2.2.1 Función Básica

Coordinar y supervisar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, y la gestión de la documentación e información a nivel central¹⁹.

¹⁷ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

¹⁸ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

¹⁹ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

2.2.2 Denominación del Cargo

La persona a cargo de la Sección Integral de Atención al Ciudadano se denominará Jefe (a) de la Sección Integral de Atención al Ciudadano²⁰.

2.2.3 Funciones Específicas

- a) Velar por el cumplimiento de las actividades dispuestas por la Secretaría General de Gobierno.
- b) Coordinar el funcionamiento de todos los espacios de atención ciudadana a nivel nacional, con el propósito de asegurar el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- c) Establecer las directrices generales para la gestión de todos los espacios de atención dispuestos por la organización (Dependencias de Información, Reclamos y Sugerencias, Portal Web, Dependencias de Partes, Central Telefónica), para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Modernización de la Gestión del Estado.
- d) Velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes N° 19.880 y N° 20.285.
- e) Asegurar que todos los espacios de atención ciudadana, a nivel nacional, se encuentren funcionando y operando en forma

²⁰ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

integrada con los dispositivos de información y comunicación dispuestos por la Institución.

- f) Participar en reuniones con el encargado del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) institucional.
- g) Efectuar en forma permanente el seguimiento de las actividades del PMG-SIAC, comprometidas con el Supremo Gobierno.
- h) Mantener relación permanente con la red de expertos del Sistema.
- i) Proponer y elaborar indicadores de gestión.
- j) Recopilar y analizar los resultados de los indicadores.
- k) Elaborar trimestralmente informes estadísticos que contengan datos relevantes que posibiliten el desarrollo de acciones correctivas.
- l) Proponer y elaborar los procedimientos que sean necesarios con el propósito de estandarizar la elaboración, tramitación, registro, aprobación, distribución, archivo, transferencia de archivos y destrucción de los documentos que la DGAC utiliza para su gestión institucional administrativa.
- m) Supervisar el correcto proceso de la documentación que la DGAC utiliza para su gestión institucional administrativa²¹.

²¹ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

2.3 Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Dirección General de Aeronáutica Civil

2.3.1 Función Básica

Prestar atención a los usuarios (as) de la Dirección General de Aeronáutica Civil y público en general, que concurra al Edificio Aeronáutico Central o al sitio Web institucional, cumpliendo con los procedimientos legales establecidos que permitan un acceso expedito y oportuno a la información²².

2.3.2 Denominación del Cargo

La persona a cargo de la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) se denominará Jefe (a) de la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)²³.

2.3.3 Funciones Específicas

- a) Informar sobre la organización, competencia y funcionamiento de los organismos. Asimismo, informar sobre la ubicación, competencia y horarios de las unidades de la DGAC, relacionadas con los servicios que se requieran.

- b) Ejecutar el proceso formal para la canalización de las solicitudes ciudadanas (información, reclamos, sugerencias o felicitaciones) realizadas, para cumplir con lo establecido en las Leyes N° 19.880 y N° 20.285.

²² Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

²³ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

- c) Efectuar derivaciones cuando corresponda a otros organismos públicos o privados.
- d) Realizar el registro, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, con la finalidad de dar cumplimiento a las exigencias contempladas en las Leyes N° 19.880 y N° 20.285.
- e) Asegurar el cumplimiento de las actividades descritas en el proceso “Atención, Gestión y Respuesta a solicitudes ciudadanas” (Ley N° 19.880).
- f) Informar mensualmente a la Sección Integral de Atención al Ciudadano, la medición del proceso de su responsabilidad.
- g) Supervisar el normal funcionamiento de la Central Telefónica del Edificio Aeronáutico Central²⁴.

²⁴ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

2.4 Central Telefónica

2.4.1 Función Básica

Gestionar toda consulta que ingrese a través de la Central Telefónica del Edificio Aeronáutico Central²⁵.

2.4.2 Funciones Específicas

Prestar atención a los usuarios (as) de la Dirección General de Aeronáutica Civil y público en general que consulte a través de la Central Telefónica del Edificio Aeronáutico Central, cumpliendo con los procedimientos legales establecidos que permitan un acceso expedito y oportuno a la información.

Registrar la demanda ciudadana e informar a la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias del Edificio Aeronáutico Central²⁶.

3. ¿QUE ES LA OIRS?

Es un espacio de escucha mediante el cual se acogen las solicitudes ciudadanas. Vincula las demandas ciudadanas con los organismos de la aviación civil, dando respuesta a sus inquietudes. Permite abrir un espacio de participación eficiente entre los ciudadanos y la Dirección de Aeronáutica Civil²⁷.

²⁵ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

²⁶ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

²⁷ Reglamento Orgánico y de Funcionamiento (ROF)

3.1 ¿Cómo se formulan las consultas?

La Dirección General de Aeronáutica Civil informa a los ciudadanos las distintas vías por las cuales pueden solicitar información en virtud de la Ley N° 20.285, cuáles son los requisitos para ello y en qué plazos recibirá la información requerida.

La Ley N° 20.285 apunta al derecho que tiene toda persona a solicitar y recibir información de parte de los servicios públicos. El acceso a la información comprende:

- Derecho a acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos.
- Acceso a toda información elaborada con presupuesto público, salvo las excepciones legales.

La Dirección General de Aeronáutica ha dispuesto tres vías de acceso para las solicitudes de acceso a la información:

- a) A través de las **Dependencias de Información, Reclamos y Sugerencias**, ubicadas en las unidades de la Región Metropolitana y en los distintos aeropuertos y aeródromos del país, por vía telefónica.
- b) A través del **Portal Web**, ingresando para ello al siguiente **Formulario Electrónico** establecido para tal efecto:

Figura N°3 Formulario Electrónico

Nombres (*)	<input type="text"/>
Apellidos (*)	<input type="text"/>
Rut (*) (Ej: 12.000.000-4)	<input type="text"/>
Sexo (*):	Seleccionar <input type="button" value="v"/>
Edad (*)	<input type="text"/>
Correo electrónico (*)	<input type="text"/>
Teléfono (Ej:(56-02)439300)	(56-02) <input type="text"/>
Dirección (*)	<input type="text"/>
Profesión o Actividad(*)	Seleccionar profesión o actividad <input type="button" value="v"/>
Tema de la consulta(*)	Selec. tema de la consulta <input type="button" value="v"/>
Detalle del mensaje (*)	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div> <p>Nota: Puede ingresar hasta 65.000 caracteres solamente. Evite utilizar comillas, para destacar un texto utilice mayúsculas.</p>
¿ACuál de las dependencias OIRS desea enviar su mensaje?:	Seleccione OIRS <input type="button" value="v"/> <input type="text" value="6"/>

Fuente: Manual de Procedimientos Sistema Integral de Atención Ciudadana

- c) Directamente por carta entregada en las Oficinas de Parte de todas nuestras dependencias a lo largo del país.

Para lo anterior, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 12 de la Ley N° 20.285, el cual exige que la solicitud de acceso a la información contenga:

- Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.
- Identificación clara de la información que se requiere.
- Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- Órgano administrativo al que se dirige.

Cabe hacer presente que en el caso que el formulario no cuente con alguno de los requisitos señalados anteriormente, se requerirá al solicitante que en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le entenderá por desistida su petición.

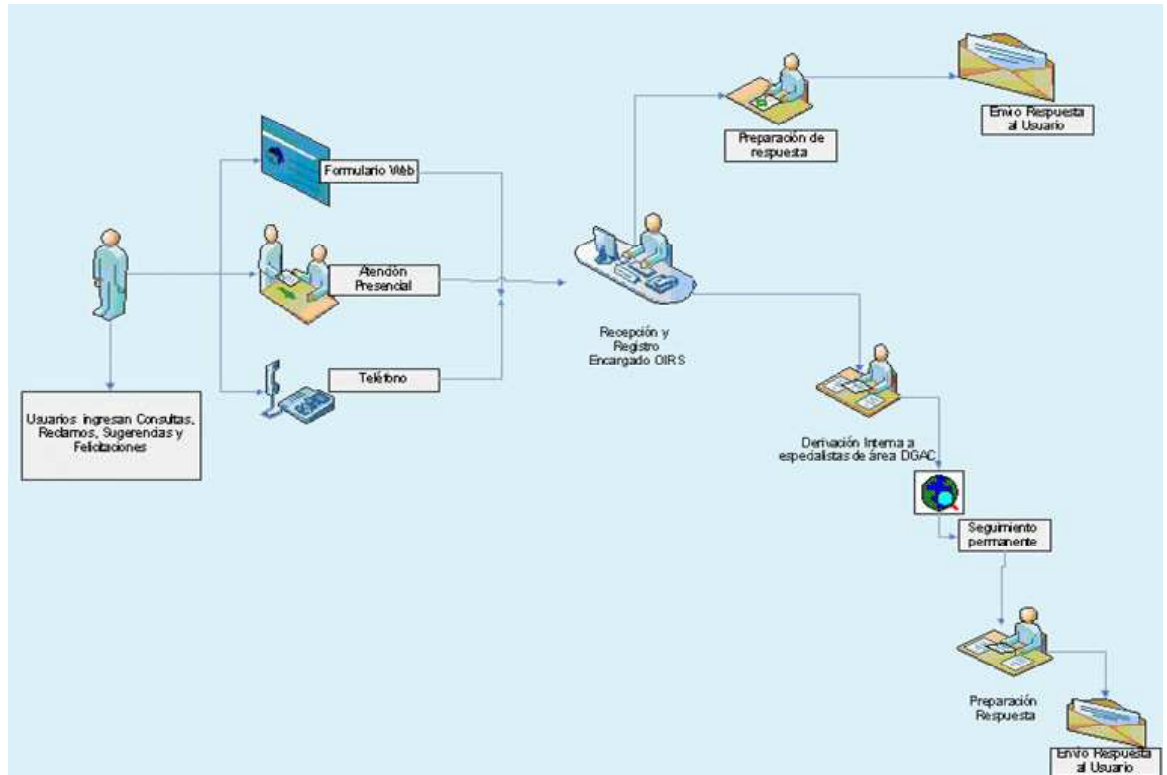
3.2 Flujo de Requerimiento de Consulta Ciudadana en la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias

- Al ingresar una consulta, reclamo, sugerencia o felicitación a través de nuestro formulario OIRS, automáticamente es registrado en un sistema automatizado de Gestión de Procesos Administrativos (GPA), el cual es revisado permanentemente

por un funcionario Encargado de la Dependencia de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a nivel nacional.

- El requerimiento es analizado con el objeto de determinar si éste es de competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil, de no ser así, el Encargado OIRS deriva el requerimiento al organismo público o privado que corresponda, informando de esta acción al usuario.
- Si el requerimiento es de competencia de la DGAC, el Encargado OIRS en el caso de contar con la información responde en forma inmediata, si no es así, lo deriva a un especialista de área con el fin de obtener la información solicitada.
- Es importante, hacer presente que las solicitudes ciudadanas que ingresen a la DGAC, referidas a temas relacionados con procedimientos administrativos (trámites), serán contestadas en los plazos establecidos a través de la Ley N° 19.880.
- Cuando se trate de un requerimiento de información, que no esté considerado en los temas publicados en el link Gobierno Transparente de la DGAC, éste será contestado de acuerdo a los plazos definidos a través de la Ley N° 20.285.

Figura N° 4 Flujo de Requerimientos de Consultas Ciudadanas



Fuente: Manual de Procedimientos Sistema Integral de Atención Ciudadana

3.3 Instructivo sobre Atención de Público

Normas Generales

La atención de público en la dependencia OIRS de la DGAC y demás dependencias del Servicio, debe ser considerada como una labor prioritaria, razón por la cual, los funcionarios destinados a cumplir esta tarea deben ser seleccionados considerando, especialmente:

- Capacidad y conocimientos para resolver o dar satisfacción a las peticiones que se le formulen.

- Que, en lo posible, el cargo que detente esté dotado de las atribuciones suficientes para que el trámite se cumpla, preferentemente, con su intervención, y
- Condiciones personales de amabilidad, buen trato, adecuada pronunciación y expresión, interés por el trabajo, paciencia y espíritu de servicio.

La atención de público en la dependencia OIRS de la DGAC es de Lunes a Jueves, en forma continuada de 08:30 a 17:30 horas y Viernes de 08:30 a 16:30 horas. Esto significa que entre las horas señaladas, siempre y en todo momento, deberá existir personal destinado a la atención de público.

La DGAC entrega sus servicios a través de 37 aeropuertos/ aeródromos, estaciones aeronáuticas y 21 Dependencias de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) distribuidas a lo largo del territorio continental e insular, los cuales serán evaluados por sus usuarios a través de una encuesta de satisfacción, a lo menos una vez al año, respecto de la atención recibida.

Todos los funcionarios, cualquiera sea su nivel jerárquico deben procurar una atención amable, rápida y eficiente del público que concurre a la dependencia OIRS de la DGAC, lo que lleva implícita la idea de evitar trámites innecesarios, y todo aquello que signifique demoras en resolver cualquier materia.

Las dependencias de la Organización y la dependencia OIRS de la DGAC, procurarán satisfacer los requerimientos de los usuarios con la mayor consideración e interés, de modo que la atención de público sea lo más eficaz y en el menor tiempo posible. Para estos efectos velarán

porque los recintos de atención se den, en la medida de que la infraestructura y recursos lo permitan, las siguientes condiciones:

- Distribución de dependencias y personal dimensionada en forma proporcional al público que atienden normalmente, a fin de obtener una atención fluida que evite aglomeraciones y esperas dilatantes.
- Mantenimiento de un sistema de señalización y orientación al público que propenda una expedita circulación de los usuarios de la dependencia OIRS de la DGAC.
- Funcionamiento de una dependencia o unidad de información inmediata al lugar de ingreso a las dependencias de la Organización, a fin de que toda persona que concurra a ellas encuentre información orientadora. Atención oportuna, rápida y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o sugerencia.

4. CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN AUTORES

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1990) Definen a la Calidad de servicio como *“la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”*²⁸.

²⁸ Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1990). Delivering Quality. service. Balancing Customer Perceptions and Expectations.

Druker (1990) *“La calidad de un servicio es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”*²⁹.

Cottle (1990) *“La calidad en el servicio comprende 2 clasificaciones: La forma en la que es suministrado y el Producto final”*³⁰.

²⁹ Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

³⁰ Cottle (1990). El servicio centrado en el cliente. Madrid, Díaz Santos.

CAPÍTULO III
MARCO CONCEPTUAL

1. DEFINICIONES GENERALES

1.1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

Es la coordinación de todos los espacios de atención en los servicios públicos, mediante la modernización de su gestión en metodología de atención, procedimiento de derivación, sistema de registro, plan de difusión y sistematización de información para retroalimentar al servicio, basada en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el gobierno y los ciudadanos (as)³¹.

1.2. Dependencias de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Son espacios de atención que permiten a las personas vincularse con las diferentes reparticiones públicas, para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie³².

1.3. Indicador de Desempeño (ID)

Son instrumentos de medición de las variantes asociadas a las metas. Al igual que estas últimas, pueden ser cuantitativos o cualitativos. En este último caso, pueden ser expresadas en términos de “Logrado”, “No logrado”, o sobre la base de alguna otra escala cualitativa. Para obtener resultados cuantificables, el indicador debe plantearse matemáticamente. Siendo éste una razón, cuyo numerador es el número de situaciones que cumplen con una condición determinada y el denominador es el universo de situaciones que están sujetas a esa condición³³.

³¹ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

³² En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

³³ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

1.4. Calidad de Servicio

Para los efectos de los espacios de atención, ésta es la más importante. La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia, que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus ciudadanos(as). Son elementos de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención³⁴.

1.5. Actividades de difusión

Son aquellas acciones específicas que desarrolla una Institución, haciendo uso de diversos materiales o instrumentos, para transmitir alguna prioridad institucional u otras materias de interés para los ciudadanos (as) de dicha Institución. Ejemplo de ellas, son los dípticos con información del quehacer institucional, exposiciones itinerantes³⁵.

1.6. Carta de derechos ciudadanos

Se define como los estándares de efectividad básicos para el trámite respectivo, que entrega la posibilidad al ciudadano de verificar y exigir su cumplimiento. También es posible definirlos como aquellos documentos escritos que constituyen un instrumento, a través del cual los servicios públicos y órganos de la Administración del Estado informan a los ciudadanos (as) sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los

³⁴ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

³⁵ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

derechos de los ciudadanos (as) y ciudadanos (as) en relación con estos servicios³⁶.

1.7. Espacios de atención

Son dispositivos, medios e instrumentos con que cuenta una institución para atender adecuadamente las solicitudes ciudadanas. Para lo anterior, la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha dispuesto los siguientes: Formularios autocopiativos, Teléfono, Sitio Web, Módulos de Atención, Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), buzón³⁷.

1.8. Ciudadano(A)

Son aquellos ciudadanos (as) que reciben o utilizan los productos relevantes, que se generan bajo la responsabilidad de la Institución³⁸.

1.9. Solicitud Ciudadana

Son todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que realiza el ciudadano (a) ante la institución, en virtud que toda persona que recurre a ella puede solicitar información y a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes³⁹.

1.10. Consulta

Son aquellas demandas de información y orientación acerca del quehacer institucional⁴⁰.

³⁶ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

³⁷ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

³⁸ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

³⁹ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴⁰ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

1.11. Sugerencia

Es aquella proposición, idea o indicativa que ofrece o presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública⁴¹.

1.12. Reclamo o queja

Es aquella solicitud donde el ciudadano (a) exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la inatención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios públicos⁴².

1.13. Reclamo resuelto

Es aquella solicitud ciudadana (reclamo) a la cual se ha dado una respuesta definitiva dentro de los plazos establecidos por la Guía Metodológica de SEGEOB y en la Ley N° 19.880⁴³.

1.14. Felicitaciones

Es aquella solicitud donde el ciudadano (a) manifiesta elogios hacia uno o varios funcionarios o área de la institución, con el objeto de resaltar la prestación de un servicio⁴⁴.

⁴¹ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴² En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴³ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴⁴ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

1.15. Cliente interno

Conjunto de personas pertenecientes a la institución que reciben directamente información del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (a), relevante para la toma de decisiones. Ejemplo: Jefe/a del Servicio, Equipo Directivo⁴⁵.

1.16. Cliente externo

Conjunto de personas externas al servicio, que reciben información relevante del Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, Ciudadano (a)s y Beneficiario (a)s (SIAC). Ejemplo: Ciudadano (a), SEGEOB, Otros⁴⁶.

1.17. Proveedor interno

Entidad o actores pertenecientes al Servicio que proveen información relevante al SIAC. Ejemplo: Centros de Responsabilidad, Jefe de Área⁴⁷.

1.18. N/A: No aplica⁴⁸

1.19. Ciudadano (a) satisfecho

Conjunto de clientes externos e internos, que declara recibir un servicio efectivo, oportuno, expedito y rápido⁴⁹.

1.20. Responsable del SIAC

⁴⁵ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴⁶ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴⁷ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴⁸ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁴⁹ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

Responsable de asegurar el funcionamiento del SIAC, como asimismo de la validación del mismo ante la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB)⁵⁰.

1.21. Encargado del sistema

Coordinar, apoyar, informar y controlar el proceso del SIAC al interior de la organización; asimismo deberá mantener un constante contacto con la Red de Expertos del PMG-SIAC de la Secretaría General de Gobierno - División de Organizaciones Sociales⁵¹.

1.22. Encargado OIRS

Ejecutar las acciones tendientes a prestar atención a los ciudadanos/as, a través de los espacios de atención ciudadana que faciliten la interacción, tales como atención presencial, telefónica, portal Web o solicitudes ciudadanas, cumpliendo con los procedimientos legales establecidos que permitan un acceso expedito y oportuno a la información⁵².

1.23. Alta dirección y equipo asesor

Está representado por el Responsable del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y por personal a cargo del SIAC a nivel central, los que tienen la responsabilidad de dar cumplimiento a los procesos de Gestión de Información para la Toma de Decisiones; Medición de Satisfacción de Clientes; Gestión SIAC y Gestión de Información para el Gobierno⁵³.

⁵⁰ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁵¹ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁵² En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

⁵³ En Pro SIAC-01 Version:13 Fecha 25 de Agosto del 2010

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tipos de investigación

a) Investigación Documental

La investigación será apoyada de acuerdo a las Leyes N° 19.880 y N° 20.285 y a documentos internos de la DGAC tales como: Ordenes Administrativas, Órdenes de Servicio, Resoluciones u Oficios, entre otros.

b) Investigación Descriptiva

Con este tipo de investigación pretendemos analizar la calidad del servicio de la dependencia OIRS de la DGAC, durante el año 2011, en la Región Metropolitana, señalando el porcentaje de aprobación por parte de los clientes internos y externos.

1.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que queremos utilizar en la recolección de datos de nuestra investigación y evaluación, serán encuestas estructuradas dirigidas hacia los usuarios de la misma.

2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

La Calidad del servicio prestada a través de las Dependencias OIRS, considera los siguientes Indicadores de Desempeño:

2.1 Calidad del Servicio Prestada a Través de la Página Web

Referente a facilidad para el uso y navegación de la plataforma, claridad de la información, disponibilidad del servicio, facilidad para contactar.

Indicadores

- a) Facilidad para utilizar o navegar en el sitio Web.
- b) Claridad de la información disponible.
- c) Claridad y disponibilidad de opciones.
- d) Disponibilidad Tiempo de respuesta.
- e) Información completa y detallada del sitio Web.
- f) Actualización oportuna de la información.

2.2 Calidad del servicio prestada a través de la Atención Mesa Presencial

Referente a la actitud, efectividad y claridad en la entrega de la información, tiempos de espera. Infraestructura: comodidad en los lugares de atención.

Indicadores

- a) Amabilidad y actitud de atención.

- b) Claridad de la información entregada.
- c) Calidad de la información sobre requisitos y documentos necesarios.
- d) Agilidad de la atención.
- e) Conocimiento y destreza de los funcionarios.
- f) Tiempo de espera para ser atendido.
- g) Comodidad del lugar de atención y espera.
- h) Facilidad para realizar el trámite.
- i) Atención entregada en las dependencias en general.

2.3 Calidad del servicio prestada mediante Atención Telefónica

Referente a la facilidad para el contacto, actitud, efectividad y claridad de la operadora en la entrega de la información.

Indicadores

- a) Facilidad para contactar.
- b) Rapidez en responder la llamada.
- c) Derivación correcta de la llamada.
- d) Amabilidad y actitud de atención de la operadora.
- e) Efectividad y claridad de la operadora.
- f) Atención telefónica en general

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y ANÁLISIS

1. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Universo de Usuarios

Se entregó el formato de encuesta a 450 usuarios (as) que durante el año 2011 han utilizado el formulario de consulta OIRS.

Muestra de Usuarios

Fueron recepcionadas 100 encuestas, representando el 22.2% sobre el total de encuestas realizadas.

TABLAS DE CONTINGENCIA

Para la realización de esta parte del estudio, se han utilizado las frecuencias obtenidas en cada pregunta, con el correspondiente análisis se consideraron las tres categorías existentes presentes en el cuestionario, para una mejor comprensión, se facilitará con la elaboración de tablas de frecuencias, las que ayudarán a ver el cruce de la información tras los datos obtenidos de dichas encuesta.

CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA DE LA RELACIÓN DE DEPENDENCIA PARA VARIABLES CUALITATIVAS

Para identificar relaciones de dependencia entre variables cualitativas se utiliza un contraste estadístico basado en el estadístico (Chi-cuadrado), cuyo cálculo nos permitirá afirmar con un nivel de confianza estadístico determinado si los niveles de una variable cualitativa influyen en los niveles de la otra variable nominal analizada.

Para analizar si existe una relación de dependencia o no entre estas dos variables se utilizará el paquete estadístico SPSS⁵⁴. Ahora vamos a establecer la hipótesis nula (H₀), la cual establece que no existe relación entre las dos variables analizadas y la hipótesis alternativa (H_a), que establece que las variables están relacionadas.

Variables Edad y Distinción

H₀: No existe relación entre las variables.

H_a: H₀ es falsa.

Cuando utilicemos el SPSS nos dará el nivel de significación, es decir, la probabilidad de rechazar la hipótesis nula. Si esta probabilidad es muy pequeña (<0,05), rechazaremos la hipótesis nula y, en consecuencia, diremos que los atributos son dependientes.

La siguiente tabla de contingencia muestra el resumen de frecuencia de ambas variables a contrastar (Edad y Distinción).

Muestra resultados de la Encuesta

Resumen del Procesamiento de los casos

Distinción Grupo Etario	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	100	100%	0	0%	100	100%

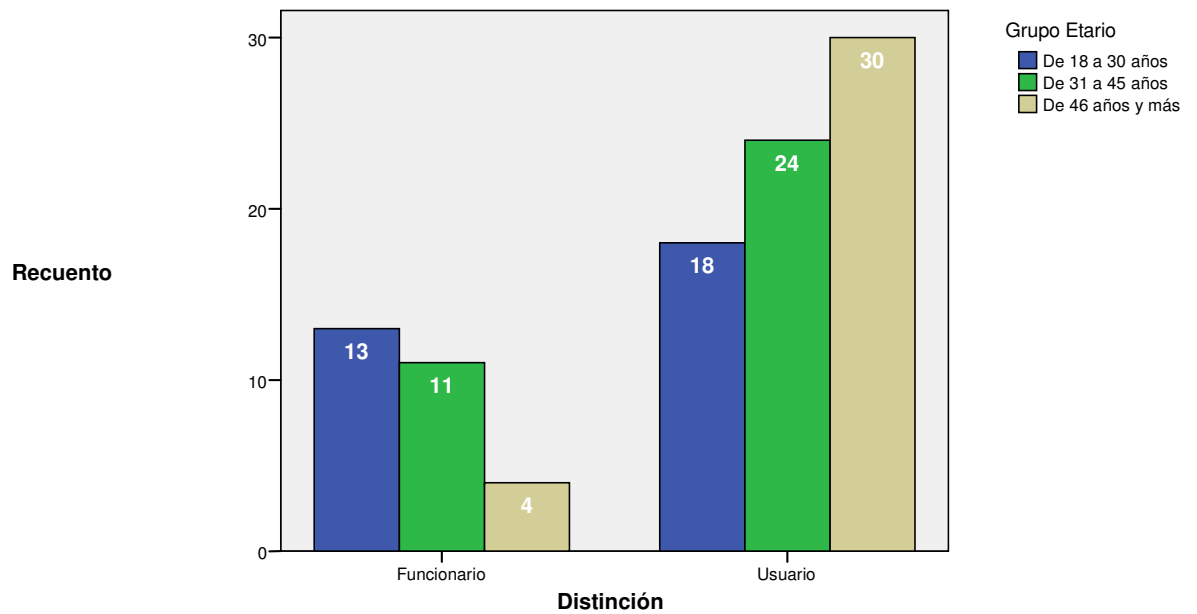
⁵⁴ **Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)**

Tabla de Contingencia Distinción * Grupo Etario

			Grupo Etario			Total
			De 18 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 años y más	
Distinción	Funcionario	Recuento	13	11	4	28
		% del Total	13%	11%	4%	28%
	Usuario	Recuento	18	24	30	72
		% del Total	18%	24%	30%	72%
Total		Recuento	31	35	34	100
		% del Total	31%	35%	34%	100%

Gráfico Grupo Etario

Gráfico N° 1



El gráfico de barras agrupadas muestra los datos de la tabla de contingencia, donde cada casilla está representada por cada una de las barras.

Pruebas estadísticas

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.363 ^a	2	0.022
Razón de Verosimilitudes	8.221	2	0.016
Asociación lineal por lineal	7.325	1	0.007
Nº de casos válidos	100		

^a 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es de 8,68.

Vemos que el valor estadístico de *Chi-Cuadrado de Pearson* toma un valor asociado de 7.636, el cual en la distribución *Chi-Cuadrado* con 2 *grados de libertad (gl)*, tiene asociada una probabilidad (Sig. Asintótica = Significación asintótica) 0.022. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña, es decir, menor a 0,05, ($0.022 < 0.05$) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula (H_0) y de aceptar la hipótesis alternativa (H_a), que plantea que existe dependencia o asociación entre las variables, y concluir que la Edad y la Distinción ó Calidad (funcionario y usuario) están relacionadas.

Además del estadístico Chi-Cuadrado, la tabla muestra otro estadístico denominado ***Razón de verosimilitud***, que se interpreta de la misma forma que el Chi-Cuadrado, y que para este caso, también, arroja un nivel crítico de 0,016, mucho menor al 0,05, por lo que confirma la dependencia entre las variables analizadas.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por	Phi	0.276	0.022
Nominal	V de Cramer	0.276	0.022
	Coefficiente de contingencia	0.266	0.022
Nº de casos válidos		100	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En la tabla anterior, denominada “Medidas Simétricas”, se puede apreciar que tenemos algunas pruebas, como la *V de Cramer*, la que puede dar valores entre 0 y 1, mientras más se acerque a uno, mayor será el grado de asociación entre las variables, la que en este caso, solo alcanza un nivel de asociación del 27,6%, tanto para *Phi* y para la *V de Cramer* y de un 26,6% para el *Coefficiente de Contingencia*. Por lo tanto, podemos decir, que la condición de Funcionario y Usuario se encuentran de cierto modo asociados con la variable Edad.

Datos nominales (Variables Sexo y Distinción)

En el análisis de estas dos variables, Sexo y Distinción, debemos considerar un aspecto fundamental, ambas variables son datos “Nominales”. Cuando ambos datos en una tabla de contingencia son nominales, el estadístico Chi-Cuadrado de Pearson se omite.

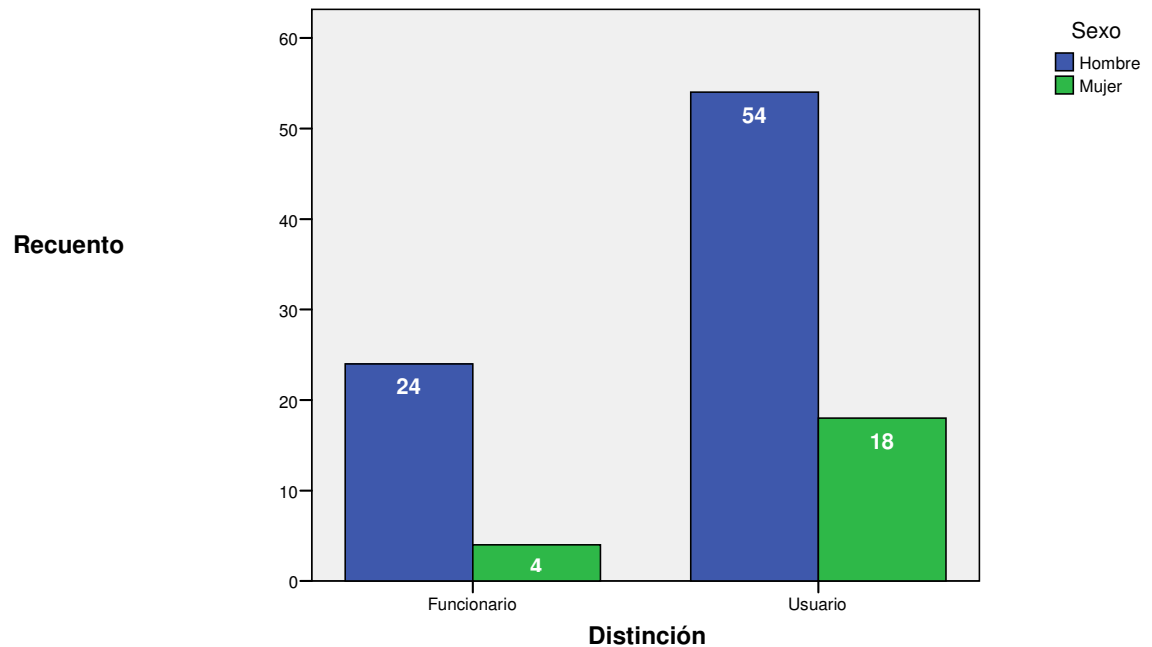
Tabla de contingencia Distinción * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Distinción	Funcionario	Recuento	24	4	28
		% del Total	24%	4%	28%
	Usuario	Recuento	54	18	72
		% del Total	54%	18%	72%
Total		Recuento	78	22	100
		% del Total	78%	22%	100%

La primera tabla recoge las frecuencias resultantes de cruzar la variable Sexo y Distinción. El gráfico de barras muestra las respectivas variables.

Gráfico de contingencia Distinción y Sexo

Gráfico N° 2



En la siguiente tabla, reúne el resumen de las pruebas estadísticas que muestran las medidas de asociación para datos nominales recién estudiadas. Como es característico, cada medida aparece acompañada de su correspondiente nivel crítico (*Sig. aproximada*), el cual permite decidir sobre la hipótesis de independencia, puesto que el nivel crítico de todas las medidas listadas es alto (mayor que 0.05 en todos los casos), podemos aceptar la hipótesis nula, de independencia, y concluir que las variables Sexo y Distinción de Funcionario o Usuario no están relacionadas. La siguiente tabla de medidas simétricas así lo expresa.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	0.116	0.246
	V de Cramer	0.116	0.246
	Coefficiente de contingencia	0.115	0.246
Nº de casos válidos		100	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Por lo tanto, del análisis de las tablas de contingencia, se puede establecer que solo las variables Edad y Distinción pueden tener un grado de incidencia en los resultados obtenidos, se puede decir, que la condición de funcionario o usuario tiene alguna dependencia de la edad, cosa que parece lógica, ya que usuario puede ser cualquier persona o cliente externo, mientras que funcionario apunta a la condición de cliente interno dentro de una determinada organización, que en este caso, puede estar acotado a cierto rango o grupo etario.

Tabla de Contingencia Resumen (Sexo, Edad, Distinción o Calidad)

Distinción			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Funcionario	Grupo	De 18 a 30 años	13	2	15
	Etario	De 31 a 45 años	7	2	9
		De 46 años y más	4	0	4
	Total		24	4	28
Usuario	Grupo	De 18 a 30 años	8	10	18
	Etario	De 31 a 45 años	18	6	24
		De 46 años y más	28	2	30
	Total		54	18	72

La tabla de contingencia resumen, puede ser de ayuda para la comprensión del análisis final, mediante la cual, se facilita la interpretación de los datos obtenidos anteriormente, la que se ha segmentado de acuerdo a las variables consignadas para este estudio, sexo, edad y calidad o distinción entre funcionario y usuario.

Como conclusión, el resultado obtenido de las preguntas con mayor ponderación, (las preguntas 4, 8, 10, 19, 23). Se puede atribuir a los encuestados que reúnen la siguiente condición: Son el conjunto de aquellas personas que mayoritariamente poseen la condición de usuarios del servicio, de género masculino, cuya edad supera los 30 años de edad, los que han evaluado el servicio con un estándar bastante alto, siendo la dimensión 2 **“Calidad de servicio prestada a través de la atención de la mesa presencial”**, la de mayor puntuación.

En el caso contrario, las preguntas menos ponderadas (las preguntas 6, 15, 21, 26), pero que analizadas en términos competitivos, resultan ser cifras bastante buenas, teniendo en cuenta que la dimensión con menos valoración, es la número 3, **“Calidad de servicio prestada mediante atención telefónica”**. En resumidas cuentas, la percepción del servicio

prestado por esta organización logra ser muy positiva, la que podemos calificar de muy buena.

2. RAZONAMIENTO DE LOS GRÁFICOS OBTENIDOS

2.1 ANÁLISIS DE DATOS

En este caso, se denominará dimensión, al conjunto de preguntas que conforman las tres áreas a evaluar:

- **Dimensión 1:** Esta integrada por las preguntas que van desde la 1 a la 8, y que identifican la “**Calidad de Servicio Prestada a Través de la Página Web**”.
 1. Claridad en la página Web de la DGAC, para acceder al sitio de la OIRS.
 2. Facilidad para utilizar o navegar de la Página Web (diseño).
 3. Claridad de la información disponible.
 4. Claridad y disponibilidad de opciones.
 5. Disponibilidad Tiempo de respuesta.
 6. Información completa y detallada del sitio Web.
 7. ¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la página Web?.
 8. ¿El sistema Web le sirve a Ud. para responder eficientemente a las consultas de los usuarios?.

- **Dimensión 2:** Constituidas por las preguntas que van desde la 9 a la 19, conocida como “**Calidad de Servicio Prestada a Través de la Atención de la Mesa Presencial**”.
 9. Amabilidad y actitud de atención.

10. Claridad de la información entregada.
 11. Calidad de la información sobre requisitos y documentos necesarios.
 12. Agilidad de la atención.
 13. Conocimiento y destreza de los funcionarios.
 14. Tiempo de espera para ser atendido.
 15. Disponibilidad Tiempo de respuesta.
 16. Comodidad del lugar de atención y espera.
 17. Facilidad para realizar el trámite.
 18. ¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la Mesa Presencial?.
 19. A su juicio el servicio prestado por la Mesa Presencial, ¿es eficiente para responder las consultas de los usuarios?.
- **Dimensión 3:** Finalmente, esta la tercera y última dimensión, conformada por las preguntas que van desde la 20 a la 27, y que determinan la ***“Calidad de servicio prestada mediante Atención Telefónica”***.
20. Facilidad para contactar.
 21. Rapidez en responder la llamada.
 22. Derivación correcta de la llamada.
 23. Amabilidad y actitud de atención de la operadora.
 24. Efectividad y claridad de la operadora.
 25. ¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la Atención Telefónica?.
 26. Atención telefónica en general.
 27. A su juicio el servicio prestado por la Atención Telefónica, ¿es eficiente para responder las consultas de los usuarios?.

DMENSIÓN 1

- **Calidad de Servicio Prestada a Través de la Página Web.**

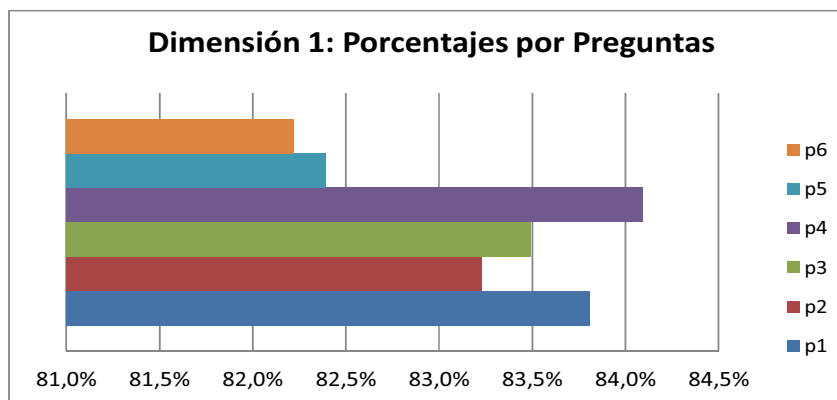
	1	2	3	4	5	6	7	Total	Pregunta	Promedio	Porcentaje
p1	0	0	0	8	20	38	24	90	p1	5,87	83,8%
p2	0	0	0	4	32	32	24	92	p2	5,83	83,2%
p3	0	0	0	8	22	36	24	90	p3	5,84	83,5%
p4	0	0	4	4	22	26	32	88	p4	5,89	84,1%
p5	0	0	0	8	26	30	22	86	p5	5,77	82,4%
p6	0	0	0	6	30	34	20	90	p6	5,76	82,2%

Para la dimensión 1, “**Calidad ofrecida a través del sitio Web**”, que está formada por las preguntas que van de la 1 a la 6, del cual se pudo obtener un promedio de un 5.83, podemos indicar que no existen mayores diferencias en su calificación. Mientras que para los otros dos subsectores, “**confianza**” y “**capacidad de respuesta**”, se procederá de manera más sencilla, ya que la escala de valoración está diseñada de solo tres respuestas, por lo que se hace más fácil la forma de obtener los porcentajes, y están conformadas solamente por las preguntas 7 y 8, respectivamente.

El siguiente gráfico detalla los porcentajes para cada pregunta (1 a 6) del subsector calidad para la primera dimensión.

Gráfico Calidad de Servicio Prestada a Través de la Página Web

Gráfico N° 3



Como se puede apreciar, la pregunta número 4, representada por la barra de color morado, obtuvo una ponderación considerablemente alta, de 84,1%, ésto se debe, principalmente, a la gran valoración que le otorgaron los encuestados a esta pregunta. También, se destaca el hecho, que la pregunta número 6 fue la de menor ponderación, con un valor de 82,2%.

Cabe señalar, que aunque exista un valor máximo o mínimo, en general, este subsector de la “Calidad”, tiene una ponderación muy alta, de 83,14%.

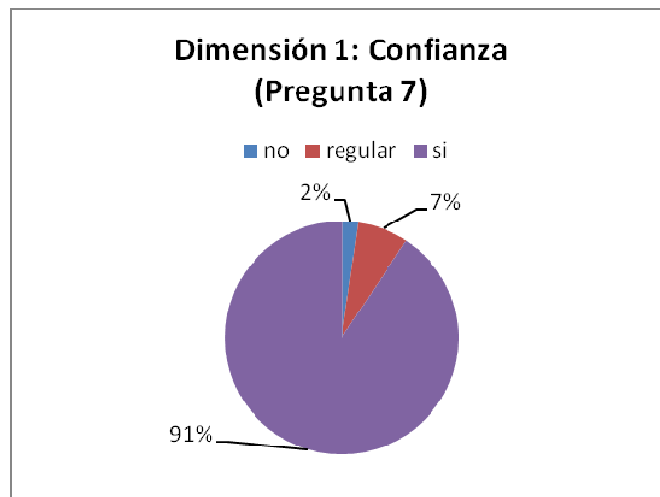
- **Confianza y Capacidad de Respuesta**

	No	Regular	Si	Total	%	No	Regular	Si
p7	2	6	78	86	p7	2,3%	7,0%	90,7%
p8	0	4	44	48	p8	0	8,3%	91,7%

Para esta subcategoría de la dimensión 1, se utilizó una escala de valoración distinta a la anterior, ya que ésta cuenta tan solo con cuatro niveles de evaluación, por lo que la información será un poco más sesgada, y atiende a características más bien precisas.

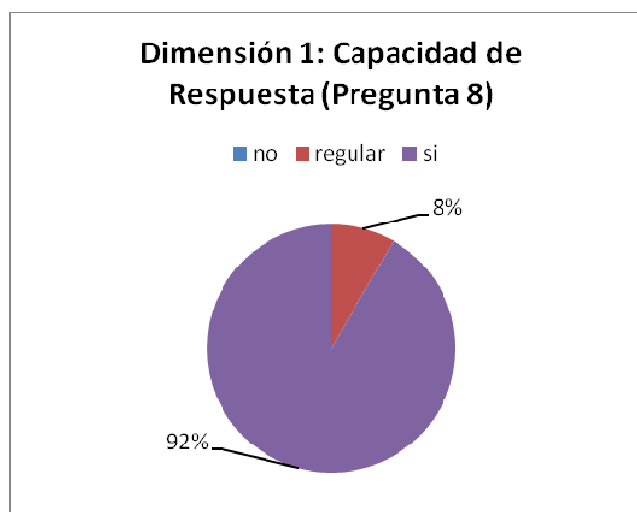
En el caso de la pregunta número 7, el 91% de los encuestados respondió con un “SI” a la pregunta (**¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la página Web?**). Ésto, se aprecia en el gráfico siguiente, tan solo el 7% consideró que este servicio era regular, y el 2%, se mostró desconfiado.

Gráfico N° 4



La pregunta número 8, resulta ser muy extrema, ya que no hubo tan solo una encuesta en la que los consultados expresarán como NO a la pregunta, el 92% manifestó que el sistema Web respondía de manera eficiente a sus preguntas. Mientras que una minoría lo encontró como regular, el siguiente gráfico es bastante elocuente.

Gráfico N° 5



DIMENSIÓN 2

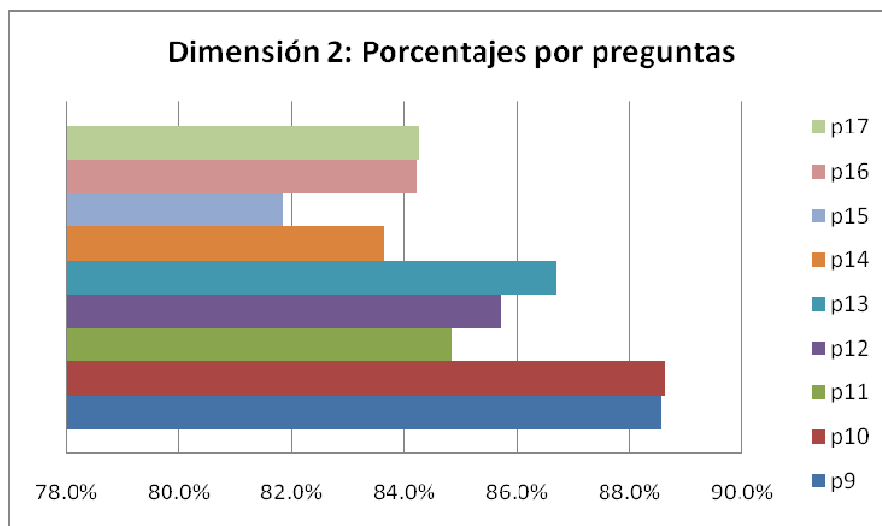
- **Calidad de Servicio Prestada a Través de la Atención de la Mesa Presencial.**

	1	2	3	4	5	6	7	Total	Pregunta	Promedio	Porcentaje
p9	0	0	0	2	16	34	38	90	p9	6,20	88,6%
p10	0	0	0	2	12	40	34	88	p10	6,20	88,6%
p11	0	0	2	4	20	44	28	98	p11	5,94	84,8%
p12	0	0	4	2	18	30	34	88	p12	6,00	85,7%
p13	0	0	0	2	18	38	28	86	p13	6,07	86,7%
p14	0	0	2	6	24	36	28	96	p14	5,85	83,6%
p15	0	2	6	4	22	32	30	96	p15	5,73	81,8%
p16	0	0	0	8	20	42	26	96	p16	5,90	84,2%
p17	0	0	2	8	16	44	28	98	p17	5,90	84,3%

En la dimensión 2, se observa la tabla conformada por dos columnas, de preguntas, promedios y porcentajes, en las cuales las preguntas 9 y 10, son las que poseen una calificación promedio mayor, ambas de 88,6%. El promedio de las preguntas relacionadas a la “**calidad de servicio prestada en la mesa presencial**” es, también, muy alta, 5,98, siendo la pregunta

número 15, la de menor ponderación en comparación al resto, con lo cual se puede aseverar de manera general, que esta dimensión resultó ser la de mayor puntaje promedio, con respecto a las otras dos, acercándose a niveles bastante aceptables. La gráfica detalla de manera más clara, los porcentajes de cada subsector.

Gráfico N° 6



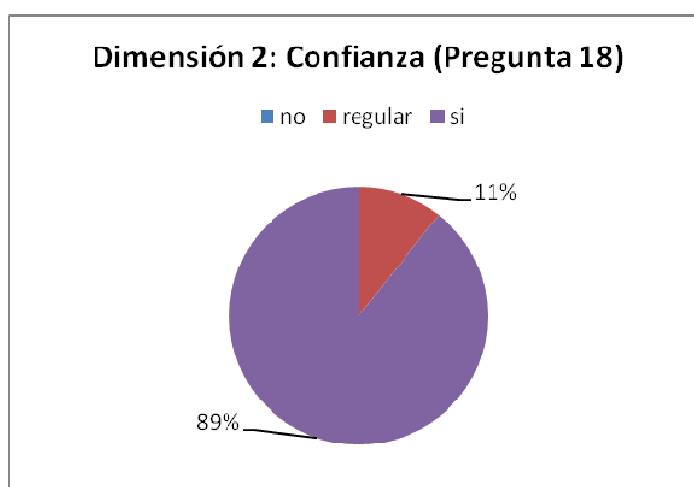
Claramente la variable “Calidad” de la dimensión 2, de las preguntas 9 a la 17, es la que obtuvo un promedio mucho más alto que la de la dimensión 1 en el aspecto “Calidad”, cabe señalar que esto, también, se debe a la mayor cantidad de preguntas presentes en esta subcategoría,

- **Confianza y Capacidad de Respuesta**

	No	Regular	Si	Total	%	No	Regular	Si
p18	0	10	84	94		0	10,6%	89,4%
p19	0	2	48	50		0	4,0%	96,0%

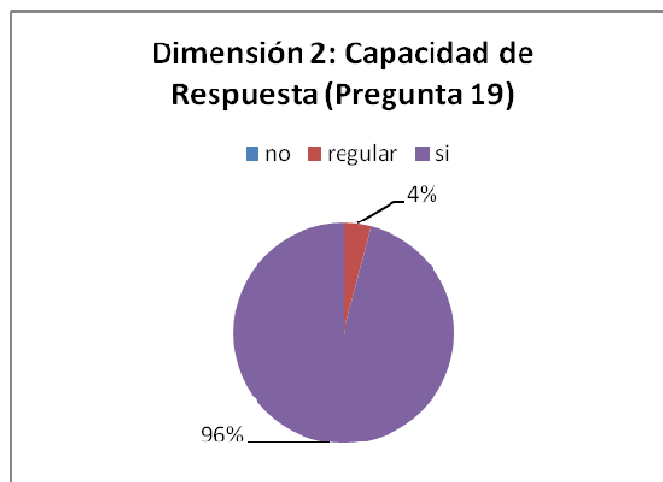
En la pregunta 18, el 89% de los encuestados otorgó una respuesta SI, a la interrogante (*¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la Mesa Presencial?*) y tan solo el 11%, dio una respuesta de Regular, mientras que ninguno de los entrevistados evaluó con NO. Por lo que se puede decir, que el servicio prestado en el ámbito de la confianza alcanza estándares muy altos e ideales dentro de la percepción de los encuestados.

Gráfico N° 7



Mientras que en el ámbito de la “**Capacidad de Respuesta**”, la pregunta número 19, obtiene casi unanimidad dentro de los encuestados, el 96% dio una nota “SI” a la pregunta (*A su juicio el servicio prestado por la Mesa Presencial, ¿es eficiente para responder las consultas de los usuarios?*), por lo tanto, se establece que existe un buen servicio prestado dentro de la mesa presencial, y solo el 4%, estuvo en desacuerdo con esta pregunta, dando una valoración negativa al servicio prestado en el sector de la “**Capacidad de Respuesta**”.

Gráfico N° 8



DIMENSIÓN 3

- Calidad de servicio prestada mediante Atención Telefónica

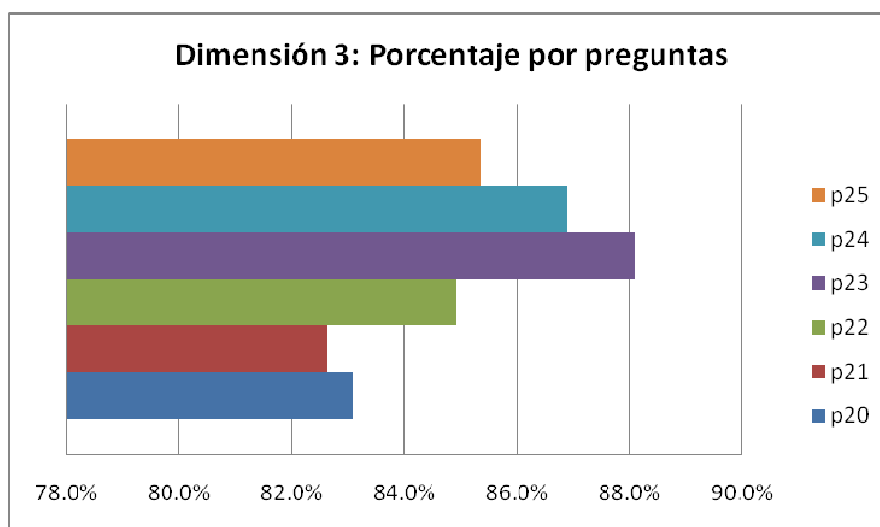
	1	2	3	4	5	6	7	Total	Pregunta	Promedio	Porcentaje
p20	0	2	2	4	10	40	18	76	p20	5,82	83,1%
p21	0	2	6	2	6	38	20	74	p21	5,78	82,6%
p22	0	2	2	4	8	30	26	72	p22	5,94	84,9%
p23	0	0	2	2	8	30	30	72	p23	6,17	88,1%
p24	0	0	2	4	6	34	26	72	p24	6,08	86,9%
p25	0	0	2	2	14	42	22	82	p25	5,98	85,4%

La última dimensión, al igual que las anteriores, en el factor Calidad, presenta porcentajes muy altos, alcanzando una media general de 5,96. Dentro de las preguntas existentes entre la número 20 y 25, la de mayor ponderación es la pregunta 23, “**Amabilidad y actitud de atención de la operadora**”, es la que mayor puntuación obtuvo por parte del público.

Y, la de menor valoración o puntaje dentro del subsector calidad, fue la pregunta 21, que dice: “**Rapidez en responder la llamada**”, alcanzo una calificación un tanto menor al resto, pero que no se aleja mucho de la

pregunta 20. El siguiente gráfico de barras muestra las respectivas preguntas, con los correspondientes porcentajes alcanzados.

Gráfico N° 9

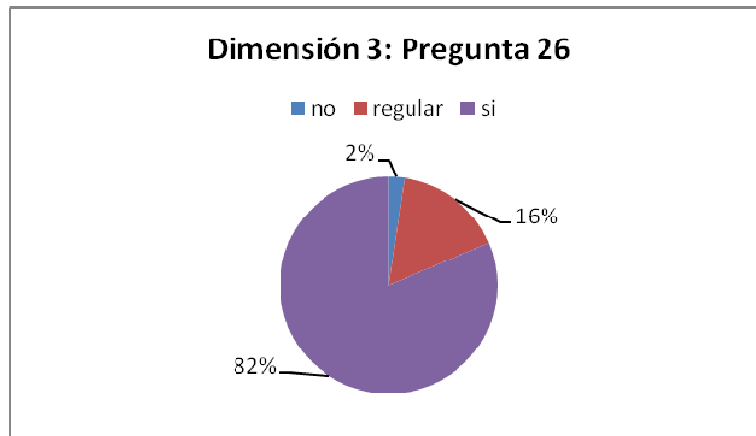


- **Confianza y Capacidad de Respuesta**

	No	Regular	Si	Total	%	No	Regular	Si
p26	2	14	70	86	p26	2,3%	16,3%	81,4%
p27	0	8	44	52	p27	0	15,4%	84,6%

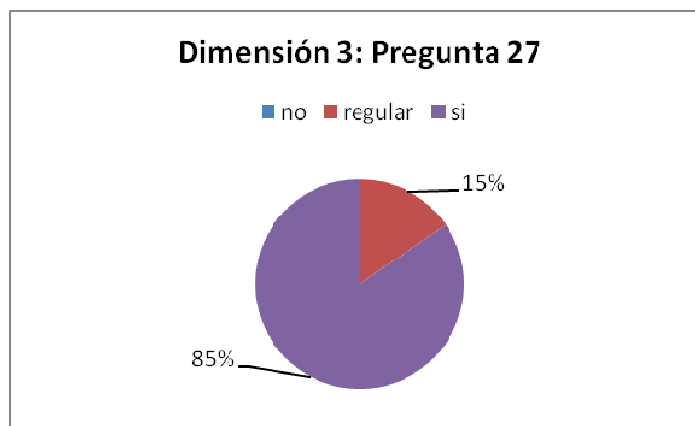
Como se puede apreciar en el gráfico, la pregunta número 26, se muestra algo distinta a las de las demás dimensiones, pues se observa que el 2% se mostró negativo con la pregunta (**¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la Atención Telefónica?**), el 16%, la categoría de regular y, el 82%, si consideró confiable el servicio por medio de la vía telefónica, por lo que se podría mejorar la percepción del encuestado, disminuyendo ese 2% existente, que aunque sea una cifra pequeña, puede ser mejorada.

Gráfico N° 10



Para la pregunta número 27, relacionada con la “**Capacidad de Respuesta**”, que dice: “**A su juicio el servicio prestado por la Atención Telefónica, ¿es eficiente para responder las consultas de los usuarios?**” el 85%, considera esta atención como positiva, otorgando calificación SI, mientras que un 15%, la cataloga como mediano o regular, porcentaje no menor, pero, relativamente aceptable, ya que no cuenta con valoraciones negativas, el siguiente gráfico detalla los respectivos porcentajes de participación.

Gráfico N° 11



3. CONCLUSIÓN POR DIMENSIONES

De acuerdo a los respectivos análisis realizados, se puede tener conocimiento de la calidad de servicio ofrecida por la dependencia OIRS de la DGAC, en la Región Metropolitana, durante el año 2011, para tener una conclusión del objetivo general, se debe previamente interpretar los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos específicos.

Cabe destacar que en esta conclusión se descartan las amenazas y oportunidades, ya que éstas, representan variables externas o exógenas al estudio y que la organización no maneja, por lo que se reduce a un estudio que propone mejoras a nivel interno (**fortalezas y debilidades**) y no a la competencia o condiciones del mercado (**oportunidad y amenazas**).

A. Dimensión 1: Conocer la calidad del servicio prestada a través de la Página Web.

- **Fortalezas:** Tanto las categorías “**Confianza**” y “**Capacidad de Respuesta**”, resultaron ser las que reflejaron un excelente nivel de aceptación y aprobación, por lo que se sugiere mantener el servicio que, actualmente, se le está brindando a los usuarios.
- **Debilidad:** La calidad de servicio prestada a través de la página Web resultó tener una más baja ponderación con respecto a las otras dos, “**Confianza**” y “**Capacidad de Respuesta**”, dentro de las debilidades detectadas, se consideran de gran relevancia por parte de los encuestados factores como:

- .- Información completa y detallada del sitio Web.
- .- Actualización oportuna de la información.

Por lo que se recomienda mejorar estos dos aspectos en el servicio entregado por la página Web.

En conclusión, los resultados obtenidos, determinan que la calidad de servicio prestada a través de la página Web es muy adecuada, recibiendo un 85,2% de aceptación de parte de los usuarios.

B. Dimensión 2: Conocer la calidad del servicio prestada a través de la atención Mesa Presencial.

- **Fortalezas:** La “**Capacidad de Respuesta**” es la categoría de mayor puntuación dentro de la encuesta general, destaca ampliamente por sobre las otras dos categorías dentro de esta dimensión (**Calidad y Confianza**), lejos la mejor evaluada, llegando a niveles de percepción muy altos, por parte de los usuarios, por lo que lo único que se puede sugerir, es que se mantengan estos niveles de servicio de atención en la mesa presencial.

- **Debilidad:** La “**Calidad**” y la “**Confianza**” en esta segunda dimensión presentan un nivel de comparación menor al de “**Capacidad de Respuesta**”. Así lo reflejan los resultados de los encuestados, quienes no coinciden en que el factor confianza y calidad en la mesa presencial se acerque a las expectativas del servicio, ésto se debe a:
 - Comodidad del lugar de atención y tiempos de espera (calidad).
 - Confianza en el servicio OIRS a través de la Mesa Presencial.

Una vez mejorados estos dos aspectos, la dimensión 2 podría subir algunos puntos porcentuales, especialmente, en el ámbito de la calidad y confianza.

En conclusión, los resultados obtenidos, determinan que la calidad de servicio prestada a través de la Mesa Presencial es **muy adecuada**, recibiendo un 86,7% de aceptación de parte de los usuarios.

C. Dimensión 3: Conocer la calidad del servicio prestada mediante Atención Telefónica.

- **Fortalezas:** Se destaca la “**Amabilidad y actitud de atención de la operadora**”, es la de mayor puntuación, según la evaluación de los usuarios, se puede sugerir que hay que mantener los niveles de servicio de atención telefónica.

- **Debilidad:** En esta dimensión se puede apreciar que los tres factores utilizados (Calidad, Confianza y Capacidad de Respuesta), obtienen una evaluación similar en los tres aspectos, por lo que ninguna de estas tres logra diferenciarse, a pesar de que la ponderación, en general, es sobre el 80%, se puede observar que existen algunas brechas que demuestran el desacuerdo, que en algunas ocasiones, expresaron los encuestados, como por ejemplo:
 - Rapidez en contestar las llamadas (calidad).
 - Facilidad para contactar (calidad).

- Confianza en el servicio OIRS a través de la Atención Telefónica (confianza).
- El servicio prestado por la Atención Telefónica no logra ser eficiente para responder las consultas de los usuarios (capacidad de respuesta).

Estos tres factores en el área de servicio telefónico, son los que requieren un Plan de Mejoras, los que pueden ser implementados con capacitación de empleados y/o operadoras telefónicas y la creación de manuales de protocolo de servicio y atención al cliente.

En conclusión, los resultados obtenidos, determinan que la calidad de servicio prestada a través de atención telefónica es adecuada, recibiendo un 84,6% de aceptación de parte de los usuarios.

La calidad global de las dimensiones es muy buena, pues califica con un promedio por sobre el 84% (de 1% a 100%), aunque cabe destacar que la valoración de la **Confianza y Capacidad de Respuesta** podría eventualmente poseer un pequeño sesgo en cuanto a la escala de valoración, debido a la configuración de las preguntas, pero, no por ello, deja de ser válido, ya que presenta características aún más contundentes y de mayor unanimidad de parte de los encuestados.

En resumidas cuentas, las tres dimensiones, en general, reúnen requisitos aceptables y de buena calidad en servicio, lo que se traduce en una connotación bastante positiva y ejemplar dentro de las percepciones de los clientes.

A partir de esto, se infiere que la calidad técnica y percibida en la OIRS de la DGAC debe alinear un poco más la dimensión confiabilidad, para conseguir un nivel estandarizado en la satisfacción en los servicios.

En definitiva, las tres áreas o dimensiones, prácticamente tienen similar valoración entre ellas, pues no se detectó gran diferencia en el promedio del orden de la importancia asignado por los encuestados, por lo que es posible afirmar, que para los clientes, el proceso de atención y servicio involucra características bastante buenas y similares para estas tres dimensiones y estándares muy elevados, en cuanto al servicio que ejecuta en su mesón de atención presencial, en el portal Web y en atención y ayuda mediante la vía telefónica, por lo que el objetivo general, aparte de ser medido, resulta poseer una muy buena calificación.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conclusiones por Objetivos Específicos

Nº 1, “Conocer la calidad de servicio prestada a través de la Página Web”.

- La página Web no tiene un proceso de renovación constante que permita contar con una información limpia e innovada.
- La página Web no cuenta con un soporte técnico de calidad que le permita renovarse periódicamente.
- La página Web no se plantea bajo el criterio de fluidez y amigabilidad con el usuario en cuanto al manejo y entendimiento de la plataforma Web.

Nº 2, “Conocer la calidad de servicio prestada a través de la Mesa Presencial”.

- La atención por Mesón es limitada en su infraestructura e inmobiliario, afectando, directamente, la comodidad y permanencia de los usuarios al momento de realizar sus trámites correspondientes.
- La atención por Mesón carece de una política de renovación del inmobiliario teniendo que reciclar sillas, estaciones de trabajo en desuso.

- La atención por Mesón carece de personal, lo que conlleva a un menor número de usuarios que realiza su trámite, dejando en evidencia que se posee una cobertura de atención limitada.

Nº 3, “Conocer la calidad de servicio prestada mediante la atención Telefónica”.

- La atención Telefónica carece de soporte técnico, como por ejemplo de equipos computacionales y telefónicos para una mayor cobertura en la atención de usuarios.
- La atención Telefónica carece de personal, lo que conlleva a un menor número de usuarios que realiza su trámite, dejando en evidencia que se posee una cobertura de atención limitada.
- La atención Telefónica se destaca por lo amable y el buen carácter de la operadora, comprobando la efectividad de los cursos en atención al cliente.

CONCLUSIÓN POR OBJETIVO GENERAL

Conclusión por Objetivo General, **“Determinar la calidad del servicio de la dependencia OIRS de la DGAC, durante el año 2011, en la Región Metropolitana”.**

En consecuencia, la OIRS cumple con las exigencias mínimas que estipula el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, con los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

A través de la información recabada, se pudo comprobar que la OIRS dependiente del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), es parte importante en la gestión institucional, contribuyendo de manera puntual a la modernización del Estado según lo establecido en la Ley N° 19.880.

Conforme al estudio efectuado, se concluye que el organigrama limita la gestión y funcionalidad de la dependencia OIRS, enmarcándola dentro de una categoría solo de ejecución al estar vinculada a una Jefatura administrativa y no operativa.

Los usuarios que han requerido de los servicios que entrega la dependencia OIRS de la DGAC, como atención a través de la Pagina Web, Mesa Presencial o atención Telefónica, tienen un alto nivel de conformidad con el servicio en general entregado, alcanzando un promedio del 85% satisfacción de los usuarios.

A través del estudio se constató que existen debilidades en los mecanismos que facilitan el acceso oportuno a la información, por ejemplo: Edad, Nivel educacional, falta de conocimiento y manejo de las herramientas tecnológicas e Internet.

La ausencia de reuniones de coordinación y evaluación entre las dependencias OIRS de la DGAC, limita la entrega de información a nivel horizontal de la organización y dispersa los equipos de trabajos.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se sugiere aplicar las siguientes mejoras:

Es necesario un Plan de reestructuración de la Sección Integral de Atención Ciudadana, actualizando el organigrama de acuerdo a las nuevas necesidades que vinculan a la organización con el nuevo usuario empoderado que apunta a una óptima funcionalidad institucional.

Siguiendo con la sugerencia anterior, se debe crear la dependencia directa con el Departamento de Control de Gestión, lo cual optimizaría considerablemente la toma de decisión y aplicación de mejoras en el sistema.

Se debe dotar al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de un Plan de Gestión, que norme y súper vigile el funcionamiento de las OIRS a nivel nacional, para obtener de manera eficiente información respecto a la atención de los usuarios.

Es de relevante importancia considerar la contratación de personal especializado en la atención ciudadana, y personal profesional que evalúe los procesos críticos en la atención de usuarios, que afecta, directamente, al cumplimiento de los objetivos de la Institución y al Plan de Mejoramiento de la Gestión del Estado.

Se hace necesario generar un proyecto de mejoras en la infraestructura de la Dependencia OIRS, para la atención adecuada de los usuarios, debiéndose considerar lo siguiente:

- Un mayor espacio físico.
- Mobiliario adecuado y cómodo para la espera.
- Equipos computacionales y telefónicos modernos.

Considerando la implementación de las mejoras que se indicaron anteriormente, las OIRS de la DGAC podrán disminuir ese 15% que falta para entregar un servicio de excelencia, y así competir, en el sentido de calidad de servicio, con las mejores instituciones y empresas privadas con las cuales se relaciona, como por ejemplo: Línea Aérea Nacional (LAN Chile), Servicio Nacional de Aduana, entre otros.

CAPITULO VII
BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

- Ley N° 19.880 Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 20.285 Sobre transparencia y acceso a la información pública.
- Decreto Supremo N° 680, del 21.SEP.1990, Aprueba instrucciones para el establecimiento de dependencias de información para el público usuario de la administración del Estado.
- ISO 9001 – 2000.
- C. Roberto Hernández, Carlos Fernández, Pilar Baptista “Metodología de la Investigación”, McGrawHill, 1991.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality. service. Balancing Customer Perceptions and Expectations.*
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Cottle (1990). El servicio centrado en el cliente. Madrid, Díaz Santos.
- www.dgac.cl
- www.gestiopolis.com

ANEXOS

- Anexo N° 1, Dependencias OIRS.
- Anexo N° 2, Modelo de Encuesta.
- Anexo N° 3, Ley N° 19.880 Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Anexo N° 4, Ley N° 20.285 Sobre transparencia y acceso a la información pública.

- Anexo N° 5, Decreto Supremo N° 680, del 21.SEP.1990, Aprueba instrucciones para el establecimiento de dependencias de información para el público usuario de la administración del Estado.
- Anexo N° 6, ISO 9001 – 2000.

LISTADO DE OFICINAS DE INFORMACION RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Región Metropolitana

Edificio Corporativo de la Dirección General de Aeronáutica Civil

- Director General: General de Brigada Aérea (A) Don Jaime Alarcón Pérez
- Dirección: Av. Miguel Claro 1314-Providencia-Santiago-Chile
- Horario de atención: Lunes a Jueves de 08:30 a 17:30 horas / Viernes de 08:30 a 16:30 hrs.
- N° teléfono central telefónica: (02) 439-2000
- N° teléfono OIRS: (02) 439-2264 y 439-2339

Dirección Meteorológica de Chile

- Director: Guillermo Navarro Schlotterbeck
- Dirección: Av. Diego Portales 3450-Quinta Normal
- Horario de atención: Lunes a Jueves de 08:30 a 17:30 horas /Viernes de 08:30 a 16:30 hrs.
- N° teléfono central telefónica: (02) 436-2000
- N° teléfono OIRS: (02) 436-4507

Departamento de Aeródromos y Servicios Aeronáuticos

- Director: Héctor Barrientos Parra
- Dirección: Av. San Pablo 8381-Pudahuel-Santiago
- Horario de atención: Lunes a Jueves de 08:30 a 17:30 horas /Viernes de 08:30 a 16:30 hrs.
- N° teléfono central telefónica: (02) 2904602
- N° teléfono OIRS: (02) 2904604

Escuela Técnica Aeronáutica

- Director: Fernando González Bruzzone
- Dirección: Avda. Portales 3450-Quinta Normal
- Horario de atención: Lunes a Jueves de 08:30 a 17:30 horas
/Viernes de 08:30 a 16:30 hrs.
- N° teléfono central telefónica: (02) 4364402
- N° teléfono OIRS: (02) 4364457

Aeropuerto Arturo Merino Benítez-Pudahuel-Santiago

- Jefe Aeropuerto: Eduardo Del Canto Hidalgo
- Dirección: AV. AVIADOR DAVID FUENTES # 2199 AP.
"ARTURO MERINO BENÍTEZ", Pudahuel
- Horario de atención: Lunes a Jueves de 08:00 A 17:00 hrs.
/Viernes de 08:00 a 16:00 hrs.
- N° teléfono central telefónica: (02) 4363233
- N° teléfono OIRS: (02) 4363275

Aeródromo Eulogio Sánchez-Tobalaba-Santiago

- Jefe Aeródromo: Jaime Altamirano Oyarzún
- Dirección: Av. Larraín N° 7941, La Reina
- Horario de atención: Lunes a Jueves de 08:30 a 17:30 horas
/Viernes de 08:30 a 16:30 hrs.
- N° teléfono central telefónica: (02) 3716818 / (02)3716817
- N° teléfono OIRS: (02) 3716818 / (02)3716817

Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio

- Director: Ricardo Gutiérrez Alfaro
- Dirección: Pedro Aguirre Cerda N° 5000, Cerrillos
- Horario de atención: De martes a domingo de 10:00 a 17:00
horas, en horario continuado.
- N° teléfono central telefónica: (02) 4353030 anexo 18
- N° teléfono OIRS: (02) 4353030 anexo 19

ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO

OFICINA DE INFORMACION RECLAMOS Y SUGERENCIAS (O.I.R.S.)

El objeto de este cuestionario es recoger información acerca de la satisfacción general de los usuarios de la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias de la Dirección General de Aeronáutica Civil. De los datos obtenidos se extraerá información que servirá como evidencia para la redacción de un Informe que reflejará la Calidad del mismo. Dada la relevancia de la información que se solicita, es de primordial importancia que responda con sinceridad y responsabilidad.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

N° _____

1. Información del usuario

Nombre					
--------	--	--	--	--	--

Edad	hasta 25 años	entre 25 y 35	entre 35 y 45	entre 45 y 55	55 o más

Sexo	Masculino		Femenino	
------	-----------	--	----------	--

Calidad	Funcionario		Usuario	
---------	-------------	--	---------	--

2. Servicio prestado a través de la Página Web

Calidad

En una escala de 1 a 7, ¿Cómo califica Ud. los siguientes aspectos de la atención que recibió a través de la Página Web de la OIRS de la DGAC?

1. Claridad en la página web de la DGAC, para acceder al sitio de la OIRS

1	2	3	4	5	6	7

2. Facilidad para utilizar o navegar de la Página Web (diseño)

1	2	3	4	5	6	7

3. Claridad de la información disponible

1	2	3	4	5	6	7

4. Claridad y disponibilidad de opciones

1	2	3	4	5	6	7

5. Disponibilidad Tiempo de respuesta

1	2	3	4	5	6	7

6. Información completa y detallada del sitio Web

1	2	3	4	5	6	7

Confianza

7. ¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la página web?

Si Regular No

Capacidad de Respuesta

8. ¿El sistema web le sirve a Ud. para responder eficientemente a las consultas de los usuarios?

Si Regular No

3. Calidad de servicio prestada a través de la atención Mesa Presencial

Calidad

En una escala de 1 a 7, ¿Cómo califica Ud. los siguientes aspectos de la Atención Presencial que recibió en la OIRS de la DGAC?

9. Amabilidad y actitud de atención

1	2	3	4	5	6	7

10. Claridad de la información entregada

1	2	3	4	5	6	7

11. Calidad de la información sobre requisitos y documentos necesarios

1	2	3	4	5	6	7

12. Agilidad de la atención

1	2	3	4	5	6	7

13. Conocimiento y destreza de los funcionarios

1	2	3	4	5	6	7

14. Tiempo de espera para ser atendido

1	2	3	4	5	6	7

15. Disponibilidad Tiempo de respuesta

1	2	3	4	5	6	7

16. Comodidad del lugar de atención y espera

1	2	3	4	5	6	7

17. Facilidad para realizar el trámite

1	2	3	4	5	6	7

Confianza

18. ¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la Mesa Presencial?

Si Regular No

Capacidad de Respuesta

19. A su juicio el servicio prestado por la Mesa Presencial, ¿es eficiente para responder las consultas de los usuarios?

Si Regular No

4. Calidad de servicio prestada mediante Atención Telefónica

Calidad

En una escala de 1 a 7, ¿Cómo califica Ud. los siguientes aspectos de la Atención Telefónica que recibió en la OIRS de la DGAC?

20. Facilidad para contactar

1	2	3	4	5	6	7

21. Rapidez en responder la llamada

1	2	3	4	5	6	7

22. Derivación correcta de la llamada

1	2	3	4	5	6	7

23. Amabilidad y actitud de atención de la operadora

1	2	3	4	5	6	7

24. Efectividad y claridad de la operadora

1	2	3	4	5	6	7

25. Atención telefónica en general

1	2	3	4	5	6	7

Confianza

26. ¿Confía Ud. en el servicio OIRS a través de la Atención Telefónica?

Si Regular No

Capacidad de Respuesta

27. A su juicio el servicio prestado por la Atención Telefónica, ¿es eficiente para responder las consultas de los usuarios?

Si Regular No

Identificación de la Norma : LEY-19880
Fecha de Publicación : 29.05.2003
Fecha de Promulgación : 22.05.2003
Organismo : MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

ESTABLECE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ORGANOS DE LA ADMINISTRACION
DEL ESTADO

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha
dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

"CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°. Procedimiento Administrativo. La presente ley establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado. En caso de que la ley establezca procedimientos administrativos especiales, la presente ley se aplicará con carácter de supletoria.

La toma de razón de los actos de la Administración del Estado se regirán por lo dispuesto en la Constitución y en la Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República.

Artículo 2°. Ambito de aplicación. Las disposiciones de la presente ley serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones y los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. También se aplicarán a la Contraloría General de la República, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los gobiernos regionales y a las municipalidades.

Las referencias que esta ley haga a la Administración o a la Administración del Estado, se entenderán efectuadas a los órganos y organismos señalados en el inciso precedente.

Artículo 3°. Concepto de Acto administrativo. Las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

Para efectos de esta ley se entenderá por acto administrativo las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

Los actos administrativos tomarán la forma de decretos supremos y resoluciones.

El decreto supremo es la orden escrita que dicta el Presidente de la República o un Ministro "Por orden del Presidente de la República", sobre asuntos propios de su competencia.

Las resoluciones son los actos de análoga naturaleza que dictan las autoridades administrativas dotadas de poder de decisión.

Constituyen, también, actos administrativos los dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias.

Las decisiones de los órganos administrativos pluripersonales se denominan acuerdos y se llevan a efecto por medio de resoluciones de la autoridad ejecutiva de la entidad correspondiente.

Los actos administrativos gozan de una presunción de legalidad, de imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, desde su entrada en vigencia, autorizando su ejecución de oficio por la autoridad administrativa, salvo que mediare una orden de suspensión dispuesta por la autoridad administrativa dentro del procedimiento impugnatorio o por el juez, conociendo por la vía jurisdiccional.

Artículo 4°. Principios del procedimiento. El procedimiento administrativo estará sometido a los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia y publicidad.

Artículo 5°. Principio de escrituración. El procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen, se expresarán por escrito o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Artículo 6°. Principio de gratuidad. En el procedimiento administrativo, las actuaciones que deban practicar los órganos de la Administración del Estado serán gratuitas para los interesados, salvo disposición legal en contrario.

Artículo 7°. Principio de celeridad. El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.

Las autoridades y funcionarios de los órganos de la Administración del Estado deberán actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión.

En el despacho de los expedientes originados en una solicitud o en el ejercicio de un derecho se guardará el orden riguroso de ingreso en asuntos de similar naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia.

Artículo 8°. Principio conclusivo. Todo el

procedimiento administrativo está destinado a que la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad.

Artículo 9°. Principio de economía procedimental. La Administración debe responder a la máxima economía de medios con eficacia, evitando trámites dilatorios.

Se decidirán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan un impulso simultáneo, siempre que no sea obligatorio su cumplimiento sucesivo.

Al solicitar los trámites que deban ser cumplidos por otros órganos, deberá consignarse en la comunicación cursada el plazo establecido al efecto.

Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento, incluso las que se refieran a la nulidad de actuaciones, no suspenderán la tramitación del mismo, a menos que la Administración, por resolución fundada, determine lo contrario.

Artículo 10. Principio de contradictoriedad. Los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio.

Los interesados podrán, en todo momento, alegar defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

Los interesados podrán, en todo caso, actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

En cualquier caso, el órgano instructor adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

Artículo 11. Principio de imparcialidad. La Administración debe actuar con objetividad y respetar el principio de probidad consagrado en la legislación, tanto en la substanciación del procedimiento como en las decisiones que adopte.

Los hechos y fundamentos de derecho deberán siempre expresarse en aquellos actos que afectaren los derechos de los particulares, sea que los limiten, restrinjan, priven de ellos, perturben o amenacen su legítimo ejercicio, así como aquellos que resuelvan recursos administrativos.

Artículo 12. Principio de abstención. Las autoridades y los funcionarios de la Administración en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas a continuación, se abstendrán de intervenir en el procedimiento y lo comunicarán a su superior inmediato, quien resolverá lo procedente.

Son motivos de abstención los siguientes:

1. Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

2. Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

3. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas anteriormente.

4. Haber tenido intervención como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

5. Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

La actuación de autoridades y los funcionarios de la Administración en los que concurren motivos de abstención no implicará, necesariamente, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

La no abstención en los casos en que proceda dará lugar a responsabilidad.

En los casos previstos en los incisos precedentes podrá promoverse inhabilitación por los interesados en cualquier momento de la tramitación del procedimiento.

La inhabilitación se planteará ante la misma autoridad o funcionario afectado, por escrito, en el que se expresará la causa o causas en que se funda.

Artículo 13. Principio de la no formalización. El procedimiento debe desarrollarse con sencillez y eficacia, de modo que las formalidades que se exijan sean aquéllas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado y evitar perjuicios a los particulares.

El vicio de procedimiento o de forma sólo afecta la validez del acto administrativo cuando recae en algún requisito esencial del mismo, sea por su naturaleza o por mandato del ordenamiento jurídico y genera perjuicio al interesado.

La Administración podrá subsanar los vicios de que adolezcan los actos que emita, siempre que con ello no se afectaren intereses de terceros.

Artículo 14. Principio de inexcusabilidad. La Administración estará obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación.

Requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, abandono del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobreviniente del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Artículo 15. Principio de impugnabilidad. Todo acto administrativo es impugnabile por el interesado mediante los recursos administrativos de reposición y jerárquico, regulados en esta ley, sin perjuicio del recurso extraordinario de revisión y de los demás recursos que establezcan las leyes especiales.

Sin embargo, los actos de mero trámite son impugnables sólo cuando determinen la imposibilidad de continuar un procedimiento o produzcan indefensión.

La autoridad que acogiere un recurso interpuesto en contra de un acto administrativo, podrá dictar por sí misma el acto de reemplazo.

Artículo 16. Principio de Transparencia y de Publicidad. El procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él.

En consecuencia, salvo las excepciones establecidas por la ley o el reglamento, son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que le sirvan de sustento o complemento directo o esencial.

Artículo 17. Derechos de las personas. Las personas, en sus relaciones con la Administración, tienen derecho a:

a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;

b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;

c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;

d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;

e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;

f) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución;

g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;

h) Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, e

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

CAPITULO II

El Procedimiento Administrativo

Párrafo 1°

Normas básicas

Artículo 18. Definición. El procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

El procedimiento administrativo consta de las siguientes etapas: iniciación, instrucción y finalización.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano administrativo remita a los interesados, a terceros o a otros órganos públicos y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

Además, deberá llevarse un registro actualizado, escrito o electrónico, al que tendrán acceso permanente los interesados, en el que consten las actuaciones señaladas en el inciso precedente, con indicación de la fecha y hora de su presentación, ocurrencia o envío.

Artículo 19. Utilización de medios electrónicos. El procedimiento administrativo podrá realizarse a través de técnicas y medios electrónicos.

Los órganos de la Administración procurarán proveerse de los medios compatibles para ello, ajustándose al procedimiento regulado por las leyes.

Artículo 20. Capacidad para actuar. Tendrán capacidad de actuar ante la Administración, además de las personas que gocen de ella o la ejerzan con arreglo a las normas generales, los menores de edad para el

ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico-administrativo sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Se exceptúa el supuesto de los menores incapacitados, cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.

Artículo 21. Interesados. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

1. Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos.
2. Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
3. Aquéllos cuyos intereses, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se apersonen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Artículo 22. Apoderados. Los interesados podrán actuar por medio de apoderados, entendiéndose que éstos tienen todas las facultades necesarias para la consecución del acto administrativo, salvo manifestación expresa en contrario.

El poder deberá constar en escritura pública o documento privado suscrito ante notario. Se requerirá siempre de escritura pública cuando el acto administrativo de que se trate produzca efectos que exijan esa solemnidad.

Artículo 23. Obligación de cumplimiento de los plazos. Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de la Administración en la tramitación de los asuntos, así como los interesados en los mismos.

Artículo 24. El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

Artículo 25. Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días

establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Artículo 26. Ampliación de los plazos. La Administración, salvo disposición en contrario, podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero.

Tanto la petición de los interesados como la decisión sobre la ampliación, deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate.

En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido.

Artículo 27. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final.

Párrafo 2°

Iniciación del procedimiento

Artículo 28. Inicio. Los procedimientos podrán iniciarse de oficio o a solicitud de persona interesada.

Artículo 29. Inicio de oficio. Los procedimientos se iniciarán de oficio por propia iniciativa, como consecuencia de una orden superior, a petición de otros órganos o por denuncia.

Con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

Artículo 30. Inicio a solicitud de parte. En caso que el procedimiento se inicie a petición de parte interesada, la solicitud que se formule deberá contener:

a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su apoderado, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones.

b) Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud.

- c) Lugar y fecha.
- d) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado.
- e) Órgano administrativo al que se dirige.

Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas, tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única solicitud, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en las oficinas de la Administración, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina.

La Administración deberá establecer formularios de solicitudes, cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Los formularios mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas.

Los solicitantes podrán acompañar los documentos que estimen convenientes para precisar o completar los datos del formulario, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.

Artículo 31. Antecedentes adicionales. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos señalados en el artículo precedente y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

En los procedimientos iniciados a solicitud de los interesados, el órgano competente podrá recabar del solicitante la modificación o mejora voluntarias de los términos de aquélla. De ello se levantará acta sucinta, que se incorporará al procedimiento.

Artículo 32. Medidas provisionales. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello.

Sin embargo, antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente, de oficio o a petición de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar las medidas correspondientes. Estas medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en la iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

En todo caso, las medidas a que se refiere el

inciso anterior, quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo, o cuando la decisión de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

No se podrán adoptar medidas provisionales que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados, o que impliquen violación de derechos amparados por las leyes.

Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Artículo 33. Acumulación o desacumulación de procedimientos. El órgano administrativo que inicie o tramite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer su acumulación a otros más antiguos con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su desacumulación.

Contra esta resolución no procederá recurso alguno.

Párrafo 3°

Instrucción del procedimiento

Artículo 34. Actos de instrucción. Los actos de instrucción son aquéllos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto.

Se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención, o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.

Artículo 35. Prueba. Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento, podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, apreciándose en conciencia.

Cuando a la Administración no le consten los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo ordenará la apertura de un período de prueba, por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes.

El instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

Artículo 36. Momento de la prueba. La Administración comunicará a los interesados, con la suficiente antelación, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan

sido admitidas.

En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar peritos para que le asistan.

Artículo 37. Informes. Para los efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que señalen las disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de requerirlos.

Artículo 38. Valor de los informes. Salvo disposición expresa en contrario, los informes serán facultativos y no vinculantes.

Si el informe debiera ser emitido por un órgano de la Administración distinto del que tramita el procedimiento en orden a expresar el punto de vista correspondiente a sus competencias respectivas, y transcurriera el plazo sin que aquél se hubiera evacuado, se podrán proseguir las actuaciones.

Artículo 39. Información pública. El órgano al que corresponda la resolución del procedimiento, cuando la naturaleza de éste lo requiera, podrá ordenar un período de información pública.

Para tales efectos, se anunciará en el Diario Oficial o en un diario de circulación nacional, a fin de que cualquier persona pueda examinar el procedimiento, o la parte del mismo que se indique.

El anuncio señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular observaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a diez días.

La falta de actuación en este trámite, no impedirá a los interesados interponer los recursos procedentes contra la resolución definitiva del procedimiento.

La actuación en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado. En todo caso, la Administración otorgará una respuesta razonada, en lo pertinente, que podrá ser común para todas aquellas observaciones que planteen cuestiones sustancialmente iguales.

Párrafo 4°

Finalización del procedimiento

Artículo 40. Conclusión del procedimiento. Pondrán término al procedimiento la resolución final, el desistimiento, la declaración de abandono y la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico.

También producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevinientes. La resolución que se dicte deberá ser fundada en todo caso.

Artículo 41. Contenido de la resolución final. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá las cuestiones planteadas por los interesados.

Cuando en la elaboración de la resolución final se adviertan cuestiones conexas, ellas serán puestas en conocimiento de los interesados, quienes dispondrán de un plazo de quince días para formular las alegaciones que estimen pertinentes y aportar, en su caso, medios de prueba. Transcurrido ese plazo el órgano competente decidirá sobre ellas en la resolución final.

En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución deberá ajustarse a las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si fuere procedente.

Las resoluciones contendrán la decisión, que será fundada. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisibilidad de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carentes de fundamento.

La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma.

Artículo 42. Renuncia y Desistimiento. Todo interesado podrá desistirse de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.

Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más interesados, el desistimiento o la renuncia sólo afectará a aquéllos que la hubiesen formulado.

Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia.

Artículo 43. Abandono. Cuando por la inactividad de un interesado se produzca por más de treinta días la paralización del procedimiento iniciado por él, la Administración le advertirá que si no efectúa las diligencias de su cargo en el plazo de siete días, declarará el abandono de ese procedimiento.

Transcurrido el plazo señalado precedentemente, sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, la Administración declarará abandonado el procedimiento y ordenará su archivo, notificándoselo al interesado.

El abandono no producirá por sí solo la prescripción de las acciones del particular o de la Administración. En todo caso, los procedimientos abandonados no interrumpirán el plazo de prescripción.

Artículo 44. Excepción del abandono. La Administración podrá no declarar el abandono, cuando la cuestión suscitada afecte al interés general o fuera conveniente continuarla para su definición y esclarecimiento.

CAPITULO III

Publicidad y ejecutividad de los actos administrativos

Párrafo 1°

Notificación

Artículo 45. Procedencia. Los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro.

Las notificaciones deberán practicarse, a más tardar, en los cinco días siguientes a aquél en que ha quedado totalmente tramitado el acto administrativo.

No obstante lo anterior, los actos administrativos que afectaren a personas cuyo paradero fuere ignorado, deberán publicarse en el Diario Oficial.

Artículo 46. Procedimiento. Las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Las notificaciones podrán, también, hacerse de modo personal por medio de un empleado del órgano correspondiente, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en la oficina o servicio de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica, se le dará sin más trámite en el mismo momento.

Artículo 47. Notificación tácita. Aun cuando no hubiere sido practicada notificación alguna, o la que existiere fuere viciada, se entenderá el acto debidamente notificado si el interesado a quien afectare, hiciera cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad.

Párrafo 2°

Publicación

Artículo 48. Obligación de publicar. Deberán publicarse en el Diario Oficial los siguientes actos

administrativos:

- a) Los que contengan normas de general aplicación o que miren al interés general;
- b) Los que interesen a un número indeterminado de personas;
- c) Los que afectaren a personas cuyo paradero fuere ignorado, de conformidad a lo establecido en el artículo 45;
- d) Los que ordenare publicar el Presidente de la República; y
- e) Los actos respecto de los cuales la ley ordenare especialmente este trámite.

Tratándose de los actos a que se refiere la letra c), la publicación deberá efectuarse los días 1° ó 15 de cada mes o al día siguiente, si fuese inhábil.

Artículo 49. Autenticación. Los actos publicados en el Diario Oficial se tendrán como auténticos y oficialmente notificados, obligando desde esa fecha a su íntegro y cabal cumplimiento, salvo que se establecieren reglas diferentes sobre la fecha en que haya de entrar en vigencia.

Párrafo 3°

Ejecución

Artículo 50. Título. La Administración Pública no iniciará ninguna actuación material de ejecución de resoluciones que limite derechos de los particulares sin que previamente haya sido adoptada la resolución que le sirva de fundamento jurídico.

El órgano que ordene un acto de ejecución material de resoluciones estará obligado a notificar al particular interesado la resolución que autorice la actuación administrativa.

Artículo 51. Ejecutoriedad. Los actos de la Administración Pública sujetos al Derecho Administrativo causan inmediata ejecutoriedad, salvo en aquellos casos en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización superior.

Los decretos y las resoluciones producirán efectos jurídicos desde su notificación o publicación, según sean de contenido individual o general.

Artículo 52. Retroactividad. Los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros.

CAPITULO IV

Revisión de los actos administrativos

Párrafo 1°

Principios generales

Artículo 53. Invalidación. La autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición de parte, invalidar los actos contrarios a derecho, previa audiencia del interesado, siempre que lo haga dentro de los dos años contados desde la notificación o publicación del acto.

La invalidación de un acto administrativo podrá ser total o parcial. La invalidación parcial no afectará las disposiciones que sean independientes de la parte invalidada.

El acto invalidatorio será siempre impugnabile ante los Tribunales de Justicia, en procedimiento breve y sumario.

Artículo 54. Interpuesta por un interesado una reclamación ante la Administración, no podrá el mismo reclamante deducir igual pretensión ante los Tribunales de Justicia, mientras aquélla no haya sido resuelta o no haya transcurrido el plazo para que deba entenderse desestimada.

Planteadada la reclamación se interrumpirá el plazo para ejercer la acción jurisdiccional. Este volverá a contarse desde la fecha en que se notifique el acto que la resuelve o, en su caso, desde que la reclamación se entienda desestimada por el transcurso del plazo.

Si respecto de un acto administrativo se deduce acción jurisdiccional por el interesado, la Administración deberá inhibirse de conocer cualquier reclamación que éste interponga sobre la misma pretensión.

Artículo 55. Notificación a terceros. Se notificará a los interesados que hubieren participado en el procedimiento, la interposición de los recursos, para que en el plazo de cinco días aleguen cuanto consideren procedente en defensa de sus intereses.

Artículo 56. La autoridad correspondiente ordenará que se corrijan por la Administración o por el interesado, en su caso, los vicios que advierta en el procedimiento, fijando plazos para tal efecto.

Artículo 57. Suspensión del acto. La interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

Con todo, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviere, en caso de acogerse el recurso.

Artículo 58. Publicidad de los actos recurridos. Las resoluciones que acogieren recursos interpuestos contra actos que hayan sido publicados en el Diario Oficial, deberán ser publicadas en extracto en dicho periódico en la edición correspondiente a los días 1° ó 15 de cada mes o al día siguiente si fuere inhábil.

Párrafo 2°

De los recursos de reposición y jerárquico

Artículo 59. Procedencia. El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de cinco días ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna; en subsidio, podrá interponerse el recurso jerárquico.

Rechazada total o parcialmente una reposición, se elevará el expediente al superior que corresponda si junto con ésta se hubiere interpuesto subsidiariamente recurso jerárquico.

Cuando no se deduzca reposición, el recurso jerárquico se interpondrá para ante el superior jerárquico de quien hubiere dictado el acto impugnado, dentro de los 5 días siguientes a su notificación.

No procederá recurso jerárquico contra los actos del Presidente de la República, de los Ministros de Estado, de los alcaldes y los jefes superiores de los servicios públicos descentralizados. En estos casos, el recurso de reposición agotará la vía administrativa.

La autoridad llamada a pronunciarse sobre los recursos a que se refieren los incisos anteriores tendrá un plazo no superior a 30 días para resolverlos.

Si se ha deducido recurso jerárquico, la autoridad llamada a resolverlo deberá oír previamente al órgano recurrido el que podrá formular sus descargos por cualquier medio, escrito o electrónico.

La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado.

Párrafo 3°

Del recurso extraordinario de revisión

Artículo 60. En contra de los actos administrativos firmes podrá interponerse el recurso de revisión ante el superior jerárquico, si lo hubiere o, en su defecto, ante la autoridad que lo hubiere dictado, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias.

a) Que la resolución se hubiere dictado sin el debido emplazamiento;

b) Que, al dictarlo, se hubiere incurrido en manifiesto error de hecho y que éste haya sido determinante para la decisión adoptada, o que aparecieren documentos de valor esencial para la resolución del asunto, ignorados al dictarse el acto o que no haya sido posible acompañarlos al expediente administrativo en aquel momento;

c) Que por sentencia ejecutoriada se haya declarado que el acto se dictó como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia u otra maquinación fraudulenta, y

d) Que en la resolución hayan influido de modo esencial documentos o testimonios declarados falsos por sentencia ejecutoriada posterior a aquella resolución, o que siendo anterior, no hubiese sido conocida oportunamente por el interesado.

El plazo para interponer el recurso será de un año

que se computará desde el día siguiente a aquél en que se dictó la resolución en los casos de las letras a) y b). Respecto de las letras c) y d), dicho plazo se contará desde que la sentencia quede ejecutoriada, salvo que ella preceda a la resolución cuya revisión se solicita, caso en el cual el plazo se computará desde el día siguiente al de la notificación de ésta.

Párrafo 4°

De la revisión de oficio de la Administración

Artículo 61. Procedencia. Los actos administrativos podrán ser revocados por el órgano que los hubiere dictado.

La revocación no procederá en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de actos declarativos o creadores de derechos adquiridos legítimamente;
- b) Cuando la ley haya determinado expresamente otra forma de extinción de los actos; o
- c) Cuando, por su naturaleza, la regulación legal del acto impida que sean dejados sin efecto.

Artículo 62. Aclaración del acto. En cualquier momento, la autoridad administrativa que hubiere dictado una decisión que ponga término a un procedimiento podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.

CAPITULO V

Disposiciones Finales

Artículo 63. Procedimiento de urgencia. Cuando razones de interés público lo aconsejen, se podrá ordenar, de oficio o a petición del interesado, que al procedimiento se le aplique la tramitación de urgencia.

En tales circunstancias, los plazos establecidos para el procedimiento ordinario se reducirán a la mitad, salvo los relativos a la presentación de solicitudes y recursos.

No cabrá recurso alguno en contra de la decisión que ordene la aplicación de la tramitación de urgencia al procedimiento.

Artículo 64. Silencio Positivo. Transcurrido el plazo legal para resolver acerca de una solicitud que haya originado un procedimiento, sin que la Administración se pronuncie sobre ella, el interesado podrá denunciar el incumplimiento de dicho plazo ante la autoridad que debía resolver el asunto, requiriéndole una decisión acerca de su solicitud. Dicha autoridad deberá otorgar recibo de la denuncia, con expresión de su fecha, y elevar copia de ella a su superior jerárquico dentro del plazo de 24 horas.

Si la autoridad que debía resolver el asunto no se

pronuncia en el plazo de cinco días contados desde la recepción de la denuncia, la solicitud del interesado se entenderá aceptada.

En los casos del inciso precedente, el interesado podrá pedir que se certifique que su solicitud no ha sido resuelta dentro del plazo legal. Dicho certificado será expedido sin más trámite.

Artículo 65. Silencio Negativo. Se entenderá rechazada una solicitud que no sea resuelta dentro del plazo legal cuando ella afecte el patrimonio fiscal. Lo mismo se aplicará en los casos en que la Administración actúe de oficio, cuando deba pronunciarse sobre impugnaciones o revisiones de actos administrativos o cuando se ejercite por parte de alguna persona el derecho de petición consagrado en el numeral 14 del artículo 19 de la Constitución Política.

En los casos del inciso precedente, el interesado podrá pedir que se certifique que su solicitud no ha sido resuelta dentro de plazo legal. El certificado se otorgará sin más trámite, entendiéndose que desde la fecha en que ha sido expedido empiezan a correr los plazos para interponer los recursos que procedan.

Artículo 66. Efectos del silencio administrativo. Los actos administrativos que concluyan por aplicación de las disposiciones de los artículos precedentes, tendrán los mismos efectos que aquéllos que culminaren con una resolución expresa de la Administración, desde la fecha de la certificación respectiva.

Artículo 67.- Facúltase al Presidente de la República para que en el plazo de un año, contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial, mediante uno o más decretos con fuerza de ley del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que deberá llevar también la firma del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción, del Ministro de Vivienda y Urbanismo, del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministro del Interior, reduzca los plazos de los procedimientos administrativos que rigen el otorgamiento de las patentes municipales señaladas en el decreto ley N° 3.063, de 1979; y los permisos, estudios de impacto vial, certificados y recepción de obras de construcción y urbanismo que se indican en el Título III de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

Para el adecuado cumplimiento de esta obligación, el Presidente de la República podrá fijar o modificar plazos, sin que éstos puedan durar más de noventa días ni que se amplíen los ya existentes. En ningún caso, se podrán establecer etapas o procedimientos distintos a los establecidos por la ley.

Artículo 68. Facúltase al Presidente de la República para que en el plazo de un año, contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio de Salud, y con la firma del Ministro Secretario General de la Presidencia, determine las

materias que, conforme a lo dispuesto en el artículo 7° del Código Sanitario, requieren de autorización sanitaria expresa y de los elementos centrales de procedimiento de tramitación de la misma, con el propósito de simplificarlo y reducir sus plazos de tramitación.

Artículo 69. Facúltase al Presidente de la República para que en el plazo de un año, mediante un decreto con fuerza de ley del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, modifique el sistema destinado a calificar ambientalmente un estudio o una declaración de impacto ambiental de la ley N° 19.300, con el propósito de simplificarlo y reducir sus plazos de tramitación. En ningún caso, el plazo total de tramitación podrá exceder de noventa días."

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del Artículo 82 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 22 de mayo de 2003.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Francisco Huenchumilla Jaramillo, Ministro Secretario General de la Presidencia.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Rodrigo Egaña Baraona, Subsecretario General de la Presidencia.

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

PROYECTO DE LEY QUE FIJA LAS BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que el Honorable Senado envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de los artículos 33 y 63 de dicho proyecto, y por sentencia de 13 de mayo de 2003, los declaró constitucionales.

Santiago, mayo 14 de 2003.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.

Identificación de la Norma : LEY-20285
Fecha de Publicación : 20.08.2008
Fecha de Promulgación : 11.08.2008
Organismo : MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

LEY NÚM. 20.285

SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley, iniciado en Moción de los HH. Senadores señores Jaime Gazmuri Mujica y Hernán Larraín Fernández:

Proyecto de ley:

Artículo primero.- Apruébase la siguiente ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado:

TÍTULO I

Normas Generales

Artículo 1º.- La presente ley regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1. La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado: es la autoridad con competencia comunal, provincial, regional o, en su caso, el jefe superior del servicio a nivel nacional.

2. El Consejo: el Consejo para la Transparencia.

3. Días hábiles o plazo de días hábiles: es el plazo de días establecido en el artículo 25 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado, entendiéndose por inhábiles los sábados, los domingos y los festivos.

4. La Ley de Transparencia: la presente Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

5. Los órganos o servicios de la Administración del Estado: los señalados en el inciso segundo del artículo 1º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado está contenido en el D.F.L. N° 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

6. Sitios electrónicos: También denominados "sitios web". Dispositivos tecnológicos que permiten transmitir información por medio de computadores, líneas telefónicas o mediante el empleo de publicaciones

digitales.

Artículo 2°.- Las disposiciones de esta ley serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

La Contraloría General de la República y el Banco Central se ajustarán a las disposiciones de esta ley que expresamente ésta señale, y a las de sus respectivas leyes orgánicas que versen sobre los asuntos a que se refiere el artículo 1° precedente.

También se aplicarán las disposiciones que esta ley expresamente señale a las empresas públicas creadas por ley y a las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio.

Los demás órganos del Estado se ajustarán a las disposiciones de sus respectivas leyes orgánicas que versen sobre los asuntos a que se refiere el artículo 1° precedente.

Artículo 3°.- La función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella.

Artículo 4°.- Las autoridades, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración del Estado, deberán dar estricto cumplimiento al principio de transparencia de la función pública.

El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

TÍTULO II

De la Publicidad de la Información de los Órganos de la Administración del Estado

Artículo 5°.- En virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Artículo 6°.- Los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial y aquellos que digan relación con las funciones, competencias y responsabilidades de los órganos de la Administración del Estado, deberán encontrarse a disposición permanente del público y en los sitios electrónicos del servicio respectivo, el que deberá llevar un registro actualizado en las oficinas de información y atención del público usuario de la Administración del Estado.

TÍTULO III

De la Transparencia Activa

Artículo 7°.- Los órganos de la Administración del Estado señalados en el artículo 2°, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes:

- a) Su estructura orgánica.
- b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- c) El marco normativo que les sea aplicable.
- d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.
- f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.
- g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.
No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- k) La información sobre el presupuesto asignado,

así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.

l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.

m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

La información anterior deberá incorporarse en los sitios electrónicos en forma completa y actualizada, y de un modo que permita su fácil identificación y un acceso expedito. Aquellos órganos y servicios que no cuenten con sitios electrónicos propios, mantendrán esta información en el medio electrónico del ministerio del cual dependen o se relacionen con el Ejecutivo, sin perjuicio de lo cual serán responsables de preparar la automatización, presentación y contenido de la información que les corresponda.

En el caso de la información indicada en la letra e) anterior, tratándose de adquisiciones y contrataciones sometidas al Sistema de Compras Públicas, cada institución incluirá, en su medio electrónico institucional, un vínculo al portal de compras públicas, a través del cual deberá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo servicio u organismo. Las contrataciones no sometidas a dicho Sistema deberán incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional.

En el caso de la información indicada en la letra f) anterior, tratándose de transferencias reguladas por la ley N° 19.862, cada institución incluirá, en su sitio electrónico institucional, los registros a que obliga dicha ley, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9° de la misma norma legal. Las transferencias no regidas por dicha ley deberán incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional.

Artículo 8°.- Cualquier persona podrá presentar un reclamo ante el Consejo si alguno de los organismos de la Administración no informa lo prescrito en el artículo anterior. Esta acción estará sometida al mismo procedimiento que la acción regulada en los artículos 24 y siguientes.

Artículo 9°.- Las reparticiones encargadas del control interno de los órganos u organismos de la Administración, tendrán la obligación de velar por la observancia de las normas de este Título, sin perjuicio de las atribuciones y funciones que esta ley encomienda al Consejo y a la Contraloría General de la República.

TÍTULO IV

Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado

Artículo 10.- Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de

la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley.

El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

Artículo 11.- El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado reconoce, entre otros, los siguientes principios:

a) Principio de la relevancia, conforme al cual se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

b) Principio de la libertad de información, de acuerdo al que toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

c) Principio de apertura o transparencia, conforme al cual toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

d) Principio de máxima divulgación, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.

e) Principio de la divisibilidad, conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda.

f) Principio de facilitación, conforme al cual los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

g) Principio de la no discriminación, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.

h) Principio de la oportunidad, conforme al cual los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.

i) Principio del control, de acuerdo al que el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante un órgano externo.

j) Principio de la responsabilidad, conforme al cual el incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone a los órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece esta ley.

k) Principio de gratuidad, de acuerdo al cual el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley.

Artículo 12.- La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:

a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.

b) Identificación clara de la información que se requiere.

c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.

d) Órgano administrativo al que se dirige.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el inciso anterior, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

El peticionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada. En los demás casos, las notificaciones a que haya lugar en el procedimiento se efectuarán conforme a las reglas de los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

Artículo 13.- En caso que el órgano de la Administración requerido no sea competente para ocuparse de la solicitud de información o no posea los documentos solicitados, enviará de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al peticionario. Cuando no sea posible individualizar al órgano competente o si la información solicitada pertenece a múltiples organismos, el órgano requerido comunicará dichas circunstancias al solicitante.

Artículo 14.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12.

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información

solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

Artículo 15.- Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en internet o en cualquier otro medio, se comunicará al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, con lo cual se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar.

Artículo 16.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición regulada en el artículo 20 o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley.

En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

Además, deberá ser fundada, especificando la causal legal invocada y las razones que en cada caso motiven su decisión. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades, dará lugar a las acciones y recursos correspondientes.

La resolución denegatoria se notificará al requirente en la forma dispuesta en el inciso final del artículo 12 y la reclamación recaída en ella se deducirá con arreglo a lo previsto en los artículos 24 y siguientes.

Artículo 17.- La información solicitada se entregará en la forma y por el medio que el requirente haya señalado, siempre que ello no importe un costo excesivo o un gasto no previsto en el presupuesto institucional, casos en que la entrega se hará en la forma y a través de los medios disponibles.

Se deberá contar con un sistema que certifique la entrega efectiva de la información al solicitante, que contemple las previsiones técnicas correspondientes.

Artículo 18.- Sólo se podrá exigir el pago de los costos directos de reproducción y de los demás valores que una ley expresamente autorice cobrar por la entrega de la información solicitada.

La obligación del órgano requerido de entregar la información solicitada se suspende en tanto el interesado no cancele los costos y valores a que se refiere el inciso precedente.

Artículo 19.- La entrega de copia de los actos y documentos se hará por parte del órgano requerido sin imponer condiciones de uso o restricciones a su empleo, salvo las expresamente estipuladas por la ley.

Artículo 20.- Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan

información que pueda afectar los derechos de terceros, la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, dentro del plazo de dos días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo.

Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contado desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa.

Deducida la oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo, dictada conforme al procedimiento que establece esta ley.

En caso de no deducirse la oposición, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información.

Artículo 21.- Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas.

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.

3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.

4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

5. Cuando se trate de documentos, datos o

informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8° de la Constitución Política.

Artículo 22.- Los actos que una ley de quórum calificado declare secretos o reservados mantendrán ese carácter hasta que otra ley de la misma jerarquía deje sin efecto dicha calificación.

Transcurridos cinco años contados desde la notificación del acto que declara la calificación, el servicio u órgano que la formuló, de oficio o a petición de cualquier persona y por una sola vez, podrá prorrogarla por otros cinco años, total o parcialmente, evaluando el peligro de daño que pueda irrogar su terminación.

Sin embargo, el carácter de secreto o reservado será indefinido tratándose de los actos y documentos que, en el ámbito de la defensa nacional, establezcan la planificación militar o estratégica, y de aquéllos cuyo conocimiento o difusión puedan afectar:

- a) La integridad territorial de Chile;
- b) La interpretación o el cumplimiento de un tratado internacional suscrito por Chile en materia de límites;
- c) La defensa internacional de los derechos de Chile, y
- d) La política exterior del país de manera grave.

Los documentos en que consten los actos cuya reserva o secreto fue declarada por una ley de quórum calificado, deberán guardarse en condiciones que garanticen su preservación y seguridad por el respectivo órgano o servicio.

Los documentos en que consten los actos declarados secretos o reservados por un órgano o servicio, deberán guardarse en condiciones que garanticen su preservación y seguridad por el respectivo órgano o servicio, durante el plazo de diez años, sin perjuicio de las normas que regulen su entrega al Archivo Nacional.

Los resultados de las encuestas o de sondeos de opinión encargados por los órganos de la Administración del Estado facultados para ello serán reservados hasta que finalice el período presidencial durante el cual fueron efectuados, en resguardo del debido cumplimiento de las funciones de aquéllas.

Artículo 23.- Los órganos de la Administración del Estado deberán mantener un índice actualizado de los actos y documentos calificados como secretos o reservados de conformidad a esta ley, en las oficinas de información o atención del público usuario de la Administración del Estado, establecidas en el decreto supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior.

El índice incluirá la denominación de los actos, documentos e informaciones que sean calificados como secretos o reservados de conformidad a esta ley, y la individualización del acto o resolución en que conste tal calificación.

Artículo 24.- Vencido el plazo previsto en el artículo 14 para la entrega de la documentación requerida, o denegada la petición, el requirente tendrá derecho a recurrir ante el Consejo establecido en el Título V, solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

La reclamación deberá señalar claramente la infracción cometida y los hechos que la configuran, y deberá acompañarse de los medios de prueba que los acrediten, en su caso.

La reclamación deberá presentarse dentro del plazo de quince días, contado desde la notificación de la denegación de acceso a la información o desde que haya expirado el plazo previsto en el artículo 14 para la entrega de información.

Cuando el requirente tenga su domicilio fuera de la ciudad asiento del Consejo, podrá presentar su reclamo en la respectiva gobernación, la que deberá transmitirla al Consejo de inmediato y por el medio más expedito de que disponga. En estos casos, el reclamo se entenderá presentado en la fecha de su recepción por la gobernación.

El Consejo pondrá formularios de reclamos a disposición de los interesados, los que también proporcionará a las gobernaciones.

Artículo 25.- El Consejo notificará la reclamación al órgano de la Administración del Estado correspondiente y al tercero involucrado, si lo hubiere, mediante carta certificada.

La autoridad reclamada y el tercero, en su caso, podrán presentar descargos u observaciones al reclamo dentro del plazo de diez días hábiles, adjuntando los antecedentes y los medios de prueba de que dispusieren.

El Consejo, de oficio o a petición de las partes interesadas, podrá, si lo estima necesario, fijar audiencias para recibir antecedentes o medios de prueba.

Artículo 26.- Cuando la resolución del Consejo que falle el reclamo declare que la información que lo motivó es secreta o reservada, también tendrán dicho carácter los escritos, documentos y actuaciones que hayan servido de base para su pronunciamiento.

En caso contrario, la información y dichos antecedentes y actuaciones serán públicos.

En la situación prevista en el inciso precedente, el reclamante podrá acceder a la información una vez que quede ejecutoriada la resolución que así lo declare.

Artículo 27.- La resolución del reclamo se dictará dentro de quinto día hábil de vencido el plazo a que se refiere el artículo 25, sea que se hayan o no presentado descargos. En caso de haberse decretado la audiencia a que se refiere el mismo artículo, este plazo correrá una vez vencido el término fijado para ésta.

La resolución del Consejo que otorgue el acceso a la información, fijará un plazo prudencial para su entrega por parte del órgano requerido.

La resolución será notificada mediante carta certificada al reclamante, al órgano reclamado y al tercero, si lo hubiere.

En la misma resolución, el Consejo podrá señalar la necesidad de iniciar un procedimiento disciplinario para establecer si algún funcionario o autoridad ha incurrido en alguna de las infracciones al Título VI, el que se instruirá conforme a lo señalado en esta ley.

Artículo 28.- En contra de la resolución del Consejo que deniegue el acceso a la información, procederá el reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones del domicilio del reclamante.

Los órganos de la Administración del Estado no tendrán derecho a reclamar ante la Corte de Apelaciones de la resolución del Consejo que otorgue el acceso a la información que hubieren denegado, cuando la denegación se hubiere fundado en la causal del número 1 del artículo 21.

El afectado también podrá reclamar de la resolución del Consejo ante la Corte de Apelaciones respectiva, cuando la causal invocada hubiere sido la oposición oportunamente deducida por el titular de la información, de conformidad con el artículo 20.

El reclamo deberá interponerse en el plazo de quince días corridos, contado desde la notificación de la resolución reclamada, deberá contener los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya y las peticiones concretas que se formulan.

Artículo 29.- En caso que la resolución reclamada hubiere otorgado el acceso a la información denegada por un órgano de la Administración del Estado, la interposición del reclamo, cuando fuere procedente, suspenderá la entrega de la información solicitada y la Corte no podrá decretar medida alguna que permita el conocimiento o acceso a ella.

Artículo 30.- La Corte de Apelaciones dispondrá que el reclamo de ilegalidad sea notificado por cédula al Consejo y al tercero interesado, en su caso, quienes dispondrán del plazo de diez días para presentar sus descargos u observaciones.

Evacuado el traslado por el Consejo, o vencido el plazo de que dispone para formular observaciones, el tribunal ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará extraordinariamente a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la sala.

La Corte podrá, si lo estima pertinente, abrir un término probatorio que no podrá exceder de siete días, y escuchar los alegatos de las partes.

La Corte dictará sentencia dentro del término de diez días, contados desde la fecha en que se celebre la audiencia a que se refiere el inciso tercero de este artículo o, en su caso, desde que quede ejecutoriada la resolución que declare vencido el término probatorio. Contra la resolución de la Corte de Apelaciones no procederá recurso alguno.

En caso de acogerse el reclamo de ilegalidad interpuesto contra la denegación del acceso a la información, la sentencia señalará un plazo para la entrega de dicha información.

En la misma resolución, el Tribunal podrá señalar la necesidad de iniciar un procedimiento disciplinario

para establecer si algún funcionario o autoridad ha incurrido en alguna de las infracciones al Título VI, el que se instruirá conforme a lo señalado en esta ley.

TÍTULO V

Del Consejo para la Transparencia

Artículo 31.- Créase el Consejo para la Transparencia, como una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

El domicilio del Consejo será la ciudad de Santiago, sin perjuicio de los domicilios que pueda establecer en otros puntos del país.

Los decretos supremos que se refieran al Consejo, en que no aparezca una vinculación con un Ministerio determinado, serán expedidos a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Artículo 32.- El Consejo tiene por objeto 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.

Artículo 33.- El Consejo tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de esta ley y aplicar las sanciones en caso de infracción a ellas.

b) Resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información que le sean formulados de conformidad a esta ley.

c) Promover la transparencia de la función pública, la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y el derecho de acceso a la información, por cualquier medio de publicación.

d) Dictar instrucciones generales para el cumplimiento de la legislación sobre transparencia y acceso a la información por parte de los órganos de la Administración del Estado, y requerir a éstos para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención de público a dicha legislación.

e) Formular recomendaciones a los órganos de la Administración del Estado tendientes a perfeccionar la transparencia de su gestión y a facilitar el acceso a la información que posean.

f) Proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás perfeccionamientos normativos para asegurar la transparencia y el acceso a la información.

g) Realizar, directamente o a través de terceros, actividades de capacitación de funcionarios públicos en materias de transparencia y acceso a la información.

h) Realizar actividades de difusión e información al público, sobre las materias de su competencia.

i) Efectuar estadísticas y reportes sobre transparencia y acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado y sobre el cumplimiento

de esta ley.

j) Velar por la debida reserva de los datos e informaciones que conforme a la Constitución y a la ley tengan carácter secreto o reservado.

k) Colaborar con y recibir cooperación de órganos públicos y personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, en el ámbito de su competencia.

l) Celebrar los demás actos y contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

m) Velar por el adecuado cumplimiento de la ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la Administración del Estado.

Artículo 34.- Para el ejercicio de sus atribuciones, el Consejo podrá solicitar la colaboración de los distintos órganos del Estado. Podrá, asimismo, recibir todos los testimonios y obtener todas las informaciones y documentos necesarios para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia.

Igualmente, para el cumplimiento de sus fines, el Consejo podrá celebrar convenios con instituciones o corporaciones sin fines de lucro, para que éstas presten la asistencia profesional necesaria para ello.

Artículo 35.- Todos los actos y resoluciones del Consejo, así como sus fundamentos y los procedimientos que se utilicen, serán públicos, exceptuando aquella información que en virtud del artículo 8° de la Constitución Política y de las disposiciones contenidas en la presente ley, tenga el carácter de reservado o secreto.

Artículo 36.- La dirección y administración superiores del Consejo corresponderán a un Consejo Directivo integrado por cuatro consejeros designados por el Presidente de la República, previo acuerdo del Senado, adoptado por los dos tercios de sus miembros en ejercicio. El Presidente hará la proposición en un solo acto y el Senado deberá pronunciarse respecto de la propuesta como una unidad.

Los consejeros durarán seis años en sus cargos pudiendo ser designados sólo para un nuevo período. Se renovarán por parcialidades de tres años.

El Consejo Directivo elegirá de entre sus miembros a su Presidente. Para el caso de que no haya acuerdo, la designación del Presidente se hará por sorteo.

La presidencia del Consejo será rotativa. El Presidente durará dieciocho meses en el ejercicio de sus funciones, y no podrá ser reelegido por el resto de su actual período como consejero.

Artículo 37.- No podrán ser designados consejeros los diputados y los senadores, los miembros del Tribunal Constitucional, los Ministros de la Corte Suprema, consejeros del Banco Central, el Fiscal Nacional del Ministerio Público, ni las personas que conforman el alto mando de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública.

Los cargos de consejeros son incompatibles con los de ministros de Estado, subsecretarios, intendentes y

gobernadores; alcaldes y concejales; consejeros regionales; miembros del Escalafón Primario del Poder Judicial; secretario y relator del Tribunal Constitucional; fiscales del Ministerio Público; miembros del Tribunal Calificador de Elecciones y su secretario-relator; miembros de los tribunales electorales regionales, sus suplentes y sus secretarios-relatores; miembros de los demás tribunales creados por ley; funcionarios de la Administración del Estado, y miembros de los órganos de dirección de los Partidos Políticos.

Artículo 38.- Los consejeros serán removidos por la Corte Suprema, a requerimiento del Presidente de la República, de la Cámara de Diputados mediante acuerdo adoptado por simple mayoría, o a petición de diez diputados, por incapacidad, mal comportamiento o negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones. La Corte Suprema conocerá del asunto en pleno especialmente convocado al efecto y para acordar la remoción deberá reunir el voto conforme de la mayoría de sus miembros en ejercicio.

Además de la remoción, serán causales de cesación en el cargo de consejero, las siguientes:

- a) Expiración del plazo por el que fue designado.
- b) Renuncia ante el Presidente de la República.
- c) Postulación a un cargo de elección popular.
- d) Incompatibilidad sobreviniente, circunstancia que será calificada por la mayoría de los consejeros con exclusión del afectado.

En caso que uno o más consejeros cesare por cualquier causa, procederá la designación de un nuevo consejero, mediante una proposición unipersonal del Presidente de la República, sujeto al mismo procedimiento dispuesto en el artículo 36, por el período que restare.

Si el consejero que cesare en el cargo en virtud del inciso precedente invistiere la condición de Presidente del Consejo, su reemplazante será designado en la forma prevista en el artículo 36, por el tiempo que faltare al que produjo la vacante.

Artículo 39.- Los consejeros, a excepción de aquél que desempeñe el cargo de Presidente del Consejo, percibirán una dieta equivalente a 15 unidades de fomento por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 100 unidades de fomento por mes calendario.

El Presidente del Consejo percibirá una remuneración bruta mensualizada equivalente a la de un Subsecretario de Estado.

Artículo 40.- El Consejo Directivo adoptará sus decisiones por la mayoría de sus miembros y, en caso de empate, resolverá su Presidente. El quórum mínimo para sesionar será de tres consejeros. El reglamento establecerá las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Artículo 41.- Los estatutos del Consejo

establecerán sus normas de funcionamiento. Los estatutos y sus modificaciones serán propuestos al Presidente de la República por, a lo menos, una mayoría de tres cuartos de sus miembros, y su aprobación se dispondrá mediante decreto supremo expedido a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Artículo 42.- El Director del Consejo será su representante legal, y le corresponderán especialmente las siguientes funciones:

a) Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo Directivo.

b) Planificar, organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento del Consejo, de conformidad con las directrices que defina el Consejo Directivo.

c) Dictar los reglamentos internos necesarios para el buen funcionamiento del Consejo, previo acuerdo del Consejo Directivo.

d) Contratar al personal del Consejo y poner término a sus servicios, de conformidad a la ley.

e) Ejecutar los demás actos y celebrar las convenciones necesarias para el cumplimiento de los fines del Consejo.

f) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios del Consejo.

g) Ejercer las demás funciones que le sean delegadas por el Consejo Directivo.

Artículo 43.- Las personas que presten servicios en el Consejo se regirán por el Código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, serán aplicables a este personal las normas de probidad y las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, debiendo dejarse constancia en los contratos respectivos de una cláusula que así lo disponga.

Las personas que desempeñen funciones directivas en el Consejo serán seleccionadas mediante concurso público efectuado por el Servicio Civil, de conformidad con las normas que regulan los procesos de selección de la Alta Dirección Pública sobre la base de una terna conformada por el Consejo de esa Alta Dirección.

El Consejo deberá cumplir con las normas establecidas en el decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre administración financiera del Estado.

Asimismo, el Consejo estará sometido a la fiscalización de la Contraloría General de la República, en lo que concierne a su personal y al examen y juzgamiento de sus cuentas.

Las resoluciones del Consejo estarán exentas del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República.

Artículo 44.- El patrimonio del Consejo estará formado por:

a) Los recursos que contemple anualmente la Ley de

Presupuestos de la Nación.

b) Los bienes muebles e inmuebles que se le transfieran o que adquiriera a cualquier título y por los frutos de esos mismos bienes.

c) Las donaciones, herencias y legados que el Consejo acepte.

Las donaciones en favor del Consejo no requerirán del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1401 del Código Civil y estarán exentas del impuesto a las donaciones establecidas en la ley N° 16.271.

TÍTULO VI

Infracciones y Sanciones

Artículo 45.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, que hubiere denegado infundadamente el acceso a la información, contraviniendo, así, lo dispuesto en el artículo 16, será sancionado con multa de 20% a 50% de su remuneración.

Artículo 46.- La no entrega oportuna de la información en la forma decretada, una vez que ha sido ordenada por resolución a firme, será sancionada con multa de 20% a 50% de la remuneración correspondiente.

Si la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, persistiere en su actitud, se le aplicará el duplo de la sanción indicada y la suspensión en el cargo por un lapso de cinco días.

Artículo 47.- El incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se sancionará con multa de 20% a 50% de las remuneraciones del infractor.

Artículo 48.- Las sanciones previstas en este Título, deberán ser publicadas en los sitios electrónicos del Consejo y del respectivo órgano o servicio, dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde que la respectiva resolución quede a firme.

Artículo 49.- Las sanciones previstas en este título serán aplicadas por el Consejo, previa instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, ajustándose a las normas del Estatuto Administrativo. Con todo, cuando así lo solicite el Consejo, la Contraloría General de la República, de acuerdo a las normas de su ley orgánica, podrá incoar el sumario y establecer las sanciones que correspondan.

TÍTULO VII

Disposiciones Transitorias

Artículo 1°.- De conformidad a la disposición cuarta transitoria de la Constitución Política, se entenderá que cumplen con la exigencia de quórum

calificado, los preceptos legales actualmente vigentes y dictados con anterioridad a la promulgación de la ley N° 20.050, que establecen secreto o reserva respecto de determinados actos o documentos, por las causales que señala el artículo 8° de la Constitución Política.

Artículo 2°.- La primera designación de consejeros del Consejo para la Transparencia, se hará a los sesenta días de la entrada en vigencia de la presente ley.

En la propuesta que se haga al Senado se identificará a los dos consejeros que durarán seis años en sus cargos, y los dos que durarán tres años.

El Consejo para la Transparencia se entenderá legalmente constituido una vez que el Consejo Directivo tenga su primera sesión válida.

Artículo 3°.- El mayor gasto que represente la aplicación de esta ley durante el primer año de su vigencia, se financiará mediante transferencias del ítem 50-01-03-24-03-104 de la Partida Presupuestaria Tesoro Público de la Ley de Presupuestos del año respectivo."

Artículo segundo.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia:

1. Deróganse los incisos tercero y siguientes del artículo 13 y el artículo 14.

2. Intercálase en el inciso segundo del artículo 21, a continuación de la denominación "Consejo Nacional de Televisión", las expresiones "al Consejo para la Transparencia", precedidas de una coma (,).

Artículo tercero.- Reemplázase el inciso segundo del artículo 16 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, por el siguiente:

"En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas con quórum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación."

Artículo cuarto.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2002, del Ministerio del Interior:

1. Agrégase el siguiente inciso final al artículo 12:

"Todas estas resoluciones estarán a disposición del público y deberán ser publicadas en los sistemas electrónicos o digitales de que disponga la municipalidad."

2. Agrégase el siguiente inciso final al artículo 84:

"Las actas del concejo se harán públicas una vez aprobadas, y contendrán, a lo menos, la asistencia a la sesión, los acuerdos adoptados en ella y la forma como fueron votadas. La publicación se hará mediante los sistemas electrónicos o digitales que disponga la municipalidad."

Artículo quinto.- Modifícase la Ley de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, N° 10.336, incorporándose en el Título X, el siguiente artículo 155, nuevo:

"Artículo 155.- La Contraloría General de la República se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública consagrado en el artículo 8°, inciso segundo, de la Constitución Política de la República y en los artículos 3° y 4° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

La publicidad y el acceso a la información de la Contraloría General se regirán, en lo que fuere pertinente, por las siguientes normas de la ley citada en el inciso anterior: Título II, Título III y artículos 10 al 22 del Título IV.

Vencido el plazo legal para la entrega de la información requerida o denegada la petición por alguna de las causales autorizadas por la ley, el requirente podrá reclamar ante la Corte de Apelaciones respectiva, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28, 29 y 30 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado. En la misma resolución, la Corte podrá señalar la necesidad de iniciar un procedimiento disciplinario para establecer si algún funcionario o autoridad ha incurrido en alguna de las infracciones al Título VI de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, el que se instruirá conforme a su respectiva ley orgánica. Las sanciones por infracción a las normas de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, serán las consignadas en dicha ley.

El Contralor, mediante resolución publicada en el Diario Oficial, establecerá las demás normas e instrucciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales citadas, considerando para tal efecto las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia en conformidad con el artículo 32 de la referida ley."

Artículo sexto.- El Congreso Nacional se rige por el principio de la transparencia en el ejercicio de la función pública consagrado en el inciso segundo del

artículo 8° de la Constitución Política y en los artículos 3° y 4° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Las Cámaras deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, en lo pertinente.

Deberán especialmente publicar, además, la asistencia de los parlamentarios a las sesiones de Sala y de comisiones, las votaciones y elecciones a las que concurran y las dietas y demás asignaciones que perciban.

Los reglamentos de ambas Cámaras consignarán las normas que cautelen el acceso del público a la información de que trata este artículo.

Artículo séptimo.- Modifícase la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central, contenida en el ARTÍCULO PRIMERO de la ley N° 18.840, en lo siguiente:

a) Incorpórase en el Título V, el siguiente artículo 65 bis, nuevo:

"Artículo 65 bis.- El Banco Central se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública, consagrado en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República y en los artículos 3° y 4° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

La publicidad y el acceso a la información del Banco se regirán, en lo que fuere pertinente, por las siguientes normas de la ley citada en el inciso anterior: Título II; Título III, a excepción del artículo 9°; y los artículos 10 al 22 del Título IV. En todo caso, la prórroga de que trata el inciso segundo del referido artículo 22, se adoptará mediante acuerdo del Consejo que requerirá del voto favorable de, a lo menos, cuatro consejeros y en cuanto a la preservación de documentos de que trata esa misma disposición, se aplicará lo dispuesto en el artículo 86. Las referencias que dichas normas hacen a la autoridad, jefatura o jefe superior, se entenderán hechas al Presidente del Banco.

Vencido el plazo legal para la entrega de la información requerida, o denegada la petición por alguna de las causales autorizadas por la ley, el requirente podrá reclamar ante la Corte de Apelaciones de Santiago, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69. La Corte, en la misma sentencia que acoja el reclamo, sancionará con multa de 20% a 50% de las remuneraciones al infractor.

El Banco, mediante acuerdo del Consejo publicado en el Diario Oficial, establecerá las demás normas e instrucciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales citadas."

b) Sustitúyese el inciso primero del artículo 66, por el siguiente:

"Artículo 66.- Además, el Banco deberá guardar reserva respecto de los antecedentes relativos a las

operaciones de crédito de dinero que celebre o las inversiones que efectúe en conformidad a los artículos 34, 36, 37, 38, 54, 55 y 56; de los que provengan de la información que requiera en conformidad a los artículos 40, 42 y 49 en materia de operaciones de cambios internacionales o de atribuciones que le otorgan en esa misma materia otras leyes; y de la información que recabe para el cumplimiento de la función contemplada en el artículo 53; y, no podrá proporcionar información sobre ellos sino a la persona que haya sido parte de las mismas, o a su mandatario o representante legal."

Artículo octavo.- Los Tribunales que forman parte del Poder Judicial, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° del Código Orgánico de Tribunales, a través de su Corporación Administrativa, deberán mantener a disposición permanente del público, en sus sitios electrónicos, y debidamente actualizados, los antecedentes indicados en el artículo 7° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Los demás tribunales especiales de la República, tales como el Tribunal de Contratación Pública o el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, y los órganos que ejercen jurisdicción, como la Dirección General de Aeronáutica Civil o el Panel de Expertos a que se refiere la ley N° 19.940, cumplirán la obligación dispuesta en el inciso precedente mediante sus propios sitios electrónicos o en los de el o de los servicios u organismos de que dependan o formen parte o tengan más próxima vinculación, en caso de que no dispongan de un sistema propio.

En los asuntos cuya cuantía exceda de 500 unidades tributarias mensuales o respecto de los cuales se impongan multas superiores a dicho monto, o penas de presidio o reclusión superiores a tres años y un día, las sentencias de término de los tribunales ordinarios o especiales, y las definitivas en caso de que las primeras sólo modifiquen o reemplacen parte de éstas, deberán publicarse en la forma dispuesta en este artículo. Lo mismo se aplicará a los demás órganos jurisdiccionales a que se refiere el inciso anterior respecto de sus resoluciones de igual naturaleza, cualquiera sea su denominación.

Las sentencias o resoluciones mencionadas en el inciso precedente se publicarán dentro de cinco días de que éstas queden ejecutoriadas.

Artículo noveno.- El Ministerio Público, el Tribunal Constitucional y la Justicia Electoral se rigen por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública consagrado en el artículo 8°, inciso segundo, de la Constitución Política de la República y en los artículos 3° y 4° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.

La publicidad y el acceso a la información de las instituciones mencionadas en el inciso precedente se regirán, en lo que fuere pertinente, por las siguientes normas de la ley citada en el inciso anterior: Título II, Título III y los artículos 10 al 22 del Título IV.

Vencido el plazo legal para la entrega de la información requerida o denegada la petición por algunas de las causales autorizadas por la ley, el requirente podrá reclamar ante la Corte de Apelaciones respectiva, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28, 29 y 30 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado. En la misma resolución, la Corte podrá señalar la necesidad de iniciar un procedimiento disciplinario para establecer si algún funcionario o autoridad ha incurrido en alguna de las infracciones al Título VI de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, el que se instruirá conforme a sus respectivas leyes orgánicas. Con todo, las sanciones que se impongan por infracción a las normas de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, serán las contenidas en dicha ley.

El Fiscal Nacional o el Presidente del Tribunal Constitucional, mediante resolución publicada en el Diario Oficial, establecerá las demás normas e instrucciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales citadas, considerando para tal efecto las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia en conformidad con el artículo 32 de la referida ley.

En el caso de la Justicia Electoral, las disposiciones consignadas en el inciso anterior se establecerán mediante auto acordado del Tribunal Calificador de Elecciones o auto acordado de cada Tribunal Electoral Regional, que se publicará, respectivamente, en el Diario Oficial y en el diario regional que corresponda.

Artículo décimo.- El principio de la transparencia de la función pública consagrado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política y en los artículos 3° y 4° de la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado es aplicable a las empresas públicas creadas por ley y a las empresas del Estado y a las sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio, tales como Televisión Nacional de Chile, la Empresa Nacional de Minería, la Empresa de Ferrocarriles del Estado, la Corporación Nacional del Cobre de Chile o Banco Estado, aun cuando la ley respectiva disponga que es necesario mencionarlas expresamente para quedar sujetas a las regulaciones de otras leyes.

En virtud de dicho principio, las empresas mencionadas en el inciso anterior deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes debidamente actualizados:

- a) El marco normativo que les sea aplicable.
- b) Su estructura orgánica u organización interna.
- c) Las funciones y competencias de cada una de sus unidades u órganos internos.
- d) Sus estados financieros y memorias anuales.
- e) Sus filiales o coligadas y todas las entidades

en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

f) La composición de sus directorios y la individualización de los responsables de la gestión y administración de la empresa.

g) Información consolidada del personal.

h) Toda remuneración percibida en el año por cada Director, Presidente Ejecutivo o Vicepresidente Ejecutivo y Gerentes responsables de la dirección y administración superior de la empresa, incluso aquellas que provengan de funciones o empleos distintos del ejercicio de su cargo que le hayan sido conferidos por la empresa, o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio. Asimismo, deberá incluirse, de forma global y consolidada, la remuneración total percibida por el personal de la empresa.

La información anterior deberá incorporarse a sus sitios electrónicos en forma completa, y de un modo que permita su fácil identificación y un acceso expedito.

Las empresas a que se refiere este artículo, cualquiera sea el estatuto por el que se rijan, estarán obligadas a entregar a la Superintendencia de Valores y Seguros o, en su caso, a la Superintendencia a cuya fiscalización se encuentren sometidas, la misma información a que están obligadas las sociedades anónimas abiertas de conformidad con la ley N° 18.046. En caso de incumplimiento, los directores responsables de la empresa infractora serán sancionados con multa a beneficio fiscal hasta por un monto de quinientas unidades de fomento, aplicada por la respectiva Superintendencia de conformidad con las atribuciones y el procedimiento que establecen sus respectivas leyes orgánicas.

Artículo undécimo.- Derógase el artículo 8° del decreto ley N° 488, de 1925.

Artículo transitorio.- La presente ley entrará en vigencia ocho meses después de publicada en el Diario Oficial, salvo el artículo 2° transitorio de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, que regirá desde su publicación en el Diario Oficial.

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del Artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 11 de agosto de 2008.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- José Antonio Viera-Gallo Quesney, Ministro Secretario General de la Presidencia.- Edmundo Pérez Yoma, Ministro del Interior.- Alejandro Foxley Rioseco, Ministro de Relaciones Exteriores.- José Goñi Carrasco, Ministro de Defensa Nacional.- Hugo Lavados Montes, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.- Andrés Velasco Brañes, Ministro de Hacienda.- Carlos Maldonado Curti, Ministro de Justicia.- René Cortázar Sanz, Ministro de

Transportes y Telecomunicaciones.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.-
Saluda atte. a Ud., Edgardo Riveros Marín, Subsecretario
General de la Presidencia.

Tribunal Constitucional

Proyecto de ley sobre acceso a la información pública
(Boletín N° 3773-06)

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que el Senado de la República envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto del mismo, y que por sentencia de 10 de julio de dos mil ocho en los autos Rol N° 1.051-08-CPR.

Se declara:

1. QUE ESTE TRIBUNAL NO SE PRONUNCIA SOBRE LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES DEL PROYECTO DE LEY REMITIDO A CONTROL, POR NO CONTENER NORMAS PROPIAS DE LEY ORGÁNICA CONSTITUCIONAL:

Del ARTÍCULO PRIMERO:

- artículo 1°, numerales 3 y 6 del inciso segundo;
 - artículo 2°, inciso tercero, en cuanto se refiere a las empresas del Estado y a las sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio;
 - artículo 8°, respecto de la frase: "Esta acción estará sometida al mismo procedimiento que la acción regulada en los artículos 24 y siguientes de esta ley.";
 - artículos 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23;
 - artículo 24, incisos segundo, tercero, cuarto y quinto;
 - artículos 25, 26, 27;
 - artículo 28, inciso cuarto;
 - artículo 30, incisos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto;
 - artículo 34, inciso segundo;
 - artículos 35, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48;
- Y
- artículos 1° y 3° transitorios;

El ARTÍCULO TERCERO, que reemplaza el inciso segundo del artículo 16 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos;

El ARTÍCULO SÉPTIMO, letra b), que sustituye el inciso primero del artículo 66 de la ley N° 18.840, Orgánica Constitucional del Banco Central;

El ARTÍCULO DÉCIMO, sólo en cuanto se refiere a las empresas del Estado y a las sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio;

El ARTÍCULO UNDÉCIMO, que deroga el artículo 8° del D.L. N° 488, de 1925; y

El ARTÍCULO TRANSITORIO, que establece la entrada

en vigencia de la ley;

2. QUE SON CONSTITUCIONALES LAS SIGUIENTES
DISPOSICIONES DEL PROYECTO DE LEY REMITIDO:

Del ARTÍCULO PRIMERO -que aprueba la Ley de
Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la
Información de la Administración del Estado-, las
siguientes normas:

- artículo 1°, inciso primero, y numerales 1, 2 y 4
del inciso segundo;

- artículo 1°, inciso segundo, numeral 5, que
establece que: "Para los efectos de esta ley se
entenderá por: 5. Los órganos o servicios de la
Administración del Estado: los señalados en el inciso
segundo del artículo 1° de la Ley Orgánica
Constitucional de Bases Generales de la Administración
del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y
sistemizado está contenido en el D.F.L. N° 1-19.653,
de 2001, del Ministerio Secretaría General de la
Presidencia", teniendo presente, en todo caso, que lo
dispuesto en esa norma no se aplica al Banco Central en
virtud de lo dispuesto en el artículo 108 de la
Constitución Política;

- artículo 2°, incisos primero, segundo y cuarto. Y
su inciso tercero sólo en cuanto se refiere a las
empresas públicas creadas por ley;

- artículos 3°, 4°, 5°, 6° y 7°;

- artículo 8°, primera frase hasta el punto
seguido: "Cualquier persona podrá presentar un reclamo
ante el Consejo si alguno de los organismos de la
Administración no informa lo prescrito en el artículo
anterior.";

- artículos 9°, 10, 11 y 19;

- artículo 24, inciso primero;

- artículo 28, incisos primero, segundo y tercero;

- artículo 29;

- artículo 30, inciso sexto;

- artículos 31 y 32;

- artículo 33, letras a), b), c), d), e), g), h),
i), j), k), l) y m);

- artículo 33, letra f), que entre las funciones y
atribuciones que se le asignan al Consejo para la
Transparencia -que es creado por disposición del
artículo 31 del mismo cuerpo legal-, considera la de
"proponer al Presidente de la República y al Congreso
Nacional, en su caso, las normas, instructivos y demás
perfeccionamientos normativos para asegurar la
transparencia y el acceso a la información", teniendo
presente, en todo caso, que la iniciativa de ley está
reservada, en Chile, sólo al Presidente de la República
o a no más de diez diputados o de cinco senadores, en
conformidad a lo que prescribe el artículo 65, inciso
primero, de la Constitución;

- artículo 34, inciso primero, en la parte que
dispone: "Para el ejercicio de sus atribuciones, el
Consejo podrá solicitar la colaboración de los distintos
órganos del Estado.";

- artículos 36, 37 y 38;

- artículo 43, incisos primero, segundo, tercero,
cuarto y sexto;

- artículo 49, que señala: "Las sanciones previstas en este título serán aplicadas por el Consejo, previa instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo, ajustándose a las normas del Estatuto Administrativo. Con todo, cuando así lo solicite el Consejo, la Contraloría General de la República, de acuerdo a las normas de su ley orgánica, podrá incoar el sumario y establecer las sanciones que correspondan", teniendo presente que tales investigaciones y sumarios administrativos han de desarrollarse siempre con estricto respeto al principio del debido proceso legal;

y

- artículo 2° transitorio;

El ARTÍCULO SEGUNDO, numerales 1 y 2, que introducen modificaciones a la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;

El ARTÍCULO CUARTO, numerales 1 y 2, que introducen modificaciones a la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;

El ARTÍCULO QUINTO, que incorpora un nuevo artículo 155 a la ley N° 10.336, sobre Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, sin perjuicio de los entendidos que se formulan en esta sentencia respecto de la constitucionalidad de los incisos segundo y cuarto del mismo precepto legal;

El ARTÍCULO SEXTO, referido al Congreso Nacional;

El ARTÍCULO SÉPTIMO, letra a), que incorpora un nuevo artículo 65 bis a la ley N° 18.840, Orgánica Constitucional del Banco Central, sin perjuicio del entendido que este Tribunal expresará en relación con el inciso segundo y de la inconstitucionalidad que declarará respecto del inciso cuarto, todos de la misma norma legal;

El ARTÍCULO OCTAVO, referido a los tribunales que forman parte del Poder Judicial y a los demás tribunales especiales de la República;

El ARTÍCULO NOVENO, sólo en cuanto se refiere al Ministerio Público, al Tribunal Constitucional y al Tribunal Calificador de Elecciones, sin perjuicio del entendido que este Tribunal consignará más adelante; y

El ARTÍCULO DÉCIMO, sólo en cuanto se refiere a las empresas públicas creadas por ley;

3. QUE LAS DISPOSICIONES DEL PROYECTO DE LEY QUE SE MENCIONAN A CONTINUACIÓN SON CONSTITUCIONALES EN EL ENTENDIDO QUE EN CADA CASO SE INDICA:

- El inciso primero del artículo 34 del ARTÍCULO PRIMERO, en lo que respecta a la frase "podrá, asimismo, recibir todos los testimonios y obtener todas las informaciones y documentos necesarios para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su

competencia", es constitucional bajo el entendido de que el ejercicio de dicha potestad del Consejo para la Transparencia reconoce como límite las excepciones a la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado que determine el legislador de quórum calificado, de conformidad al inciso segundo del artículo 8° de la Carta Fundamental.

- El inciso quinto del artículo 43 del ARTÍCULO PRIMERO se ajusta a lo dispuesto en la Ley Fundamental, en el entendido de que la limitación a las facultades que se confieren a la Contraloría General de la República, en la norma transcrita, deja a salvo el control amplio de legalidad que confiere a este órgano el artículo 98, inciso primero, de la Constitución, en lo que fuere procedente.

- El inciso segundo del nuevo artículo 155 que se incorpora a la Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República, N° 10.336, por el ARTÍCULO QUINTO, es constitucional en el entendido de que a aquel Organismo de Control Administrativo no se le aplica lo dispuesto en el artículo 8° del Título III de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado que es aprobada por el ARTÍCULO PRIMERO de la misma iniciativa en estudio.

- El aludido nuevo artículo 155 es asimismo constitucional en el entendido de que las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia en ejercicio de sus atribuciones y funciones legales, no son vinculantes para la Contraloría General de la República. La referencia que se hace en el inciso final del mismo precepto al artículo 32, debe entenderse efectuada al artículo 33 de la norma aprobada por el ARTÍCULO PRIMERO de la misma iniciativa en estudio.

- El aludido nuevo artículo 155 es asimismo constitucional en el entendido de que las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia en ejercicio de sus atribuciones y funciones legales, no son vinculantes para la Contraloría General de la República. La referencia que se hace en el inciso final del mismo precepto al artículo 32, debe entenderse efectuada al artículo 33 de la normativa legal a la que se hace referencia.

- El inciso segundo del nuevo artículo 65 bis de la ley N° 18.840 -Orgánica Constitucional del Banco Central-, que es incorporado por el ARTÍCULO SÉPTIMO, es constitucional en el entendido de que no resulta aplicable a la referida institución pública el artículo 8° del Título III de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, que es aprobada por el ARTÍCULO PRIMERO del mismo proyecto de ley en examen.

- El inciso segundo del ARTÍCULO NOVENO es constitucional en el entendido de que no resulta aplicable al Ministerio Público, al Tribunal Constitucional, ni al Tribunal Calificador de Elecciones lo dispuesto en el artículo 8° del Título III de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, que es aprobada por el ARTÍCULO PRIMERO del proyecto sometido a control.

- El inciso tercero del ARTÍCULO NOVENO es constitucional en el entendido de que tal precepto no es aplicable al Tribunal Constitucional ni al Tribunal Calificador de Elecciones.

- Los incisos cuarto y quinto del ARTÍCULO NOVENO son constitucionales en el entendido de que las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia, en ejercicio de sus potestades legales, no son vinculantes para el Ministerio Público, para el Tribunal Constitucional ni para el Tribunal Calificador de Elecciones. La referencia que se hace en el inciso cuarto del mencionado precepto al artículo 32, debe entenderse efectuada al artículo 33 de la normativa legal a la que se alude.

4. QUE ES INCONSTITUCIONAL LA SIGUIENTE DISPOSICIÓN DEL PROYECTO DE LEY EXAMINADO:

El inciso cuarto del nuevo artículo 65 bis que el ARTÍCULO SÉPTIMO, letra a), incorpora al Título V de la ley N° 18.840, Orgánica Constitucional del Banco Central, en la frase "adoptando para tal efecto las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia en conformidad con el artículo 32 de la referida ley.

Santiago, 11 de julio de 2008.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.

**DECRETO SUPREMO N°680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR,
QUE APRUEBA INSTRUCCIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE
OFICINAS DE INFORMACION PARA EL PUBLICO USUARIO EN LA
ADMINISTRACION DEL ESTADO.**

Santiago, 21 de Septiembre de 1990 – Hoy se decretó lo que sigue:

Núm.680.-Vistos: Lo dispuesto en el artículo 32, N°8 de la Constitución Política de la República de Chile, y en los artículos 1°, 3°, 5°, 8°,10,19 y 25 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, y

CONSIDERANDO:

Que toda persona que recurre a la Administración del Estado debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o la sugerencia. Que para lograr dicho objetivo es necesario establecer Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado.

Decreto:

Los órganos y servicios que se señalan deberán dar cumplimiento en el desempeño de sus funciones propias, a las instrucciones que se indican a continuación:

Artículo 1°.- Los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso 1° del artículo 18 de la Ley N°18.575 y las empresas públicas creadas por ley establecerán Oficinas de Información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

Artículo 2°.- A dichas Oficinas les corresponderá:

a. Informar al administrado sobre la organización, competencia y funcionamiento del órgano, servicio o empresa en el que se adscribe esa repartición: los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes a ellos dirigidas; la documentación y antecedentes, que deben acompañarse a ésta; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas presentaciones.

Asimismo, deberán informar sobre la ubicación, competencia y horario de las unidades de la Administración del Estado pertenecientes a estos órganos, servicios o empresas relacionadas con las prestaciones que se requieran;

b. Asistir al administrado cuando encontrase dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenezca dicha oficina;

c. Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ella, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina, y

d. Recibir los reclamos que los administrados presenten el relación al órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina o respecto de algunos de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.

Artículo 3°.- Dichas oficinas, atendida la dotación de personal que posean, su ubicación geográfica y el volumen de las solicitudes que reciban, podrán también recibir las presentaciones dirigidas a otras reparticiones del órgano, servicio o empresa a que pertenezca.

Artículo 4°.- Los órganos, servicios y empresas indicados en el artículo 1° deberán elaborar, y mantener actualizados manuales, boletines, cartillas u otros medios útiles a fin de proporcionar a los administrados una información completa, simple y clara de las materias indicadas en la letra a) del artículo 2°.

Artículo 5°.- Las sugerencias y reclamos deberán presentarse, preferentemente en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado.

En caso de incapacidad de éste el funcionario correspondiente le tomará directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso.

Habrá formularios especiales para dichas presentaciones, en duplicado, debiendo entregarse una copia al peticionario.

Artículo 6°.- La Oficina de Información remitirá mensualmente al superior de la unidad afectada o aludida una nómina con las sugerencias más relevantes o frecuentes en el período, las que serán informadas por un comité de mejoramiento del servicio, con participación de los funcionarios.

El Superior de la Unidad afectada o aludida deberá comunicarlas a la autoridad superior del respectivo órgano o servicio, mencionados en el artículo 1° de este decreto, proponiendo las medidas conducentes a la superación de los problemas o a mejorar la eficiencia de la entidad correspondiente. Tratándose de las Gobernaciones e Intendencias, serán comunicadas al Intendente Regional respectivo.

Artículo 7°.- La Oficina de Información remitirá oportunamente o a lo menos mensualmente los reclamos presentados ante ella al superior de la unidad afectada, quien deberá remitir su respuesta a dicha oficina en el plazo de diez días hábiles.

Si el reclamo afectare precisamente al superior de la unidad afectada, dicha remisión se hará además a su superior jerárquico.

El interesado será informado de la respuesta a su reclamo oportunamente y por escrito.

Artículo 8º.- El local en que funcionen las oficinas de información deberá ser de fácil acceso y estar dotado de los recursos necesarios para una digna atención a los administrados. La autoridad competente adoptará las medidas adecuadas a tal fin.

Artículo 9º.- El personal que se desempeñe en las Oficinas de Información estará constituido por funcionarios de jerarquía debidamente entrenados e interiorizados en detalle de las materias especificadas en el artículo 2º.

Artículo 10º.- El personal que se desempeña en las Oficinas de Información será capacitado en conformidad a lo dispuesto en el Párrafo 2º “De la Capacitación” del Título II de la Ley Nº18.834.

Artículo 11º.- Las Oficinas de Información servirán al usuario, a lo menos, en el mismo horario de atención de público de la respectiva unidad de la Administración del Estado donde funciona dicha Oficina.

Artículo 12º.- Las Oficinas de Información deberán entrar en funciones aplicando la presente normativa en el plazo de 60 días corridos, contado desde la fecha de publicación de este decreto. Este plazo podrá ser alterado por el Ministro del Interior, sea indicado su creación inmediata, la reestructuración o el aumento de ellas o, en casos excepcionales, eximir de su creación a órganos, servicios o empresas que por la naturaleza de sus funciones no están destinadas al público usuario o deban estar sujetas a normas especiales de seguridad.

Artículo 13º.- Corresponderá a los Ministros, Intendentes, Gobernadores, Directores y otros jefes superiores de servicio, además, de los Gerentes de las empresas públicas, velar por la debida difusión del establecimiento y funcionamiento de dichas oficinas, a cuyo efecto impartirán las instrucciones necesarias.

Artículo 14º.- Derógase el Decreto Nº821, de 4 de mayo de 1965, y el Decreto Nº1.071, de 22 de junio de 1965, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para un mejor funcionamiento de los servicios público, en todo aquello que sea compatible con esta normativa.

Artículo 15º.- Las diversas Oficinas de Información establecidas en virtud de este decreto, se vincularán con el Ministerio del Interior, de acuerdo con las atribuciones y modalidades dispuestas por el artículo 12 de la Ley Nº18.201.

Tómeserazón, comuníquese y publíquese.- PATRICIO AYIWIN AZOCAR, Presidente de la República.- Enrique Krauss Rusque, Ministro del Interior.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda a Ud.- Jorge Burgos Varela, Subsecretario del Interior subrogante.

Norma Internacional ISO 9001:2000

Esta norma ha sido traducida por el Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, han participado en la realización de la misma representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la calidad)

La innegable importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización internacional, con la que se consigue unificar la terminología en este sector en la lengua española.

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2000

Traducción Certificada

Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización

(a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y

(b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

NOTA: En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él..

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes.

1SO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000.

Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

proveedor ----- ® organización ----- ® cliente

El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001: 1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

4.2.- Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,

- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos,
- e) los registros requeridos por esta Norma Internacional (véase 4.2.4)

NOTA 1 Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2);
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos. y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse . Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación, antes de emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,

- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5. - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1)

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4- Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [(véase 7.1 a)] se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección, quién, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA - La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación del cliente, . .
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y

g) recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto e relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

7 REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización deberá determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos), y debe asegurar de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo.

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;

- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1)

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de equipos y calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios apropiados a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación,
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario,
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración,
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición,
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4)

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA: Véanse las normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.

8.- MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad

a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditorías, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4)

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2)

NOTA: Véase las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para

alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1)

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no- conformidad.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1)
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1)
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) los proveedores.

8.5.- Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir;
- d) determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.