

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

Carrera de: Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública

**ANALISIS DE LA GESTION EN LA OFICINA DE ATENCION E
INFORMACION EDUCACIONAL DEL MINISTERIO DE EDUCACION**

Nombre Profesor Guía : Mauricio Espinosa Cerpa
Nombre Profesor Informante : Jorge Becerra Cofré
Nombre Alumnas : María Angélica Figueroa
Pereira
: Nancy M. Tapia González
: Teresa Traslaviña Navea

Tesis para optar al título de: Ingeniero de Ejecución
en Gestión Pública

Santiago, Octubre 2003

AGRADECIMIENTOS.

Damos gracias a Dios por permitirnos llegar a esta etapa de nuestra vida, dándonos la salud, la fuerza física, espiritual y material, para perseverar en alcanzar la meta que nos planteamos en nuestro proyecto de estudio.

Además, un reconocimiento especial a nuestras familias por el apoyo constante, por aceptar restar tiempo, en muchas oportunidades, para compartir con ellos, lo cual ha sido y es un valioso aporte para lograr este gran sueño en nuestro crecimiento personal.

Asimismo, agradecemos a los profesores, por su aporte académico en la formación profesional que hemos logrado a través del tiempo y en forma muy especial a nuestro profesor guía Sr. Mauricio Espinosa Cerpa, por su apoyo y disposición permanente para el desarrollo de nuestro trabajo final.

INDICE	Pág.
I INTRODUCCIÓN	3
II PLANTEAMIENTO	8
III MARCO TEORICO	13
IV MARCO METODOLOGICO	36
ANEXO N° 1 ENCUESTA	
ANEXO N° 2 ENTREVISTA	
V RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN	52
1. Resultado y análisis de la Encuesta	52
1.1 Resultado por áreas consideradas	52
1.2 Análisis por áreas consideradas	80
2. Resultados y análisis de entrevistas y reuniones	83
2.1 Resultado	83
2.2 Análisis	90
3. Análisis global	91
VI CONCLUSIONES	95
 BIBLIOGRAFIA	

ANALISIS DE LA GESTION EN LA OFICINA DE ATENCION E INFORMACION EDUCACIONAL DEL MINISTERIO DE EDUCACION

I INTRODUCCION

En los procesos de cambio de la Administración del Estado, a partir del 90, donde el país reencuentra y reconstruye sus instituciones democráticas, se introduce un gran concepto que "es el dejar de concebir a cada uno de los Servicios Públicos sólo como entidades que por mandato de la Constitución o de la Ley deben cumplir una determinada función y que están dotados de determinadas atribuciones. Se trata de pasar a una administración que, sin perjuicio de afirmar las potestades que le dan sustento, se convierta esencialmente en una administración prestadora de servicios".¹

Desde esta perspectiva el primer cambio que debe ocurrir en este proceso, es asumir que no basta con asignar funciones y atribuciones a cada Servicio Público sin que haya, por otra parte, validación de las conductas de las administraciones.

Se empieza a plantear que se debe crear indicadores de desempeño respecto a cuantos servicios fueron efectivamente otorgados y en que condiciones, lo cual implica realizar una administración

¹ Gonzalo D. Martner, "Descentralización y Modernización del Estado en Transición", es. sc. 1993.

responsable ante el ciudadano. Ello implica avanzar muy fuertemente en la dignificación de la atención al público en su contacto con organismos del Estado.

Es por ello que en septiembre del año 1990, mediante Decreto No. 680, del Ministerio del Interior, se impartió instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario de la Administración del Estado, como primer paso en esta búsqueda de dignificar la atención al usuario.

Así en 1994 se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, cuya misión es impulsar y coordinar los esfuerzos modernizadores de los distintos ministerios y servicios del Estado y diseñar y proponer políticas generales sobre la materia.

Con tal fin se planteó un Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública, cuya misión fue responder de modo cada vez más satisfactorio a las siempre cambiantes demandas y necesidades de la población, entendida como usuaria del sistema, la que regula sus exigencias y requerimientos al Estado en función de las expectativas que construye, no sólo a partir de las condiciones económicas y sociales, sino también en función de la comunicación que el propio aparato público genera a través de sus acciones e iniciativas.

Para ello, supuso focalizarse en mejorar la capacidad de gestión de las Instituciones responsables del diseño e implementación de las políticas públicas. Es decir ocuparse de las modalidades y calidad de sus prestaciones, la planificación y sus actividades y los resultados de las mismas, así como de la adecuada organización y preocupación por los recursos humanos encargados de desarrollarlos.

"Políticas Públicas son cursos de acción o flujos de información relativos a un objetivo público. Estos son desarrollados por el sector público con la frecuente participación de la comunidad o el sector privado. Las políticas pueden incluir orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, así como aspectos institucionales".

Uno de los objetivos prioritarios del Plan Estratégico es modernizar la gestión, ya que es un espacio de acción privilegiado para producir cambios.

Este Plan Estratégico define prioridades y objetivos en coherencia con los principios de probidad, igualdad y no discriminación, eficiencia, eficacia y gestión participativa, que deben resguardar el sentido valórico de la función pública.

En función de los objetivos se definieron seis grandes líneas de acción, en la

perspectiva de sentar las bases de reformas estructurales, capaces de provocar una dinámica sostenida de mejoramiento y cambio:

1. Gestión estratégica.
2. Transparencia y probidad de la gestión pública.
3. Calidad de servicio y participación ciudadana.
4. Recursos humanos.
5. Institucionalidad del Estado.
6. Comunicaciones y extensión.

En la línea de acción "Calidad de servicio y participación ciudadana", los principales proyectos son:

- Premio a la calidad.
- Programa de innovaciones.
- Oficina de Información y reclamos, OIR.
- Simplificación de procedimientos.
- Ventanillas únicas.
- Carta de derechos ciudadanos.
- Silencio Administrativo.

No obstante considerar que cada una de las líneas de acción planteadas son importantes para el mejoramiento de la función pública, nos hemos interesado en el proyecto "Oficina de Información y reclamos, OIR", dentro de la línea de acción "calidad de servicio y participación ciudadana".

La información es la puerta de entrada al conocimiento de los servicios que presta el Estado; la forma de acceder a ellos para resolver los múltiples trámites vinculados a la salud, educación, vivienda, las situaciones previsionales y legales. En otras palabras, es un ámbito que se relaciona con la vida cotidiana de las personas y es un punto de encuentro dinámico, directo y permanente entre el Estado y la Sociedad Civil.

De acuerdo al Plan Estratégico las Oficinas de Información y Reclamos, OIR, se las define como "unidades administrativas que deben contribuir a facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus reclamos y sugerencias, con el propósito de que reciba los servicios que prestan las instituciones en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad".²

Al respecto, nuestro trabajo de análisis se basará en la gestión de la "Oficina de Atención e Información del Ministerio de Educación", con una situación muestral la Oficina ubicada en Santiago, en el edificio principal del Ministerio de Educación.

² Mimeo, "Guía Metodológica - Oficina de Información para el público usuario en la Administración Pública".

II PLANTEAMIENTO

El Ministerio de Educación sobre la base de las instrucciones del Comité Interministerial, ha tenido una preocupación permanente por mejorar la calidad y eficiencia de la atención e información a sus usuarios (alumnos, profesores, apoderados, sostenedores de establecimientos educacionales y todas aquellas personas que demandan servicios al Ministerio de Educación), considerando que uno de los objetivos del Programa de Modernización de la Gestión Pública es el de mejorar el servicio al usuario y con ello contribuir a mejorar la imagen pública del Ministerio.

Con tal fin, el Ministerio a partir de 1996, priorizó el gran desafío de impulsar el mejoramiento y ampliación del servicio de información educativa, que a esa fecha se entregaba. Para ello, en una iniciativa coordinada entre sus autoridades centrales y regionales, se planteó el desarrollo de un Proyecto de Mejoramiento de las Oficinas de Información existente o instalando éstas donde no existían, denominado "Oficinas de Información Educativa y Cultural OFIEC", dependiente del Departamento de Administración General.

Dicho Proyecto contempló ampliar el servicio de información, desde un servicio orientado a trámites, hacia uno que además facilitara a los padres, estudiantes, etc., la toma de decisiones, como por ejemplo, entregar información sobre la oferta educativa,

normas, disposiciones legales relativas a educación. Se buscó optimizar el vínculo entre la institución y los usuarios, estableciendo procedimientos de reclamos y sugerencias.

También consideró modificar la forma de atención al cliente externo; los medios utilizados para proporcionar la información y disminuir los tiempos de demora o espera para obtener la información requerida, como asimismo lograr una opinión pública que conozca sus derechos como usuario del sistema educativo y tenga conocimiento de los servicios y apoyos que el sistema de educación pública le otorgará.

Los desafíos propuestos con tal proyecto se cumplieron con relación a la convivencia y la vida escolar, a pesar de no haber logrado su implementación en todas las dependencias del país.

En el contexto del proceso de Modernización de la Gestión, a partir del año 2001 se establece como Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) el área "Atención a Usuarios" que involucra las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS; Simplificación y Trámites.

Es por ello que a partir de Abril del año 2002, las autoridades del Ministerio de Educación, definieron reformular la función de la "Oficina de Información Educativa y Cultural OFIEC" con el propósito

de, "resguardar el derecho a la educación y el derecho de los padres de escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos". La función reformulada se refiere a "informar, orientar y realizar acciones directas e inmediatas con el fin de promover y amparar tales derechos". También se cambia su denominación a "Oficina de Atención e Información Educacional Mineduc" y su dependencia administrativa, que será directamente de la Subsecretaría.

Con ello el Ministerio quiere dar una señal de cercanía, acogida, modernización, desburocratización de la atención que se brinda a los usuarios, en cumplimiento con el compromiso del Gobierno de escuchar a la ciudadanía, acercando el Estado a la gente.

La creación de la nueva oficina se oficializó por Resolución Exenta N° 4808 del 22 de abril de 2002, del Ministerio de Educación.

Con los antecedentes revisados, hemos decidido tomar dentro del área "Atención a Usuarios" lo correspondiente a Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS, y efectuar un trabajo de análisis de la gestión en la "Oficina de Atención e Información Educacional Mineduc".

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿Qué factores de la reestructuración de la "Oficina de Información Educativa y Cultural OFIEC" determinan un mejoramiento de la gestión, en el ámbito de acción de dicha unidad, con relación al usuario externo y en la relación con las otras unidades del Ministerio?.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la gestión en el ámbito de acción y la coordinación con otras Unidades de la Oficina de Atención e Información del Ministerio de Educación, en la Oficina de la Coordinación Nacional y como situación muestral la Oficina ubicada en Santiago en el edificio principal del Ministerio de Educación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Describir estructura organizacional de la Oficina de Atención e Información Educativa del Ministerio de Educación, con relación a su dependencia administrativa.
2. Elaborar un diagnóstico de la situación en cuanto a los: recursos humanos, tecnológicos y materiales, infraestructura y los objetivos en la Oficina de Atención e Información Educativa del Ministerio de Educación (nivel central).

3. Establecer las consecuencias esperadas de la reestructuración de la OFIEC, respecto de la gestión del Ministerio.
4. Conocer el grado de atención o importancia, que las jefaturas del Servicio prestan al funcionamiento de la Oficina de Atención e Información Educacional del Ministerio de Educación.
5. Determinar la implementación en cuanto a recursos humanos, materiales-tecnológicos y financieros.

III MARCO TEORICO

En 1837 siendo Presidente de la República Joaquín Prieto y con la firma de su Ministro Diego Portales, se dicta la ley de Ministerios, entre los cuales surge el Ministerio de Educación unido al de Justicia, siendo su función dirigir la instrucción pública en todo el territorio nacional y promover su mayor desarrollo, la inspección de todos los establecimientos educacionales que existieron en la República.

La Dirección, Economía, Política y Fomento de los colegios costeados con fondos del Estado o municipios; otorgar autorizaciones para abrir colegios, pensiones para estudiantes y en general toda clase de instituciones relativas a la juventud; creaciones y conservaciones de Museos; Bibliotecas Públicas y depósitos de obras literarias o artísticas; lo referente a sociedades científicas y atención de literatos, profesores y artistas que llegaron al país; en fin, todo aquello que dijera en relación con imprentas, diarios, periódicos, revisión e introducción de libros y objetos científicos o artísticos; enviar recompensa o pensiones a los profesores públicos o particulares que la necesiten. Finalmente, encargarse de la correspondencia en las universidades, colegios, sociedades científicas y con todas las autoridades y funcionarios de la República, referente a las materias propias de la educación nacional.

Todas estas actividades debían desarrollarse con la misma planta de funcionarios de un Ministerio que abarcaba los asuntos de Justicia, Culto y Educación y que le constituían: en Oficial Mayor (Subsecretario de hoy) y un Oficial Primero, un Oficial Segundo, un Oficial de Partes y un Portero.

Como podemos ver la función de informar u orientar a los usuarios sobre materias generales propias del servicio o afines, la atención de trámites y consultas fue considerada desde su creación, realizándose dichas funciones en dependencias conjuntas con la Oficina de Partes y Archivo Central.

Con fecha 8 de marzo de 1990 se publica la Ley N°18.956 que reestructura el Ministerio de Educación Pública y establece los objetivos, funciones y estructura general.

Objetivos:

El Ministerio de Educación es la Secretaría de Estado encargada de fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles; asegurar a toda la población el acceso a la educación básica; estimular la investigación científica y tecnológica y la creación artística, y la protección e incremento del patrimonio cultural de la Nación.

Funciones:

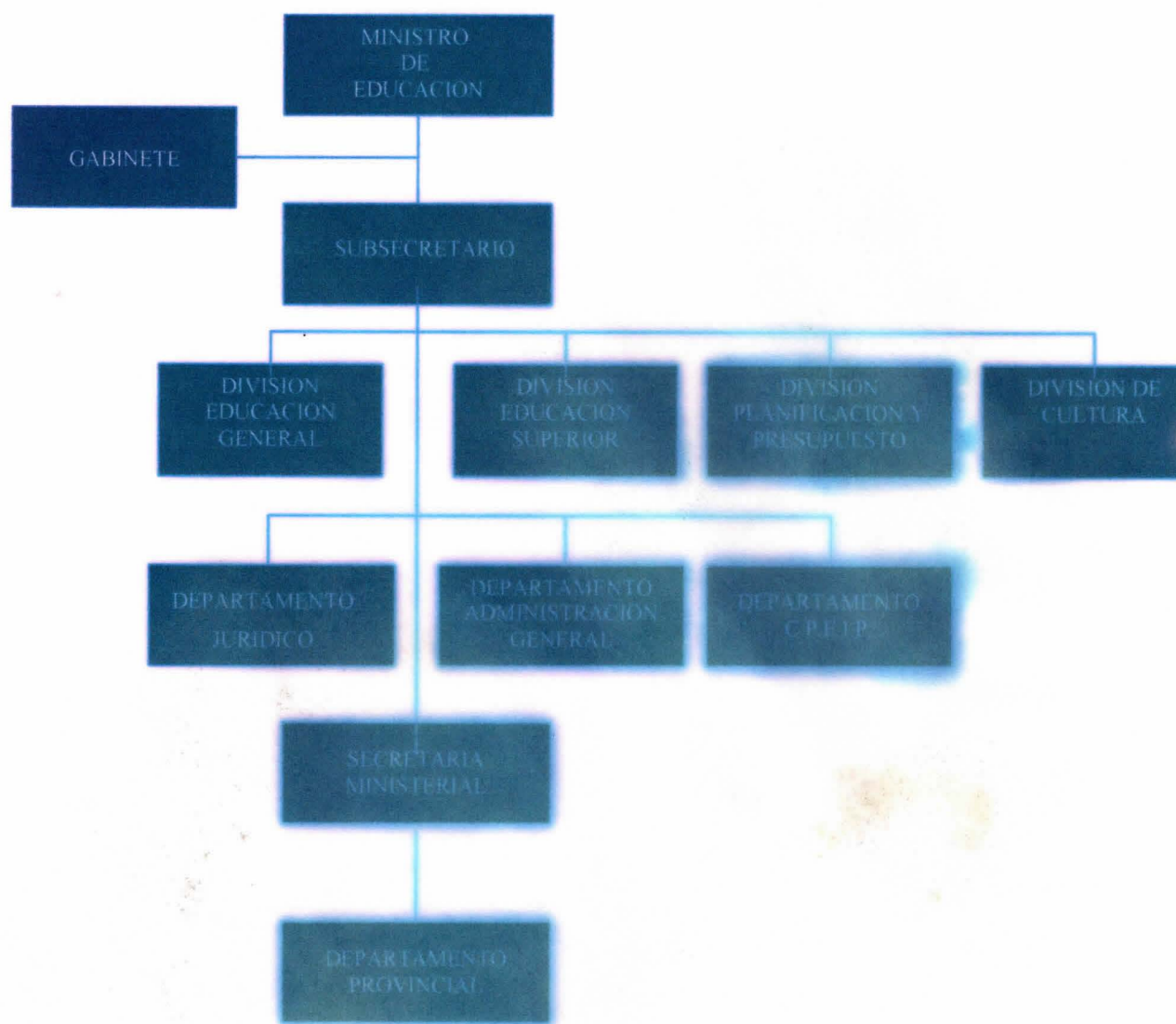
- a) Proponer y evaluar las políticas y los planes de desarrollo educacional y cultural;
- b) Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades educacionales y de extensión cultural;
- c) Evaluar el desarrollo de la educación como un proceso integral e informar de sus resultados a la comunidad, a lo menos anualmente;
- d) Estudiar y proponer las normas generales aplicables al sector y velar por su cumplimiento;
- e) Otorgar el reconocimiento oficial a los establecimientos educacionales, cuando corresponda;
- f) Fiscalizar las actividades de sus unidades dependientes, y
- g) Cumplir las demás funciones que le encomiende la ley.

Organización Básica:

- a) El Ministro y su Gabinete
- b) La Subsecretaría con las Divisiones de Educación General, de Educación Superior, de Extensión Cultural, de Planificación y Presupuesto, los Departamentos Jurídicos, de Administración General, y el denominado Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas, y
- c) Las Secretarías Ministeriales y sus respectivos Departamentos funcionales y territoriales que corresponda.

De acuerdo a lo anterior se presenta el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA MINISTERIO DE EDUCACION



En cada una de las regiones en que se divide administrativamente el país, hay una Secretaría

Ministerial de Educación (un total de 13) a cargo de un Secretario Ministerial, quien es el representante del Ministerio en la región y debe actuar como colaborador directo del respectivo Intendente Regional. Funcionan Departamentos Provinciales (total 41) dependientes de las Secretarías Ministeriales, que corresponden a una o más provincias.

REGION		NUMERO DE OFICINA	
		REGIONALES	PROVINCIALES
I	TARAPACA	1	2
II	ANTOFAGASTA	1	2
III	ATACAMA	1	2
IV	COQUIMBO	1	3
V	VALPARAISO	1	4
VI	L. BERNARDO O'HIGGINS	1	3
VII	MAULE	1	4
VIII	BIO BIO	1	4
IX	ARAUCANIA	1	3
X	LOS LAGOS	1	5
XI	AYSEN	1	1
XII	MAGALLANES	1	1
XIII	METROPOLITANA	1	7

Respecto a las Oficinas de Información, a la fecha se ha instalado un total de 39 en todo el país.

Como ya se señaló en la introducción, a partir del año 1990 se prioriza que los Servicios Públicos, entre los que se encuentra el Ministerio de Educación, se conviertan en una administración prestadora de servicios, como asimismo dentro de la política global

de gobierno uno de los ejes centrales de ésta es la Modernización del Estado.

Es así como se impulsó la creación del Comité Interministerial de la Gestión Pública, como el diseño del Programa de Modernización de la Gestión de los Servicios Públicos, en el cual se recogen los lineamientos y objetivos del Gobierno en la tarea de Modernización del Estado.

El Plan Estratégico es un instrumento que define las directrices centrales, las prioridades y los fundamentos prácticos y teóricos para promover, en el aparato público, en su conjunto, la dinámica y las transformaciones necesarias que convierten al Estado en el principal garante del bien común.

Optimizar la calidad de atención al usuario es el norte principal de este desafío, en función de la cual se adoptan políticas para mejorar la gestión, la capacidad de los recursos humanos, la organización de la institucionalidad, la oportunidad de la información y la incorporación de tecnologías adecuadas en el marco del sustento ético y valórico de la función pública.

Para entender el alcance y el sentido de este plan, es conveniente precisar lo que se entiende por gestión pública y los ámbitos y materias que comprende su modernización.

"Gestión Pública, son todas aquellas acciones del Estado orientadas a organizar y administrar los recursos disponibles -financieros, materiales y humanos- con el propósito de procurar el máximo bienestar a las mayorías del país".³

Esta acción abarca las formas de organización y funcionamiento de toda la gama de instituciones, ministerios y servicios públicos. La gestión pública, en consecuencia se relaciona con toda la diversidad de temas vinculados con la vida cotidiana. Es el instrumento que permite que las políticas sectoriales puedan ser implementadas en forma cabal.

Modernizar la gestión pública significa, en términos prácticos, realizar los esfuerzos para adecuar el funcionamiento de todas las instituciones y servicios públicos a las condiciones de eficiencia y de calidad que se requieren para responder satisfactoriamente en todos los ámbitos mencionados.

Introducir nuevos y modernos instrumentos de gestión significa impulsar una transformación fundamental al interior de las instituciones chilenas, herederas de una tradición que ponía el acento en las normas, procedimientos y procesos, más que en los resultados.

³ Mimeo, "Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública", se., 1997.

Dentro del Plan Estratégico se definieron 6 líneas de acción:

1. Gestión estratégica.
2. Transparencia y probidad de la gestión pública.
3. Calidad de servicio y participación ciudadana.
4. Recursos humanos.
5. Institucionalidad del Estado.
6. Comunicaciones y extensión.

El Comité Interministerial de Modernización, diseñó un Plan de Acción para impulsar el uso generalizado de la planificación estratégica y el uso de indicadores de desempeño, entre otros instrumentos y metodologías, con el fin de fortalecer y mejorar la capacidad de gestión del sector público.

"Planificación Estratégica" es el proceso organizacional de desarrollo y análisis de la misión y visión; de metas y tácticas generales y de asignación de recursos. Al desarrollar planes estratégicos, los administradores deben adoptar un enfoque que abarque a toda la organización. El propósito general de la planificación estratégica es enfrentar eficazmente las oportunidades y amenazas del entorno y a partir de las fortalezas y debilidades de la organización.⁴

⁴ Don Hellriegel, Jon W. Slocum, "Administración", séptima edición, Thomson Editores, 1998

Todo esto con el fin de establecer un sistema integral de gestión en toda la administración pública, con el uso de instrumentos que aseguren la adecuada planificación, ejecución, seguimiento, evaluación y cumplimiento de metas y objetivos institucionales, además de la periódica rendición de cuentas.

Este sistema integral considera los siguientes instrumentos:

- Metas ministeriales
- Compromiso de modernización
- Programas de mejoramiento de la gestión
- Sistemas de evaluación de metas y compromisos
- Balances integrales de gestión

En lo que se refiere al instrumento denominado "Programas de Mejoramiento de la Gestión" (PMG), éstos se iniciaron en el año 1998 tras la promulgación de la Ley N° 19553 que estableció una asignación de modernización individual y colectiva para los servicios públicos.

El proceso de desarrollo de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias del Sector Público, como parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión, lo asume la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Entre los objetivos específicos de gestión comprometidos por el Ministerio de Educación, se encuentra la Oficina de Atención e Información Educativa.

En la línea de acción "Calidad de servicio y participación ciudadana", los principales proyectos son:

- Premio a la calidad.
- Programa de innovaciones.
- Oficina de Información y Reclamos, OIR.
- Simplificación de procedimientos.
- Ventanillas únicas.
- Carta de derechos ciudadanos.
- Silencio Administrativo.

Premio a la calidad.

Es un instrumento que ayuda a determinar con claridad las fortalezas y áreas de mejoramiento de las Instituciones Públicas.

Su objetivo es dar visibilidad pública a estas experiencias y promover la cultura de la eficiencia y la evaluación, así como el compromiso y la participación de directivos y funcionarios en el cumplimiento de la misión institucional.

El Premio, tiene un sentido eminentemente pedagógico, porque aplica una metodología que induce el aprendizaje a partir de la identificación y manejo adecuado de los distintos aspectos que inciden en una gestión de calidad. Inspirada en un modelo de gestión de calidad reconocido internacionalmente, dicha metodología se basa en la elaboración de un informe de autoevaluación que deben realizar todos los servicios postulantes.

Programa de innovaciones.

Los Programas de Innovación apoyan el proceso de modernización desde sus cimientos; es decir desde los protagonistas principales del cambio: los trabajadores y directivos de los servicios del Estado. Para ello se creó el Premio a la Innovación en la gestión pública, que es una forma de incluir a todos los funcionarios públicos en el proceso de modernización del Estado.

Oficina de Información y reclamos, OIR.

Las Oficinas de Información, son unidades administrativas que deben contribuir a facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus reclamos y sugerencias, con el propósito de que reciba los servicios que prestan las

instituciones en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

Simplificación de Procedimientos.

Muchos de los trámites que los ciudadanos realizan en organismos públicos implican un largo proceso, donde interactúan distintos servicios. Los plazos y requisitos solicitados no siempre se han establecido por ley, sino que se han originado en situaciones coyunturales y se han institucionalizado hasta llegar a formar parte del proceso regular.

A la vez, la calidad de la información entregada no siempre es la adecuada, desde el punto de vista de su pertinencia, exactitud y claridad, lo que afecta el grado de satisfacción del usuario.

El Proyecto de Simplificación de Trámite, impulsado en el marco de una política pública de atención a los usuarios del Estado, tiene como propósito racionalizar, simplificar o, eventualmente, eliminar trámites de demanda masiva y de esta forma extender los beneficios de la modernización de la gestión pública a los ciudadanos.

Ventanillas Únicas.

Estas Ventanillas Únicas permitirán simplificar considerablemente la realización de trámites,

puesto que todos los procesos vinculados a ellos se resolverán de una sola vez y en un solo lugar, con los consecuentes beneficios en mejoras de los tiempos de atención y disminución de fila y tiempos de espera. Donde los funcionarios de las distintas ventanillas de atención han recibido la delegación de facultades de sus similares de otras áreas, obteniendo disminuciones en los tiempos de realización de los trámites y multiplicación del número de ventanillas de atención.

Carta de Derechos Ciudadanos.

En términos de los derechos ciudadanos, deberán ser declarados en lo que se denominarán "Cartas de Servicios". En ellas, cada servicio definirá los estándares de calidad con que se comprometerá a realizar sus funciones. Es decir, se fijarán los niveles mínimos de calidad que cualquier usuario podrá hacer exigible y, además, los mecanismos de queja y compensación por su no cumplimiento.

Silencio Administrativo.

Cualquier trámite que el usuario requiera ante la administración del Estado va a terminar con una tramitación, o si la administración no se pronuncia el trámite se va a dar por aprobado y se regulará mediante una ley.

La ley N° 19.880, publicada el 29.05.2003 "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado".

La aspiración gubernamental es conferir un carácter participativo a la modernización, impulsándola sobre la base de la formación de instancias de coordinación e interlocución: reparticiones públicas, funcionarios, representantes del ámbito privado, el mundo académico, el mundo político, el conjunto de la sociedad civil.

La modernización de la gestión pública tiene un valor en sí misma. Sin embargo, no hay que perder de vista su relación con el proceso mas amplio de Modernización del Estado. Por ello, los esfuerzos deben desplegarse en dos niveles:

- Reformar el Estado, para adecuarlo al rol que -tanto en términos de estructura de principios- le demandan las nuevas exigencias económicas, internacionales, políticas y sociales de nuestro tiempo.
- Mejorar la eficiencia y calidad de la gestión propiamente tal, buscando optimizar el uso de los recursos fiscales y la satisfacción de los usuarios.

Mejorar la calidad no significa necesariamente gastar más, sino hacer más con los mismos

o menos recursos. En otras palabras, calidad y productividad están estrechamente ligadas.

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad obliga a identificar procesos y definir indicadores que permiten hacer seguimiento de la eficacia del proceso, por lo tanto es necesario planificar, ejecutar, evaluar y controlar con el fin de contar con una mejora continua que no se detiene y que hace ser cada día mejor. Es importante el control como una herramienta efectiva para detectar áreas de mejora, para comprometer al personal y sugerir cambios.

Debe formar parte de un Sistema de Gestión de Calidad la capacitación del personal, para mantener las competencias necesarias y desarrollar un buen trabajo.

Satisfacer las necesidades de los usuarios, es el foco principal de un proyecto modernizador de carácter democrático. Implica ser capaz de proporcionar una atención de excelencia y sin discriminaciones a todos los usuarios del sector público, en especial a quienes no acceden a los servicios del sector privado por falta de recursos o por opción.

Uno de los proyectos prioritarios dentro de las áreas de acción del Plan Estratégico de la Modernización de la Gestión Pública, es la creación de Oficina de Información y Reclamos: "se trata de

establecer lugares y sistemas que concentren en una sola ubicación toda la información de un servicio que sea de interés de los usuarios, y que oriente claramente con relación a los procedimientos de reclamos y sugerencias”.

Esta iniciativa tiende a reducir los tiempos de espera y respuesta, mediante la síntesis de información, la introducción de nuevas tecnologías y el rediseño de los procesos administrativos y puestos de atención a público.

La misión de la Oficina de Información es apoyar a los usuarios de los Organismos Públicos, para que obtengan las prestaciones que a ellos corresponde, con prontitud, facilidad y calidad y motivarlos a que aporten sus sugerencias y planteen sus reclamos, que contribuyan a la superación del Servicio.

En el año 1990 se publica el Decreto N° 680, del Ministerio del Interior, con instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado, las cuales deberán estar sujetas a las instrucciones impartidas por Circular N° 11 de 29 de octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda y a las instrucciones que emita el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública y los respectivos Ministerios y Jefaturas de Servicio.

Están obligadas a establecer dichas Oficinas, las entidades siguientes:

- Ministerios
- Intendencias
- Gobernaciones
- Servicios Públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la Ley 18.575, esto es, todos los servicios creados para el cumplimiento de la función administrativa, con excepción de: la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, las Municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión.
- Empresas Públicas creadas por Ley.

Las funciones específicas que corresponde a estas Oficinas son:

1. 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 acompañar a éstas; 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 prestaciones.

Asimismo, deberán informar sobre la ubicación, competencia y horarios de las unidades de la Administración del Estado pertenecientes a otros órganos, servicios o empresas relacionadas con las prestaciones que se requieran.

2. Asistir al administrado cuando encontrare dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha Oficina. Debe existir especial preocupación por las personas discapacitadas y el adulto mayor.
3. Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha Oficina.
4. Recibir los reclamos que los administrados presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio al que pertenece dicha Oficina, o respecto de alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.
5. Realizar encuestas y mediciones sobre el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad

de la atención recibida, así como de sus expectativas.⁵

En la Guía Metodología sobre estas oficinas se señala que los recursos materiales son un complemento importante e indispensable para el buen desempeño de sus funciones. De la disponibilidad, adecuada utilización y desarrollo de estos recursos, dependerá en gran parte el incremento de la calidad de los servicios que puede prestar dicha unidad.

Asimismo, se establece que el mobiliario y equipo debe responder a las necesidades mínimas de comodidad y funcionalidad.

Respecto a los recursos humanos se indica que el factor más importante en toda actividad administrativa es el elemento humano. Siendo los objetivos fundamentales de las Oficinas de Información los de mejorar la prestación de los servicios y la imagen pública de la institución, se debe cuidar rigurosamente que el reclutamiento y selección del personal que se destine a dicha oficina responda a esas necesidades.

También contempló modificar la forma de atención al cliente externo; los medios utilizados para proporcionar la información y disminuir los tiempos de demora o espera para obtener la información requerida.

⁵ Mimeo, "Guía Metodológica - Oficina de Información para el público usuario en la Administración"

En el Ministerio de Educación a partir del año 2002, se reformula la función y se establece una nueva institucionalidad y su nueva denominación es "Oficina de Atención e Información Educativa", la que constituye un servicio destinado a todas las comunidades escolares del país.

La Resolución Exenta N° 4808 de 22 de Abril del año 2002, establece que la Oficina dependerá de la Subsecretaría de Educación.

Esta Unidad es la continuadora de la labor realizada por las Oficinas de Información Educativa y Cultural OFIEC.

Ante el cambio realizado en el año 2002, esta nueva unidad elaboró un diagnóstico de las condiciones de las oficinas a nivel nacional y estableció estándares de calidad para el funcionamiento de las Oficinas de Atención e Información Educativa.

Las funciones a cumplir son:

- a) entregar información y responder consultas relativas al sistema educacional, contemplando entre otros temas los siguientes:

- Asistencialidad: requisitos y plazos de postulación a becas, pase escolar, y otros programas de beneficios estudiantiles.
 - Estadísticas Educativas: comprende consultas relativas a información estadística, resultados de mediciones del sistema (PAA, SIMCE, etc.).
 - Consulta a directorios: consulta a listados de establecimientos básicos, medios y superiores, unidades del Ministerio de Educación u otros.
 - Normativa Educativa: consultas relativas al calendario escolar, a reconocimiento oficial de establecimientos educativos, seguridad escolar, ingreso al sistema escolar, ingreso a la educación superior y otras.
 - Perfeccionamiento: requisitos y plazos de postulación a cursos de perfeccionamiento.
 - Programas de Mejoramiento Educativo: información relativa a objetivos, contenidos y beneficiarios de los programas elaborados para el mejoramiento de la educación, como son Enlaces, Liceo para Todos y otros.
- b) recepción de sugerencias y comentarios que realicen los usuarios del Ministerio de Educación. Esto

implica además, procesarlas y dar respuesta cuando corresponda.

c) Gestionar trámites educacionales y entrega de documentos de acuerdo a la naturaleza del servicio que se da a los usuarios, principalmente, padres, apoderados y todas aquellas personas que requieran de algún documento o servicio del Ministerio de Educación.

d) Apoyo en la resolución de problemas relacionados con el sistema escolar, como por ejemplo:

- falta de matrícula
- discriminaciones arbitrarias
- cobros indebidos
- violencia escolar

Las funciones de la nueva Oficina se lleva a cabo a través de una Coordinación Nacional, que está a cargo de una jefatura que cuenta con un equipo de 11 profesionales (abogado, ingeniero comercial, sociólogo, sicólogo, profesor, periodista, publicista, administrador público).

En el nivel regional y provincial se cuenta con la participación de equipos

interdisciplinarios, encabezados por un Coordinador Regional e incluyendo a los funcionarios responsables de la atención de usuarios en cada una de las 39 Oficina de Atención e Información Educativa.

IV MARCO METODOLOGICO

Para desarrollar nuestro trabajo de análisis de la Gestión en la Oficina de Atención e Información Educacional Mineduc, ubicada en Santiago, en el edificio principal del Ministerio de Educación, se utilizó diferentes métodos, basados en fuentes primarias y secundarias, dentro de una investigación analítica y descriptiva.

1. Las fuentes primarias utilizadas fueron:

- los funcionarios de la Oficina antes señalada, a quienes se le aplicó una encuesta estructurada que consideró especificaciones en relación a los recursos humanos, tecnológicos y materiales, de infraestructura y sobre los objetivos de la Oficina 600.Mineduc. Ver Anexo N° 1.
- funcionarios de la Oficina de la Coordinación Nacional y Jefe de la Oficina antes señalada, a los que se le entrevistó con el fin de contar con su opinión respecto a la gestión en dichas unidades. Ver Anexo N° 2.
- funcionarios de otras Unidades del Ministerio de Educación (División de Educación Superior y División de Educación General), con los que se efectuaron reuniones para conocer la participación que esas unidades tienen en las respuestas a

consultas formuladas por los usuarios.

2. Las fuentes secundarias utilizadas fueron:

- bibliografía disponible sobre el tema a nivel general y específico.

En relación a la encuesta, su estructura fue validada por "criterio de jueces", procediéndose a su modificación y adecuación de acuerdo a la sugerencia de los jueces.

Previo a su aplicación se procedió a una entrevista con la Jefe de la Oficina, con el fin de solicitar su colaboración y la de los funcionarios de su dependencia, señalándosele el objetivo de la misma. Asimismo se aprovechó dicha instancia para consultar sobre algunos aspectos del funcionamiento de su oficina, la que se reflejará más adelante.

Contando con dicha aprobación y buena acogida, se hizo entrega de la encuesta y se solicitó su respuesta en un plazo de 10 días.

Las respuestas se recogieron en dos etapas, en un plazo superior al estimado, obteniéndose del 100% de los funcionarios que conforman la Oficina.

Posteriormente en reunión de estudio se procedió a su tabulación, se registraron los

resultados de cada una de ellas para su consolidación, se efectuó su análisis y se definió la forma de presentación de éstos, a través de tablas y gráficos.

En relación a la otra fuente primaria señalada, se estructuró una entrevista dirigida a funcionarios de la Coordinación Nacional de las Oficinas de Informaciones, la que se concertó con ciertas dificultades por efecto de tiempo de los entrevistados, realizándose finalmente con muy buena disposición y apoyo de éstos.

Respecto a las reuniones efectuadas con funcionarios de otras Unidades del Ministerio de Educación, éstas se programaron con el fin de conocer la relación que esas Unidades tienen con la Oficina de Informaciones, de acuerdo a las materias de su competencia.

A continuación detallaremos algunos de los factores considerados en las variables incluidas en la encuesta y entrevistas como asimismo en la información buscada en reuniones:

- Recursos Humanos: capacitación, años de servicio en el Ministerio, dotación de la Oficina, conocimiento de las materias, forma de ingreso a la Oficina.

- Recursos Tecnológicos y Materiales: dotación de

equipamiento, métodos y procesos.

- Infraestructura: ubicación, espacio y condiciones.

- Objetivos de la Oficina: dependencia, diseños de procesos para la entrega de información, formularios y registros, tiempo de respuesta desde otras Unidades del Ministerio.

En las reuniones se trata de conocer si existen procedimientos para la coordinación con las Unidades internas del Ministerio, en caso de ser requeridas para dar respuesta a los usuarios.

ANEXO N° 1

FORMULACION DE ENCUESTA

OBJETIVO: LA OFICINA 600.MINEDUC

(MARQUE CON UNA X FRENTE A LA ALTERNATIVA QUE HA SELECCIONADO O PONGA NUMERO DONDE CORRESPONDA)

I DE RECURSOS HUMANOS:

1.- Género del encuestado:

Masculino		Femenino	

2.- Función que cumple:

Directiva		Administrativa	
-----------	--	----------------	--

3.- Tu edad está en el Rango de:

25-35 años	36-45 años	46-55 años	más de 56 años

4.- Tus años de servicio en el Mineduc son:

Menos de 5 años	6 - 10 años	11 - 25 años	Más de 26 años

5.- El tiempo que has servido en la Oficina600 es:

Menos de 1 año		Más de 1 año	
----------------	--	--------------	--

6.- Tu nivel de formación Educacional es:

Educación Media		Educ. Tec. Profesional		Educación Profesional	
--------------------	--	---------------------------	--	--------------------------	--

7.- El ingreso a la Oficina fue:

Por Destinación		A petición		Por Selección	
--------------------	--	---------------	--	------------------	--

8.- ¿Consideras que la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Oficina, permite atender con eficiencia a los usuarios?

SI	
----	--

NO	
----	--

9.- ¿Considera que el nivel de conocimientos de los funcionarios de la oficina, sobre las materias requeridas por los usuarios es adecuada para brindarles una atención eficiente y efectiva?

SI	
----	--

NO	
----	--

10.-La capacitación que les ha otorgado el Ministerio de Educación, de acuerdo a los requerimientos del cargo ha sido:

BUENA	
-------	--

REGULAR	
---------	--

MALA	
------	--

11.-¿La capacitación recibida les ha permitido disponer de los conocimientos y herramientas necesarias para cumplir la función que les corresponde en la oficina?

SI	
----	--

NO	
----	--

12.-Frente a consultas de carácter más específico, de parte de los usuarios, el apoyo que el equipo de profesionales presta a sus pares consideras que es:

BUENO		REGULAR		MALO	
-------	--	---------	--	------	--

13.-Tomando en consideración el tiempo que diariamente trabajas en la oficina, señala:

El horario total en que atiendes público DE.....HASTA.....

¿Dispones de un tiempo intermedio de descanso? SI.....NO.....

II DE RECURSOS TECNOLOGICOS Y MATERIALES:

- 1.- ¿El Ministerio le ha proporcionado las herramientas tecnológicas (PC, Internet, Intranet, Programas, etc.) adecuadas para otorgar una buena atención a los usuarios?

SI	
----	--

NO	
----	--

- 2.- En cuanto al equipamiento tecnológico, ¿de cuales de los siguientes dispone la oficina y cuantos?

Equipos	SI	NO	CUANTOS
Teléfono			
Fax			
Computador			
Conexión a la Red			
Impresoras			
Fotocopiadora			

- 3.-¿Cómo consideras que es el equipamiento y mobiliario que actualmente tiene la Oficina para la atención de los usuarios?

ADECUADO	
----------	--

INADECUADO	
------------	--

4. El estado del mobiliario de uso del personal de la Oficina es:

MUEBLES	BUENO	REGULAR	MALO
Escritorios			
Sillas			
Estantes			
Kárdex			

- 5.- ¿De qué mobiliario se dispone para la atención de los usuarios y cual es su estado?

MUEBLES	SI	NO	BUENO	REGULAR	MALO
Mesas					
Sillas					
Sillones					

- 6.- ¿Crees que el Ministerio ha destinado los recursos necesarios para mantener informado periódicamente a los usuarios?

SI	
----	--

NO	
----	--

III DE INFRAESTRUCTURA DE LA OFICINA:

1.- ¿Encuentras que la estructura de la Oficina es la más adecuada para la atención de los usuarios?

SI	
----	--

NO	
----	--

2.- ¿Consideras que el lugar ocupado actualmente por la Oficina es adecuado para otorgar una buena atención a los usuarios?

SI	
----	--

NO	
----	--

3.- ¿La Oficina 600 Mineduc, dispone de fácil acceso?

SI	
----	--

NO	
----	--

4.- El espacio de que disponen los funcionarios para cumplir sus funciones te parece que es:

ADECUADO	
----------	--

INADECUADO	
------------	--

5.- El espacio destinado a la recepción de los usuarios estimas que es:

ADECUADO	
----------	--

INADECUADO	
------------	--

6.- ¿Cómo consideras la señal ética que orienta hacia la Oficina 600 del Mineduc?

ADECUADA		INADECUADA	
----------	--	------------	--

7.- ¿Qué expresiones has captado de los usuarios respecto a los siguientes aspectos de la Oficina?

ASPECTOS	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
La iluminación			
La ventilación			
La limpieza			
La comodidad			
La acogida brindada			
La atención recibida			
El lenguaje usado			

8.- Que opinión te merecen los siguientes aspectos de la Oficina

ASPECTOS	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
La iluminación			
La ventilación			
La limpieza			
La comodidad			
La acogida al público			
La atención al público			
El lenguaje			

**IV SOBRE LOS OBJETIVOS DE LA OFICINA
600.MINEDUC**

- 1.- En cuanto a los objetivos que la Institución persigue con la Oficina 600.Mineduc, en qué porcentaje estimas que éstos se han logrado:

RANGO: en	Opinión
Un 100%	
Un 70 y 90	
Un 40 y 60	
Un % Inferior	

- 2.- ¿Si tienes que entregar una información, están diseñados los procesos para que ésta sea oportuna y pertinente?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

- 3.- ¿Consideras que para el proceso de evaluación de esta oficina existen los Indicadores de Gestión adecuados?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

- 4.- ¿Tienes cabal conocimiento del Decreto N°680, del año 1990, en el cual el Gobierno da instrucciones para el establecimiento de las Oficinas de Informaciones y su funcionamiento, con el fin de dignificar la atención del usuario?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

5.- Sientes que los funcionarios del Ministerio, realmente reconocen la importancia de esta oficina y de la función que ustedes desarrollan, entendiendo que son la imagen corporativa de la Institución?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

6.- ¿Crees que los usuarios de la Oficina reconocen o valoran la importancia de ella y de la función que ustedes desarrollan, al brindarles atención?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

7.- Respecto a los funcionarios que deben laborar en la Oficina 600, ¿cual de las siguientes alternativas te parece la más adecuada?

Alternativas	Opinión
Deben ser 100% mujeres	<input type="checkbox"/>
Deben ser 100% hombres	<input type="checkbox"/>
Deben ser 50% hombres y 50 % mujeres	<input type="checkbox"/>
Deben ser 75 % mujeres y 25 % hombres	<input type="checkbox"/>

8.- Señala con cuales de los siguientes instrumentos cuenta la Oficina 600.Mineduc:

INSTRUMENTOS	SI	NO
Formularios para consultas el usuario.		
Registro de público atendido.		
Registro de materias consultadas.		
Folletos o instructivos con información sobre las funciones que realiza el Ministerio.		
Formularios para la presentación de sugerencias, quejas y opiniones del usuario.		

9.- ¿Se han desarrollado proyectos de información, prevención y promoción del respeto de los derechos y deberes de los distintos usuarios del sistema educacional?

SI	
----	--

NO	
----	--

10.- Si se han desarrollado, a través de qué medios:

Atención personal	
A través de los medios de comunicación	
Acciones inmediatas	

11.- ¿Crees que la dependencia de la Oficina 600 Mineduc es la correcta?

SI	
----	--

NO	
----	--

12.- Nombra las Unidades del Mineduc a las que deben recurrir con más frecuencia para dar respuesta satisfactoria a las consultas de los usuarios, por ejemplo Depto. Jurídico, C.P.E.I.P., División de Educación General, otros:

.....

.....

.....

.....

.....

13. ¿En los casos consultados a otras Unidades del Mineduc, en qué tiempo estas últimas les entregan la respuesta?

De inmediato	
Durante la semana	
Más de una semana	

ANEXO N° 2**ENTREVISTA****FORMULACION DE ENTREVISTA:**

- 1.- Existen canales de comunicación entre la Oficina de Atención e Información Educacional Mineduc y las unidades proveedores de información?
- 2.- Cual es la cantidad de llamados telefónicos que se registran en la Oficina y cual es la cantidad de consultas vía correo electrónico, en un mes?
- 3.- Se encuentra formalmente nombrado el encargado de la Oficina?
- 4.- De que departamento o Unidad depende la Oficina?
- 5.- Es suficiente la dotación de funcionarios que conforman la Oficina?
- 6.- Cual es la función del sistema de atención en terreno (móvil)?

V RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA INVESTIGACION.

1. Resultado y Análisis de la Encuesta.

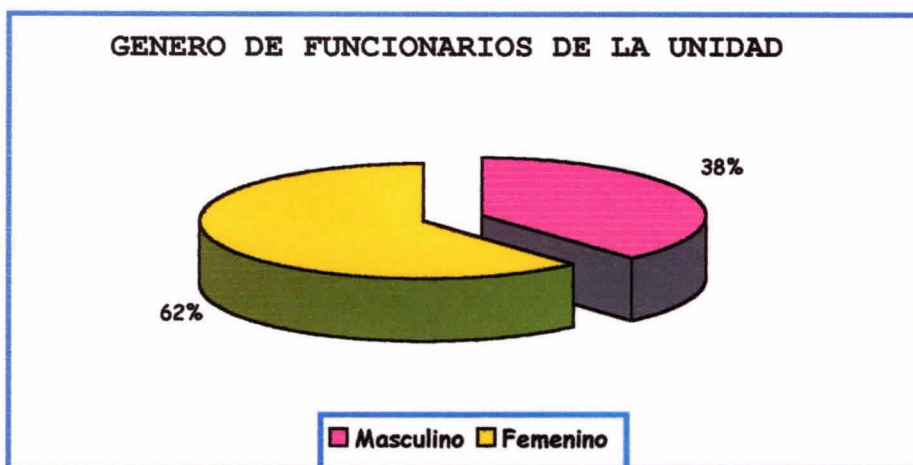
La encuesta se aplicó y fue respondida por 13 funcionarios, que corresponde a la dotación total de la Oficina de Atención e Información Educativa del Ministerio de Educación, ubicada en Santiago, en el edificio principal del Ministerio de Educación.

1.1 Resultados por áreas consideradas:

AREA DE RECURSOS HUMANOS:

En relación a este punto observamos que el equipo de trabajo **está** constituido por 13 funcionarios de los cuales 2 son Directivos y 11 Administrativos, mayoritariamente funcionarios del sexo femenino y su rango de edad fluctúa entre 36 y 55 años. Entre 11 y 26 años de servicio en el Ministerio, con más de un año en la Oficina de Informaciones. Pregunta N° 1, 2, 3, 4 y 5.

PREGUNTA N° 1



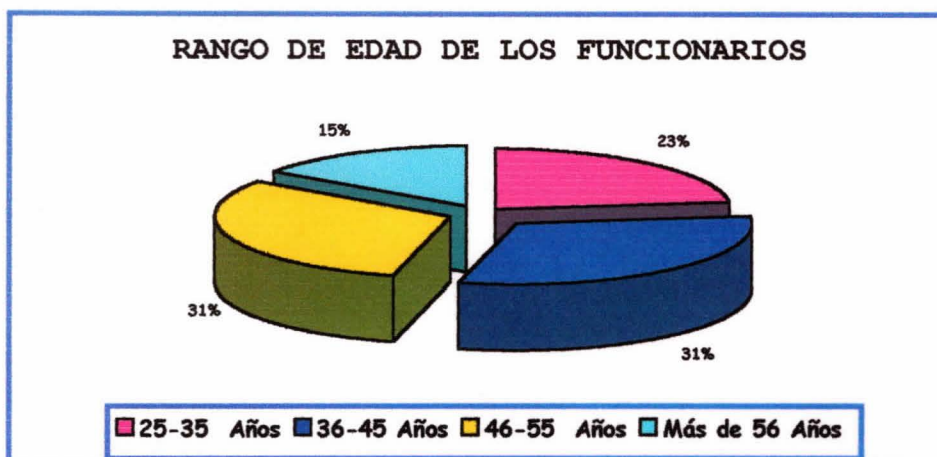
masculinos: 5 funcionarios
femenino : 8 funcionarios

PREGUNTA N° 2



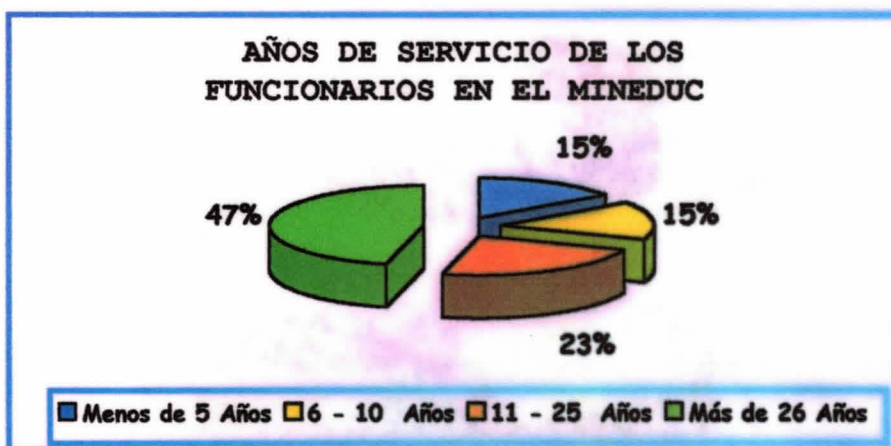
Directiva : 2 funcionarios
Administrativos: 11 funcionarios

PREGUNTA N° 3



Entre 25 y 35 años : 3 funcionarios
 Entre 36 a 45 años : 4 funcionarios
 Entre 46 y 55 años : 4 funcionarios
 Mas de 56 años : 2 funcionarios

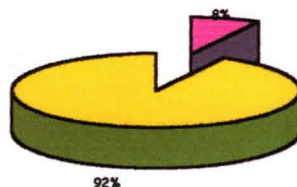
PREGUNTA N° 4



Menos de 5 años : 2 funcionarios
 Entre 6 y 10 años : 2 funcionarios
 Entre 11 y 25 años : 3 funcionarios
 Más de 26 años : 6 funcionarios

PREGUNTA N° 5

**TIEMPO SERVIDO POR LOS FUNCIONARIOS
EN LA OFICINA 600 MINEDUC**



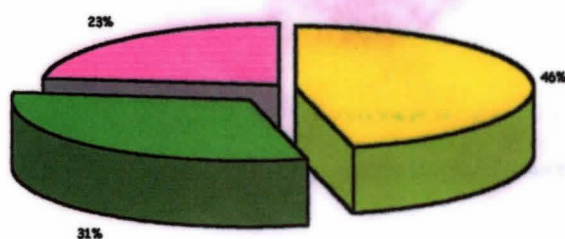
■ Menos de 1 Año ■ Más de 1 Año

Menos de 1 año : 1 funcionario
 Más de 1 año : 12 funcionarios

Si consideramos las variables consultadas en relación a la forma de ingreso a dicha Oficina: "por destinación" y "por selección" vemos que en un 70% de los casos, éste se ha efectuado por una de estas variables. Pregunta N° 7.

PREGUNTA N° 7

**FORMA DE INGRESO DE LOS FUNCIONARIOS
A LA OFICINA**

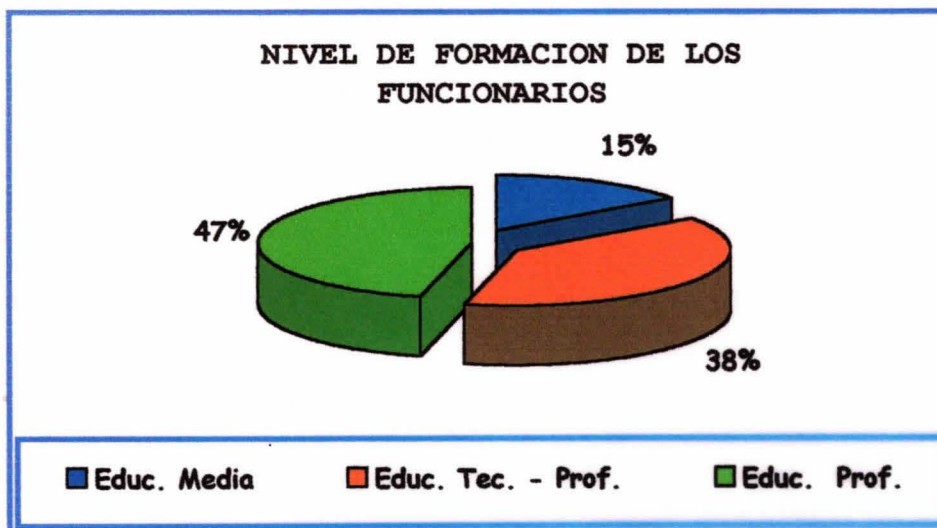


■ Por Destinación ■ A Petición ■ Por Selección

Por destinación: 6 funcionarios
 A petición : 4 funcionarios
 Por selección : 3 funcionarios

En relación al nivel de conocimientos sobre las materias requeridas por los usuarios, los encuestados consideran que éste es el adecuado para brindar una atención eficiente y efectiva. Pregunta N° 6.

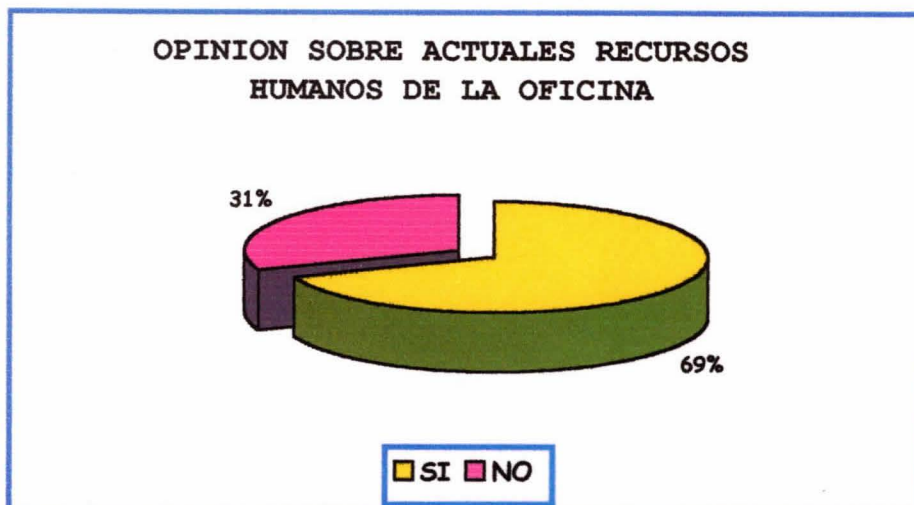
PREGUNTA N° 6



Educación Media	: 2 funcionarios
Educación Téc.-Prof.	: 5 funcionarios
Educación Prof.	: 6 funcionarios

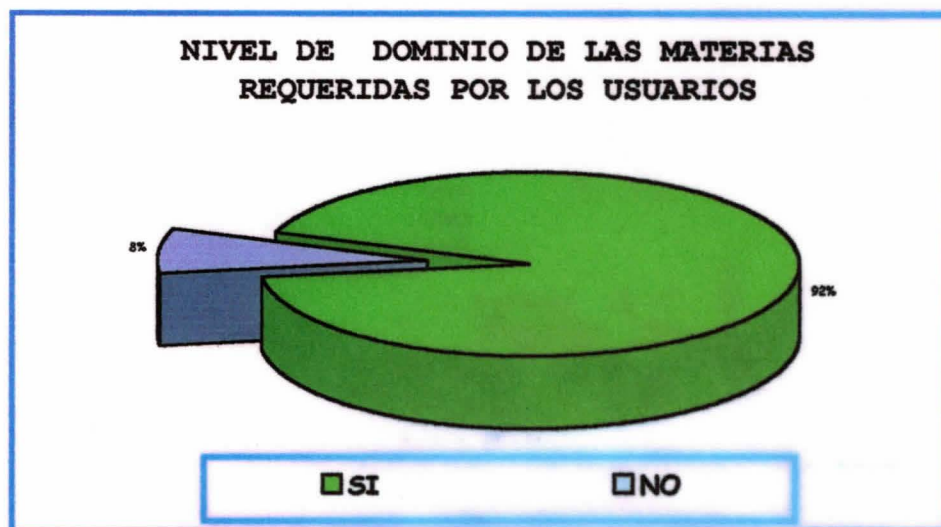
Respecto a la cantidad de recursos humanos, un 69% señala que éste es suficiente para entregar una atención eficiente y de calidad y que el nivel del dominio de las materias requeridas por los usuarios es adecuada. Preguntas N° 8 y N°9.

PREGUNTA N° 8



Suficiente : 9 funcionarios
 No suficiente : 4 funcionarios

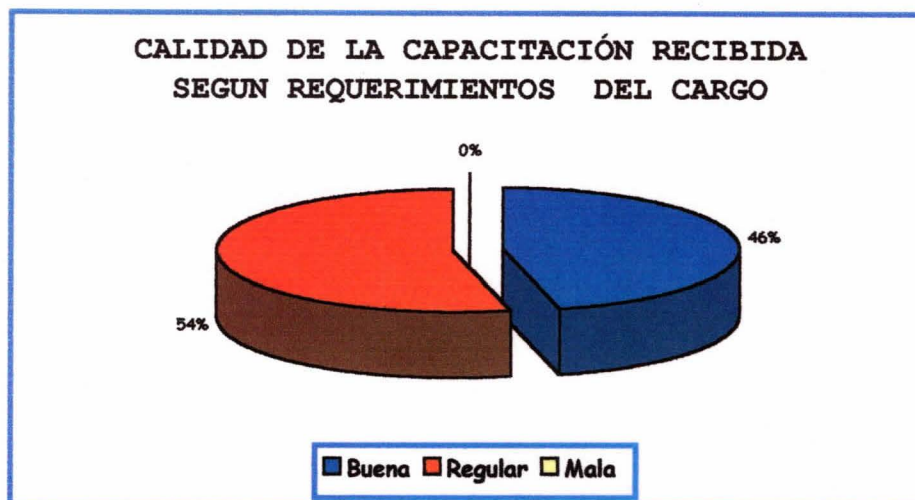
PREGUNTA N° 9



Suficiente : 12 funcionarios
 Insuficiente : 1 funcionario

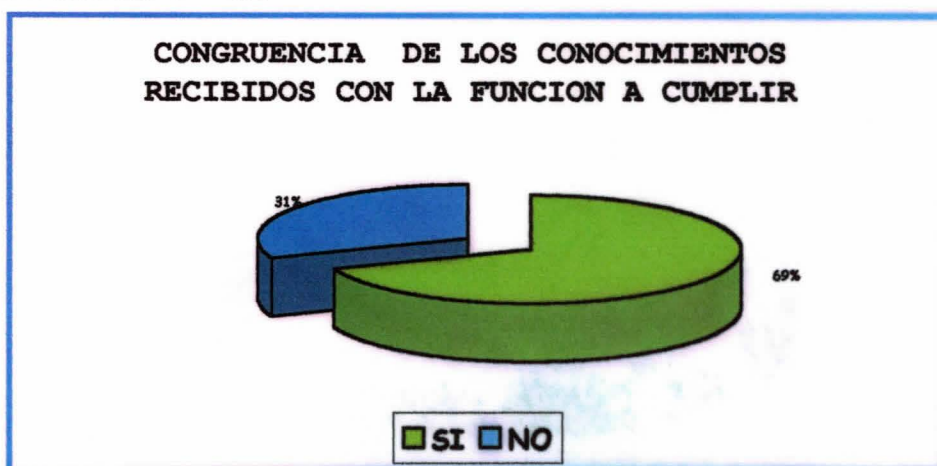
En las Preguntas N° 10 y N° 11, se refleja el resultado sobre la capacitación que el Ministerio les ha otorgado, de acuerdo a los requerimientos del cargo.

PREGUNTA N° 10



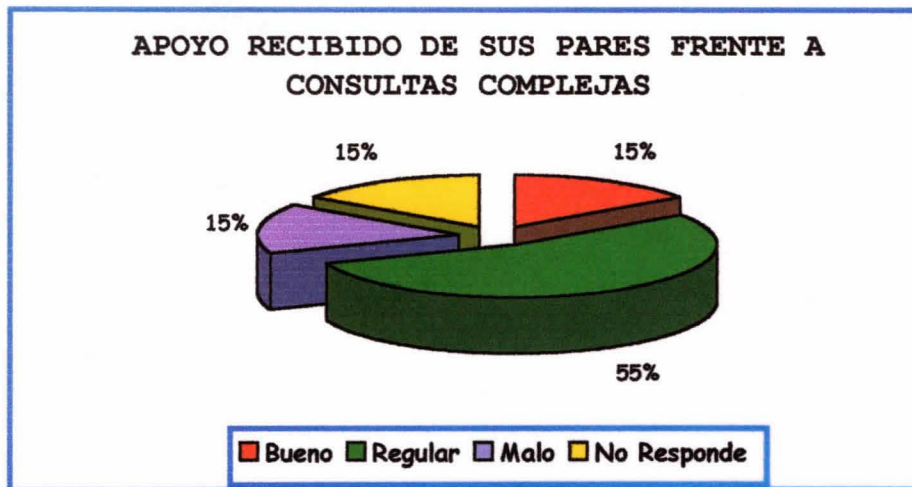
Buena : 6 funcionarios
 Regular : 7 funcionarios
 Mala : 0 funcionario

PREGUNTA N° 11



Suficiente : 9 funcionarios
 Insuficiente : 4 funcionarios

En cuanto al apoyo recibido de sus pares ante consultas complejas la respuesta es regular.
 Pregunta N° 12.

PREGUNTA N° 12

Bueno	:	2 funcionarios
Regular	:	7 funcionarios
Mala	:	2 funcionarios
No responde	:	2 funcionarios

PREGUNTA N° 13

Tomando en consideración el tiempo que diariamente trabajas en la oficina, señala:

El horario total en que atiendes público
DE.....9.30 HASTA.....16.30.....

¿Dispones de un tiempo intermedio de
descanso? SI 10 NO 3

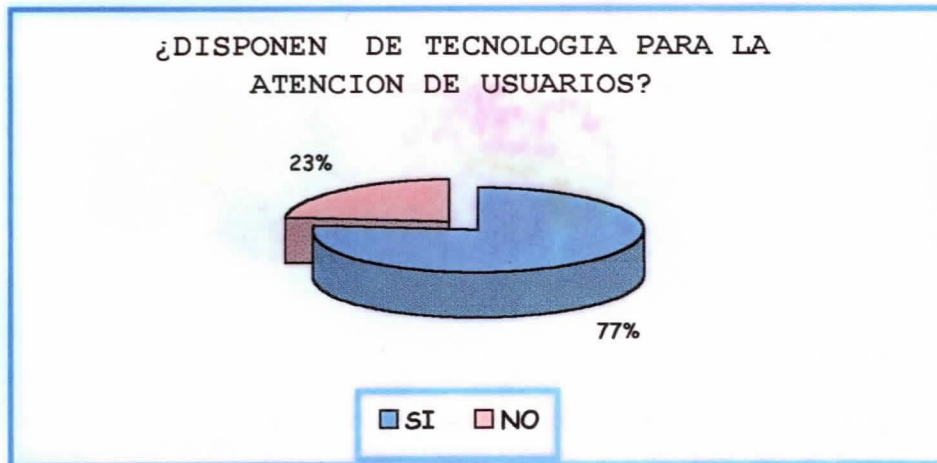
AREA DE RECURSOS TECNOLOGICOS Y MATERIALES:

El resultado de la encuesta realizada a los 13 funcionarios, en general, indica que se ha proporcionado tanto equipamiento tecnológico como mobiliario para el funcionamiento de la oficina, reconociéndose por la mayoría que es el adecuado. El estado de los muebles es en forma general bueno. Gráficos N° 1 y N° 2.

1.- ¿El Ministerio le ha proporcionado las herramientas tecnológicas (PC, Internet, Intranet, Programas, etc.) adecuadas para otorgar una buena atención a los usuarios?

SI	10	NO	3
----	----	----	---

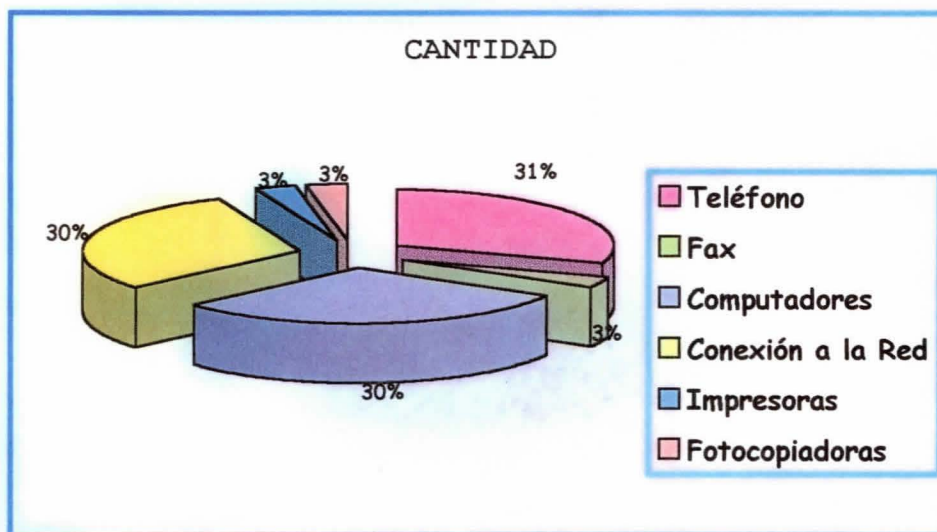
GRAFICO N° 1



2.- En cuanto al equipamiento tecnológico, ¿de cuales de los siguientes dispone la oficina y cuantos?

EQUIPOS	SI	NO	CUANTOS
Teléfono	X		10
Fax	X		1
Computador	X		10
Conexión a la Red	X		10
Impresoras	X		1
Fotocopiadora	X		1

GRAFICO N° 2



En cuanto a la cantidad de equipamiento, mobiliario y su estado del que disponen los funcionarios, consideran que es adecuado y

mayoritariamente en buen estado. Gráficos N° 3 y N°4.

3.-¿Cómo consideras que es el equipamiento y mobiliario que actualmente tiene la Oficina para la atención de los usuarios?

ADECUADO	8	INADECUADO	5
----------	---	------------	---

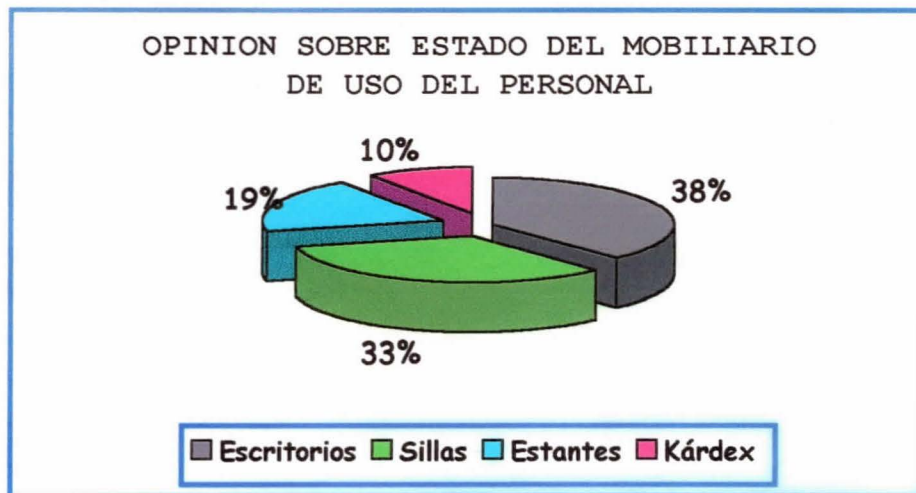
GRAFICO N° 3



4. El estado del mobiliario de uso del personal de la Oficina es:

MUEBLES	BUENO	REGULAR	MALO
ESCRITORIOS	8	4	1
SILLAS	7	5	1
ESTANTES	4	7	2
KARDEX	2	5	1

GRAFICO N° 4



En cuanto a la cantidad de equipamiento, mobiliario y su estado, del que disponen para los usuarios, consideran que es adecuado y mayoritariamente en buen estado. Tabla N° 1.

5.- ¿De qué mobiliario se dispone para la atención de los usuarios y cual es su estado?

TABLA N° 1

ESTADO DEL MOBILIARIO DISPONIBLE PARA LOS USUARIOS					
Muebles	SI	NO	BUENO	REGULAR	MALO
Mesas	9	2	5	4	0
Sillas	12	0	4	7	1
Sillones	7	4	4	2	0

AREA INFRAESTRUCTURA:

El resultado indica que la ubicación de la Oficina de Informaciones es de fácil acceso y que el lugar es adecuado para otorgar una buena atención, pero tanto la estructura como el espacio de que disponen para cumplir sus funciones los consideran inadecuados. Gráficos N° 1, N° 3 y N° 4.

1.- ¿Encuentras que la estructura de la Oficina es la más adecuada para la atención de los usuarios?

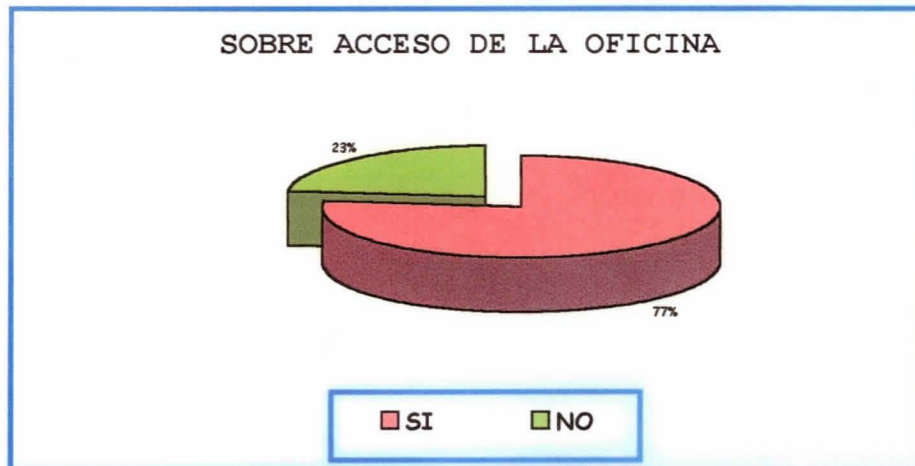
SI	5	NO	8
----	---	----	---

GRAFICO N° 1

3.- ¿La Oficina 600 Mineduc, dispone de fácil acceso?

SI	10	NO	3
----	----	----	---

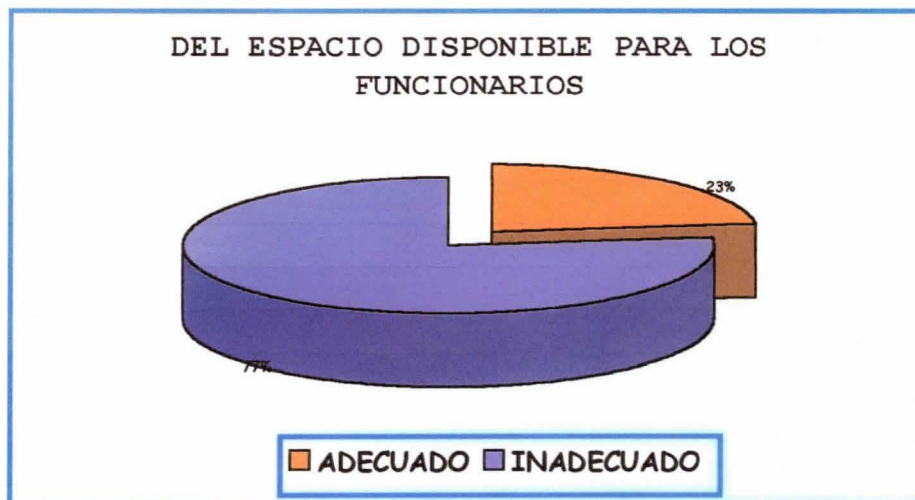
GRAFICO N° 3



4.- El espacio de que disponen los funcionarios para cumplir sus funciones te parece que es:

ADECUADO	3	INADECUADO	10
----------	---	------------	----

GRAFICO N° 4



Respecto al espacio destinado a la recepción de los usuarios, como también a la señalética que orienta hacia la Oficina, la opinión de los encuestado está repartida casi en un 50% entre adecuado e inadecuado. Gráficos N° 5 y N° 6.

5.- El espacio destinado a la recepción de los usuarios, estimas que es:

ADECUADO	7	INADECUADO	6
----------	---	------------	---

GRAFICO N° 5



6.- Como consideras la señaletica que orienta hacia la Oficina600:Mineduc?

ADECUADO	7
----------	---

INADECUADO	6
------------	---

GRAFICO N° 6

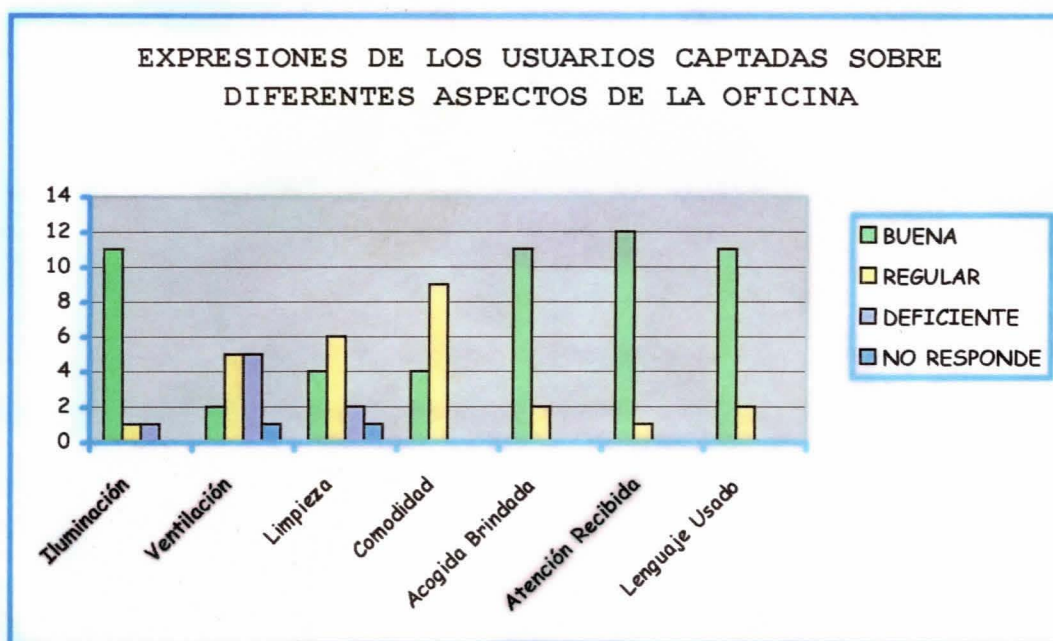


En relación a otros aspectos, tanto de la propia opinión del funcionario como de las expresiones por ellos captadas de los usuarios, el resultado es que consideran buena la iluminación, entre regular y deficiente la ventilación, regular la limpieza y la comodidad y buena la acogida brindada, la atención y el lenguaje usado. Gráficos N° 7 y N°8.

7.- Que expresiones has captado del usuario respecto a los siguientes aspectos de la Oficina:

ASPECTOS	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	NO RESPONDE
LA ILUMINACION	11	1	1	0
LA VENTILACION	2	5	5	1
LA LIMPIEZA	4	6	2	1
LA COMODIDAD	4	9	0	0
LA ACOGIDA BRINDADA	11	2	0	0
LA ATENCION RECIBIDA	12	1	0	0
EL LENGUAJE USADO	11	2	0	0

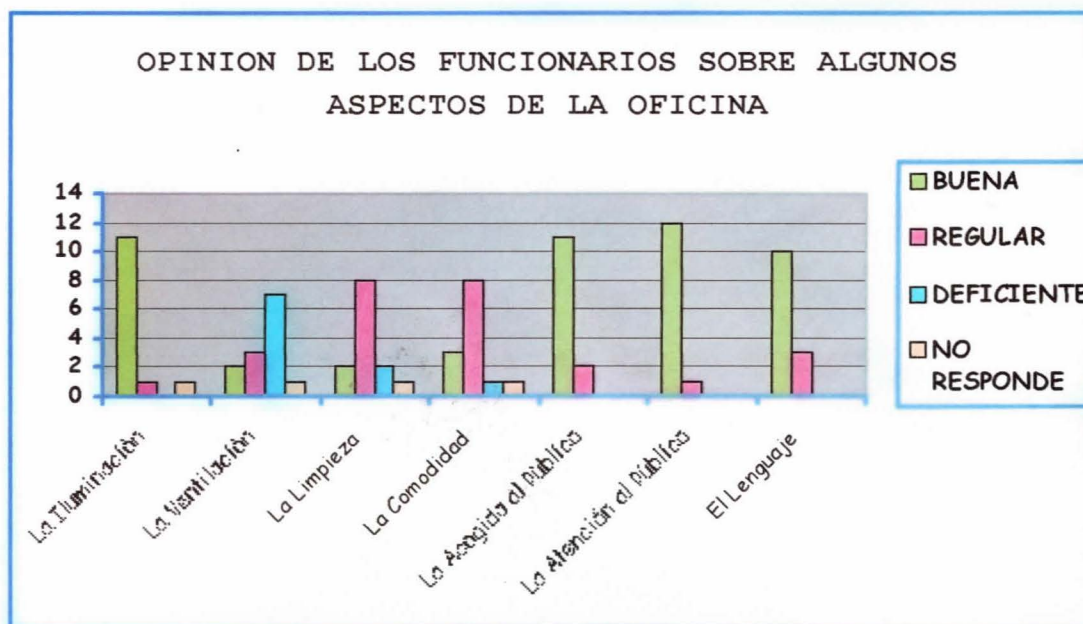
GRAFICO N° 7



8.- Que opinión te merece los siguientes aspectos de la Oficina?

ASPECTOS	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	NO RESPONDE
LA ILUMINACION	11	1	0	1
LA VENTILACION	2	3	7	1
LA LIMPIEZA	2	8	2	1
LA COMODIDAD	3	8	1	1
LA ACOGIDA AL PUBLICO	11	2	0	0
LA ATENCION AL PUBLICO	12	1	0	0
EL LENGUAJE	10	3	0	0

GRAFICO N° 8



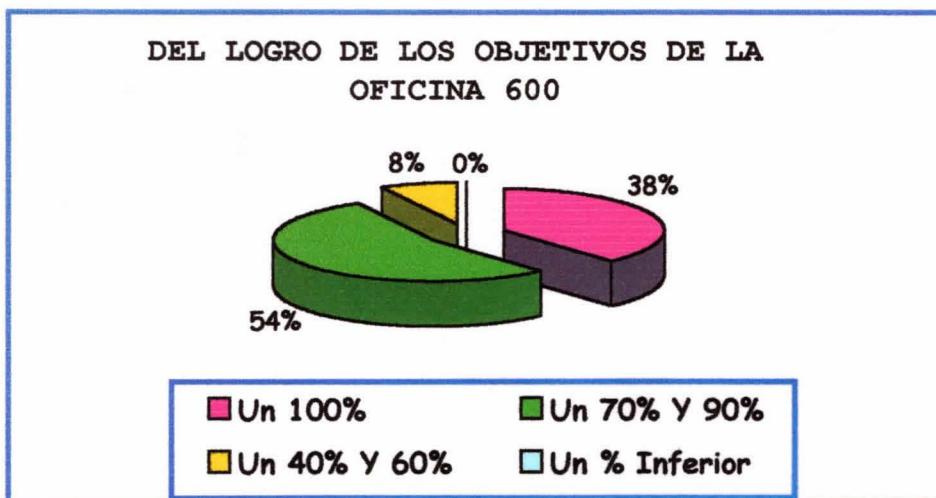
SOBRE LOS OBJETIVOS DE LA OFICINA:

La opinión, de acuerdo a la encuesta aplicada a 13 funcionarios, en cuanto a que si los objetivos que la Institución persigue con la Oficina de Informaciones se ha logrado, el resultado está entre un 70% y 90%. Además señalan que existen los indicadores de gestión adecuados para la evaluación de esta Oficina y que cuenta con diseño de procesos para la entrega de información en forma oportuna y pertinente. Respecto al cabal conocimiento del Decreto N° 680 del año 1990 casi el 50% su respuesta es negativa. Gráficos N° 1, N°2, N°3 y N°4.

1.- En cuanto a los objetivos que la Institución persigue con la Oficina 600.Mineduc, en qué porcentaje estimas que éstos se han logrado:

RANGO: en	Opinión
Un 100%	5
Un 70% y 90%	7
Un 40% y 60%	1
Un % Inferior	0

GRAFICO N° 1



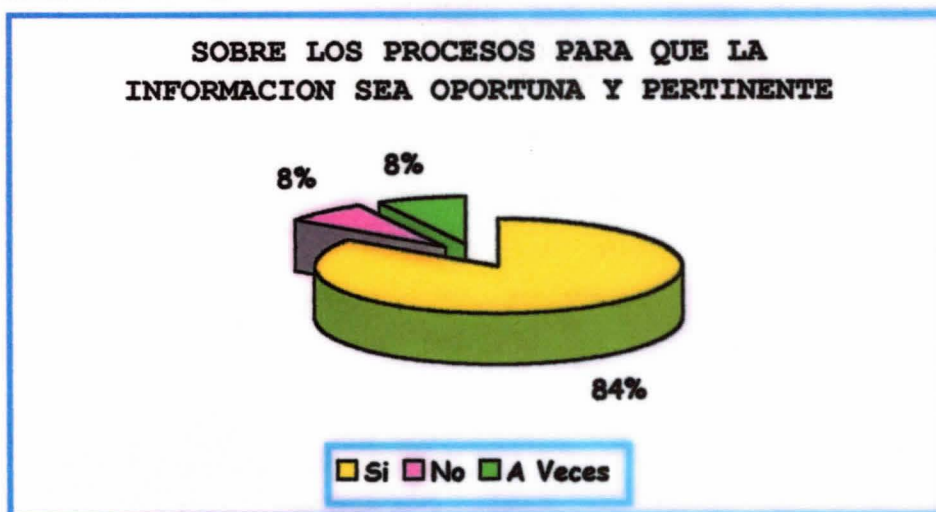
2.-Si tienes que entregar una información, están diseñados los procesos para que esta sea oportuna y pertinente?

SI	8
----	---

NO	3
----	---

NO RESPONDE	8
-------------	---

GRAFICO N° 2



3.- Consideras que para el proceso de evaluación de esta Oficina, existen los indicadores de gestión adecuados?

SI	8
----	---

NO	3
----	---

NO RESPONDE	2
-------------	---

GRAFICO N° 3

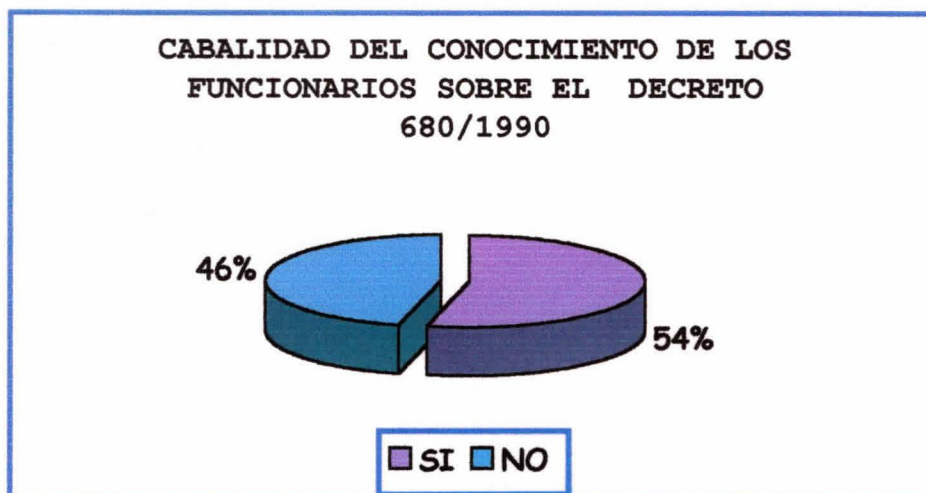


4.- ¿Tienes cabal conocimiento del Decreto N° 680, del año 1990, en el cual el Gobierno da instrucciones para el establecimiento de las Oficinas de Informaciones y su funcionamiento, con el fin de dignificar la atención del usuario?

SI	7
----	---

NO	6
----	---

GRAFICO N° 4



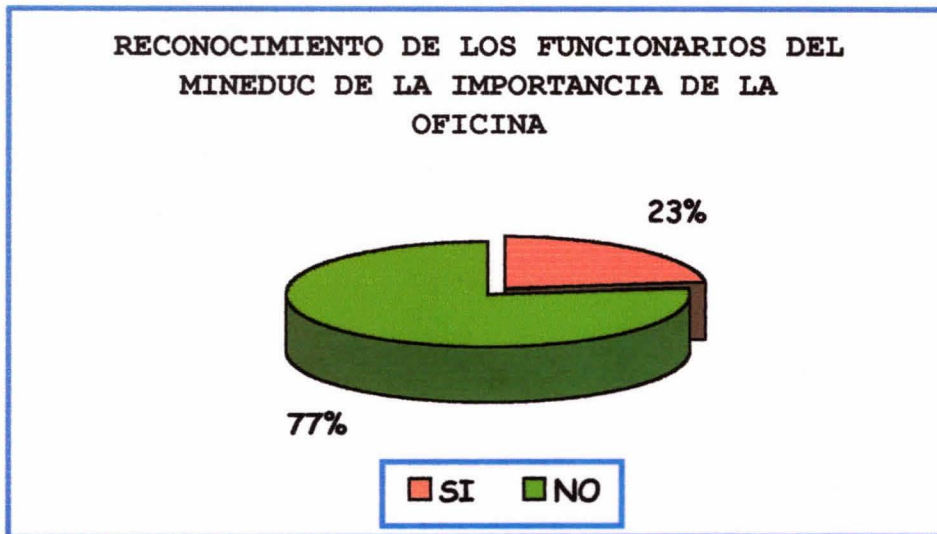
Por otra parte en relación a la importancia de esta Oficina y la función que allí se realiza, considerando que ésta es la imagen corporativa de la Institución, los encuestados señalan en forma positiva la opinión de los usuarios externos y en forma negativa la percepción respecto de los funcionarios del Ministerio. Gráficos N° 5 y N° 6.

5.- Sientes que los funcionarios del Ministerio, realmente reconocen la importancia de esta oficina y de la función que ustedes desarrollan, entendiendo que son la imagen corporativa de la Institución?

SI	3
----	---

NO	10
----	----

GRAFICO N° 5



6.- ¿Crees que los usuarios de la Oficina reconocen o valoran la importancia de ella y de la función que ustedes desarrollan, al brindarles atención?

SI	12
----	----

NO	1
----	---

GRAFICO N° 6

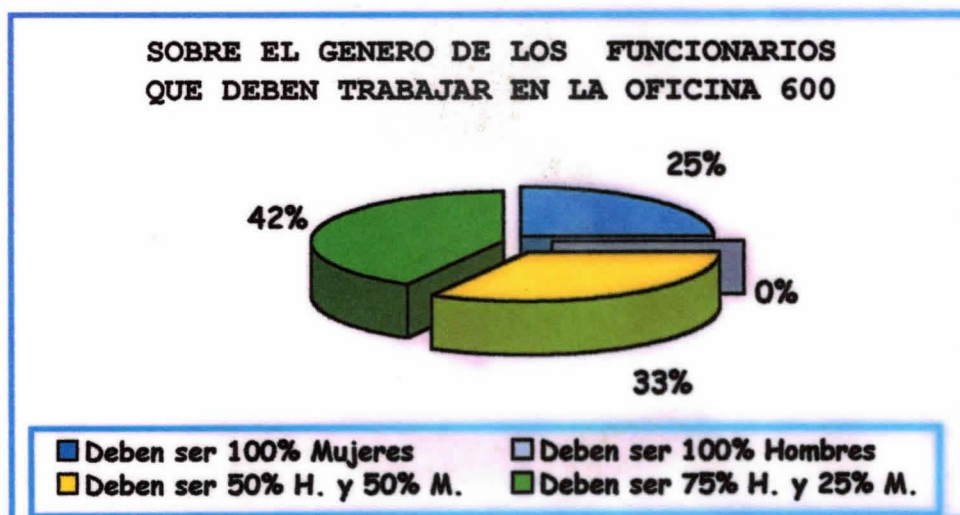


Respecto al género la mayoría opina que debe estar constituido por ambos sexos. Gráfico N° 7.

7.- Respecto a los funcionarios que deben laborar en la Oficina 600, ¿cual de las siguientes alternativas te parece la más adecuada?

Alternativas	Opinión
Deben ser 100% mujeres	3
Deben ser 100% hombres	0
Deben ser 50% hombres y 50 % mujeres	4
Deben ser 75 % mujeres y 25 % hombres	5

GRAFICO N° 7



En relación a los instrumentos considerados en la encuesta, en forma general se señalan que estos existen, tales como: formularios para consultas

del usuario, registro de público atendido, registro de materias consultadas, folletos o instructivos con información sobre las funciones que realiza el Ministerio y formularios para presentación de sugerencias, quejas y opiniones del usuario. Tabla N° 2.

8.- Señala con cuales de los siguientes instrumentos cuenta la Oficina 600.Mineduc:

TABLA N° 2

INSTRUMENTOS	SI	NO
Formularios para Consultas del Usuario	x	0
Registro de Público Atendido	x	0
Registro de Materias Consultadas	x	0
Folletos con Información sobre las	x	0
Funciones que realiza el Ministerio		
Formularios para la Presentación de	x	0
Sugerencias el usuario		

A través de los medios de comunicación se ha dado a conocer información sobre prevención y promoción del respeto de los derechos de los distintos usuarios del sistema, como asimismo a través de la atención personal y de acciones inmediatas. Gráficos N° 9 y N° 10.

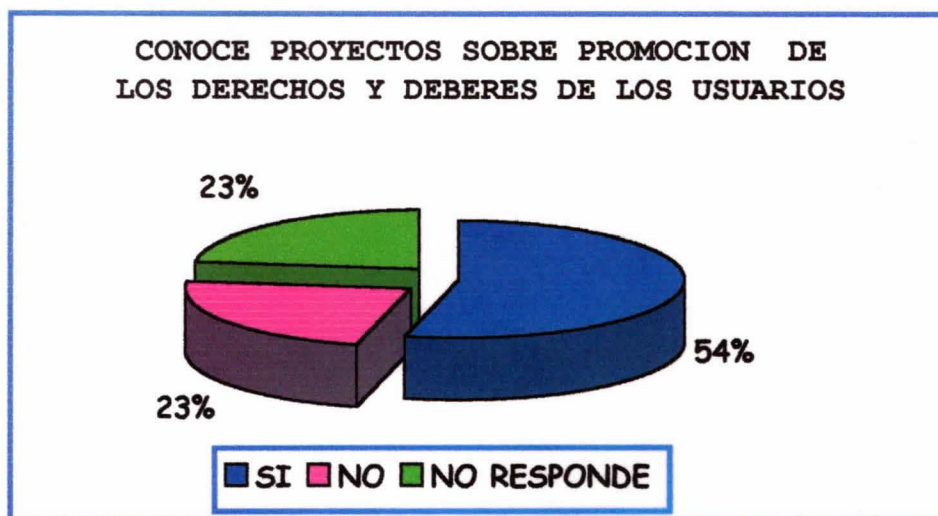
9.- Se han desarrollado proyectos de información, prevención y promoción del respeto de los derechos y deberes de los distintos usuarios del sistema?

SI	7
----	---

NO	3
----	---

NO RESPONDE	3
-------------	---

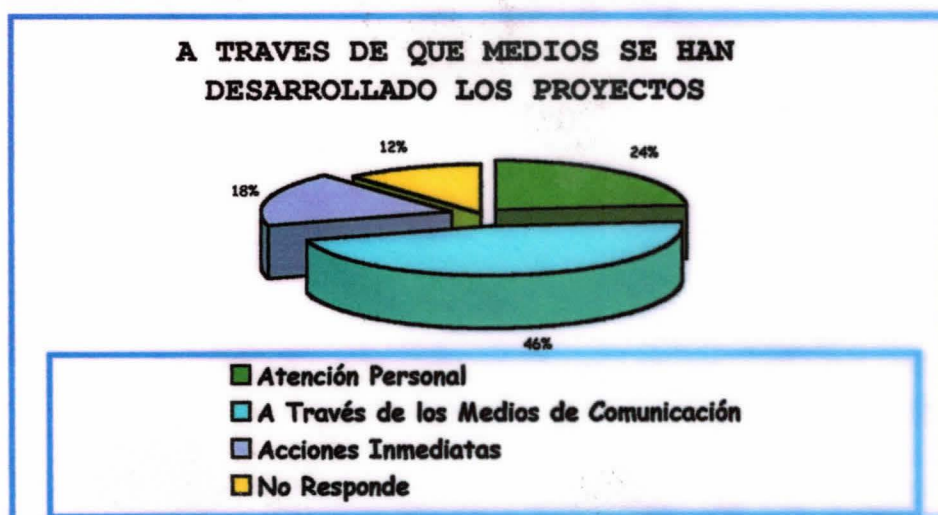
GRAFICO N° 9



10.- Si se han desarrollado, a través de que medios:

Atención Personal	:	4 func.
A través de los medios de comunicación	:	8 func.
Acciones inmediatas	:	3 func.
No responde	:	2 func.

GRAFICO N° 10



Además se reconoce como correcta la dependencia de la Oficina de Informaciones. Gráfico N° 11.

11.- Crees que la dependencia de la Oficina 600. Mineduc es la correcta?

SI	11
----	----

NO	1
----	---

NO RESPONDE	1
-------------	---

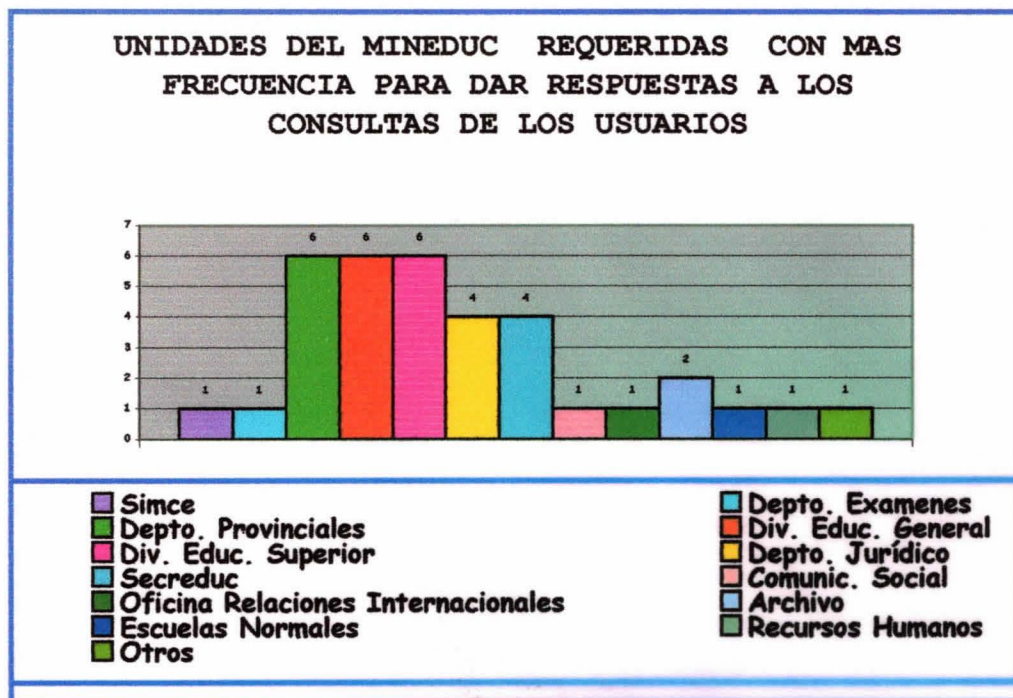
GRAFICO N° 11



Al interior del Ministerio, las unidades mas requeridas para dar respuesta satisfactoria a las consultas de los usuarios, en orden descendente son: los Departamentos Provinciales; División de Educación General; División de Educación Superior; Departamento Jurídico; Secretaría Ministerial; Archivo; Simce; Departamento de Exámenes; Comunicación Social; Oficina de Relaciones Internacionales; Escuelas Normales; Recursos Humanos; Centro Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas. Las

respuestas de estas unidades se obtienen en distintos tiempos: durante la semana; más de una semana y de inmediato. Tabla N° 3 y Gráfico N° 13.

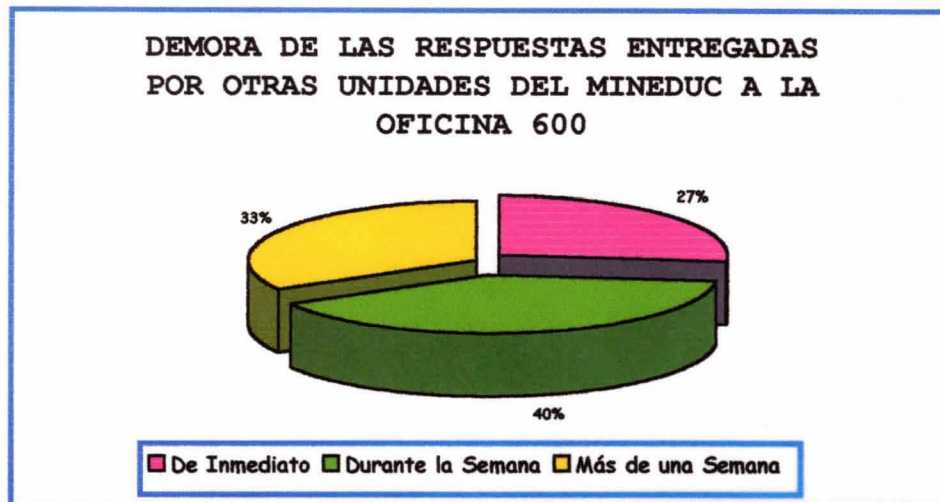
TABLA N° 3



13. ¿En los casos consultados a otras Unidades del Mineduc, en qué tiempo estas últimas les entregan la respuesta?

De inmediato	
Durante la semana	
Más de una semana	

GRAFICO N° 13



1.2 Análisis por áreas consideradas:

En relación a los recursos humanos, de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta en cuanto a la cantidad, consideramos que un porcentaje cercano al 70% de los funcionarios señale que es suficiente, si bien no es óptimo, tampoco es deficitario, pero debe ser prioritario su avance al óptimo.

Respecto a la edad y años de servicio en el Ministerio y forma de ingreso a esta Oficina, refleja concordancia si relacionamos los años de servicio (sobre 11 años de servicio) un 70% y rango de edad (sobre 36 años) un 62% y que su ingreso mayoritariamente ha sido por destinación. Nos parece que los años de servicio en el Ministerio, debiera ser uno de los factores positivos

para un funcionario en una Oficina de Informaciones, por la experiencia que adquiere en distintas materias, el conocimiento de otras Unidades, manejo de terminología, etc.

Otro aspecto muy importante, es la capacitación que se ha entregado a este recurso humano, que si bien mayoritariamente los funcionarios señalan que les ha permitido disponer de los conocimientos y herramientas necesarias para cumplir la función, surge la interrogante al revisar el resultado, que refleja la respuesta a la consulta sobre la calidad de la capacitación, en que un 54% la califica como regular y un 46% la califica de buena.

Es importante hacer notar que los funcionarios no disponen de un tiempo de descanso durante la jornada, situación que la consideramos como una necesidad, especialmente en períodos de mayor afluencia de público.

En cuanto a los recursos tecnológicos y materiales, los resultados, en general dan cuenta que la Oficina dispone tanto de equipamiento tecnológico, como mobiliario adecuado para el trabajo de los funcionarios en la atención a usuarios.

En relación a la infraestructura de la Oficina, los resultados dan cuenta que la ubicación de la Oficina es de fácil acceso y que el lugar es adecuado

para otorgar una buena atención.

No obstante lo anterior, existen falencias en la estructura, en la ventilación y limpieza del lugar, la cual requiere ser considerada.

Otro aspecto en esta variable, que es fundamental en una Oficina de esta índole, está referido a la señaletica, cuyo resultado merece atención, porque éstas son un medio de orientar en forma eficiente a una gran cantidad de público de distintas edades, condiciones físicas, sociales, etc. que concurre al lugar, por lo que debiera lograr una calificación en un 100% adecuada.

2. Resultado y Análisis de entrevista y reuniones.

2.1 Resultado:

A continuación damos cuenta de la entrevista sostenida con funcionarios de la Coordinación Nacional y de Unidades del Ministerio.

COORDINACION NACIONAL:

En relación a que si existen canales de comunicación, se señala que hay un esfuerzo por legitimar con mayor fuerza el rol que le corresponde a esta oficina, respecto a las vías que deben proveer información para dar respuesta a muchas peticiones que llegan, que sin ser ventanilla de atención al público, reciben peticiones de información, de trámites y denuncias, o canalizar éstas a las unidades que corresponda. Este no ha sido un camino totalmente expedito hoy, pero se está en vías de construir esta mayor fluidez y oportunidad para aportar, para resolver más rápido la tarea.

La cantidad de correo electrónico es de un promedio de 2000 y otro registro es el del call center, que lleva un registro de llamadas. Hay ciclos, hay períodos de mayor consulta y se señala Marzo, también cuando hay salidas del Ministro o de otra autoridad, es decir, si el Ministro o la Subsecretaria aparecen en la

televisión, el call center eleva la recepción de llamados porque la gente se interesa y pregunta.

El encargado de la Oficina se encuentra formalmente nominado, mediante resolución.

En relación a la dependencia administrativa de las Oficinas de Información, señalan que ésta es diversa a nivel nacional, dado que en algunas Secretarías Ministeriales dependen del Departamento de Administración y en otras directamente del Gabinete del Secretario Ministerial Regional de Educación. Esta última situación se da en la medida que la autoridad regional asume que éste es un tema político, de política educacional, que incluso va ligado a su gestión, porque lo pone más cercano, por cuanto ésta es una evaluación de la ciudadanía inmediata en términos de resolución de un problema, en términos de solucionar un trámite. Esta es una evaluación permanente de la gestión que hace el Ministerio.

En la medida que las autoridades entienden el sentido de mayor globalidad, esta tarea está siendo más asumida de dependencia directa de las autoridades.

Respecto a la dotación de funcionarios que conforman las Oficinas de Atención e Información Educativa, la visión es que existe necesidad de mayor recurso humano, señalando que la

realidad de cada una en el nivel regional y provincial es diferente, de acuerdo a las necesidades y criterios regionales. Hay oficinas que sólo receptionan y otras oficinas que receptionan, derivan y se involucran en la resolución, como también hay otras que receptionan y derivan en otro equipo de profesionales. Es decir toman el rumbo de acuerdo a la organización que tienen en la región.

Se manifiesta que en esta oficina de Coordinación, la necesidad es de a lo menos dos personas, las que no pueden ser contratadas por falta de financiamiento, por lo que se está mirando al interior del Ministerio la destinación de dos profesionales. Esto se necesita, para el apoyo en tareas que tienen que ver con el tema de elaboración de estudios y estadísticas, que son dos puntos bien importantes, porque uno de los principios de la Oficina tiene que ver cómo los temas se elaboran, los temas se receptionan, son elaborados y devuelta a las unidades, de tal manera que haya aprendizaje. Si no se tiene la posibilidad de sistematizar y analizar los casos, ¿cómo devuelves lo que está pasando, lo que está sintiendo, lo que opinan con respecto a nuestra política educativa?

Respecto a la función del sistema de atención en terreno (móvil), la más importante tiene que ver con el acercar a la ciudadanía, la información que el Ministerio tiene disponible respecto de la política

educativa, ya sea en beneficios, en servicio directo y/o información donde recurrir respecto a derivarlos.

Respecto al calendario de salida, señalan que hay autonomía de los Departamentos Provinciales en relación a la participación en las plazas ciudadanas, lugares donde hay un contacto más directo con la gente y se ha tratado de coordinar con los Departamentos Provinciales la participación en ellas. Así por ejemplo, si van al lado Cordillera se ve la coordinación con el Departamento correspondiente, por lo tanto las consultas se responden conjuntamente con el Departamento Provincial. Sólo se entrega información y no hay entrega de documentos, ya que para ello se necesita computador, un soporte distinto, tener documentación en línea, que es lo ideal.

La denominación de la Oficina 600.Mineduc es una analogía de la línea telefónica (600 6463382).

En relación a las instrucciones, existe básicamente un ordenamiento respecto a la normativa educacional válida para todo el Ministerio, a nivel nacional. Es una tarea de hacer, cumplir la normativa, que es normada del nivel nacional al regional y de ahí a las provinciales. Este ordenamiento es el que tiene la Institución.

A través de jornadas de encuentro y capacitación se analiza dicha normativa, especialmente en casos que hay vacíos en ella y se trata de compartir ciertos criterios para elaborar procedimientos común, para cumplir en la tarea de aportar a la solución de situaciones problemáticas.

Con el objeto de poder acoger lo que está demandando la ciudadanía en materia de educación, existen vacíos como para poder dar una respuesta oportuna; faltan atribuciones y voluntad para poder tenerlas también. Por ese lado, es un Ministerio que está aprendiendo a escuchar, pero falta poder dar respuesta o aportar a la solución de una situación problemática en forma oportuna. También corresponde reorientar el rumbo de lo que no está funcionando adecuadamente, es escuchar de verdad, de un Estado que se sensibiliza con los problemas de los ciudadanos del país.

Lo anterior requiere de buenas vías de información, para que así la ciudadanía tenga claro su rol, su papel y que la gente no vea siempre al Ministerio como el dueño de la educación, porque no es así. La gente debiera tener la visión de consultar al municipio pero lo hace al Ministerio, incluso el profesorado.

El Ministerio transfiere los fondos para la administración de los establecimientos, según sea el caso, pero la situación contractual, por ejemplo de los profesores es con el municipio o las corporaciones.

Como las oficinas se conforman, no es con el personal más calificado, sino que se han iniciado con lo que hay, que a veces no ha sido la más capacitada, sino la castigada.

UNIDADES:

Por otra parte, se conversó con funcionaria de la División de Educación General, de la Unidad de Normativa, quien compartió la experiencia de esa Unidad, en relación al proceso que siguen las consultas que reciben de distintos usuarios, por diferentes temas y la forma de dar respuesta.

Las consultas no siempre corresponden a materias de competencia del Ministerio y normalmente éstas se generan por desconocimiento de la ciudadanía, (padres y apoderados, alumnos, profesores, docentes directivos, etc.) de los canales que deben seguir.

Esta Unidad recibe consultas a través de correo electrónico y/o derivadas de la Oficina de Informaciones y Línea 600.

Cuando se trata de consultas sobre materias generales, tales como: planes y programas, decretos de evaluación, edades de ingreso, etc. son resueltas directamente por la Unidad. En caso de tratarse de temas más específicos, tales como: enseñanza prebásica, adultos, SIMCE, P-900, etc. éstas son

derivadas a las Coordinaciones de los Programas que corresponden.

El Jefe de la División de Educación General, del que depende la Unidad señalada, sólo es partícipe en el proceso de resolución cuando se trata de situaciones de mayor complejidad o denuncias que implica cierta gravedad.

Esta Unidad igualmente recibe consultas provenientes de otros organismos, como de la Presidencia, SERNAM, a los cuales han recurrido los usuarios.

Consultada la División de Educación Superior, se señaló que la mayor parte de las consultas tienen relación con: becas e ingreso a la Universidad y otras Instituciones de Educación Superior (con reconocimiento y/o autónomas). Según la materia, éstas se derivan a otras Unidades de la División. La respuesta correspondiente se efectúa en forma directa al usuario, con copia a la Oficina de Informaciones.

Otro aspecto de competencia de esta División, dice relación con la solicitud de certificación por parte de los usuarios, quienes en la Oficina de Informaciones deben llenar un formulario ad hoc.

2.2 Análisis:

Con la creación de la Oficina denominada "Coordinación Nacional", al depender en forma directa de la Subsecretaría de Educación, la autoridad a través esta Oficina, podrá tener una retroalimentación oportuna en cuanto a la información o servicios demandados por los usuarios que no se estén entregando, como también los medios más eficientes para sus respuestas.

Asimismo el Ministerio, de acuerdo a sus prioridades, podrá canalizar la información que estime necesaria entregar, especialmente a la comunidad escolar como a la ciudadanía en general, sobre su política educativa.

La orientación a la comunidad escolar es fundamental, porque en los distintos medios de atención se recibe gran cantidad de consultas que no le corresponde al Ministerio dar respuesta, por lo tanto es fundamental mejorar las vías de información para que la ciudadanía tenga claro su rol y sepa donde dirigir su consulta.

Además, por ser esta Oficina la encargada de dar las directrices para el cumplimiento de las funciones a todas las Oficinas de Atención e Información Educativa, se estima de gran urgencia

superar la falencia que se señala respecto a la dependencia de las Oficinas de Información en el nivel regional. En forma positiva, vemos la realización de jornadas para el análisis de normativa y el compartir criterios para elaborar procedimientos común, a partir del intercambio de experiencia, que permitan cumplir la tarea de aportar a la solución de situaciones problemáticas.

Los canales de comunicación y coordinación intraministerial no están consolidados, a pesar que se da respuesta al usuario, como asimismo el desarrollo de sistemas eficientes de registro y análisis de las diversas consultas, reclamos y sugerencias recibidas a través de las distintas vías de atención. Ambos aspectos ayudarían a mejorar la calidad del servicio que se otorga.

3. ANALISIS GLOBAL DE RESULTADOS:

Este análisis global esta referido a los resultados de los instrumentos aplicados en las distintas instancias consideradas: encuesta a funcionarios de la Oficina de Atención e Información Educacional, ubicada en Santiago; entrevista a funcionarios de la Oficina de Coordinación Nacional y de Unidades de las Divisiones de Educación General y de la División de Educación Superior.

La creación de la Oficina de Coordinación Nacional, con dependencia directa de la Subsecretaría de Educación, la cual entrega las directrices a las Oficinas de Atención e Información Educativa, a nivel nacional y con la idea que éstas no dependan de un Departamento, con el fin de lograr un vínculo fuerte y fluido entre el Ministerio y los usuarios, nos parece un cambio que entrega un mayor respaldo institucional.

Este factor conlleva al conocimiento que la autoridad tendrá oportunamente, a través de la Coordinación Nacional, tanto de las necesidades y requerimientos para el buen funcionamiento de estas Oficinas, como de la información demandada por los usuarios y las atribuciones necesarias para dar respuesta oportuna.

Por lo anterior, es importante avanzar en la consolidación de la institucionalidad a nivel regional y provincial, de manera de contar con una estructura coherente y eficaz, con una organización a cargo de un responsable regional y provincial insertos en la estructura de su respectivo nivel y ser contraparte de la Coordinación Nacional, para el traspaso de información y apoyo a situaciones críticas, es decir crear la Coordinación Regional con dependencia directa del Secretario Regional Ministerial de Educación.

Ello implica otros factores para el mejoramiento de la gestión, como es el recurso humano (fortalecimiento de las competencias), las condiciones de funcionamiento, como también los medios por los cuales se atienden los tres ámbito de acción: Información, Trámites y Denuncias.

Al respecto, nos parece relevante el factor relacionado con la ampliación de los medios o vías de atención por los cuales se entrega información, como es: la instalación de 10 nuevas Oficinas durante el año 2002, llegando a un total de 39 a nivel nacional; la creación y funcionamiento de un Centro de Atención Telefónica 600 Mineduc, que cuenta con un equipo de telefonistas de dedicación exclusiva para recibir y dar respuesta a diversas consultas y entregar orientación en la realización de trámites; la habilitación de página Web que recibe consultas, reclamos y sugerencias, a la vez que a través de ella se ofrece información de beneficios y trámites; y la operación de equipo móvil en 3 regiones, que entrega información en las plazas ciudadanas y en los lugares que el Ministerio define para tal efecto.

No obstante lo anterior, falta la consolidación del establecimiento de canales fluidos de comunicación y coordinación intraministerial, como asimismo el desarrollo de un sistema eficiente de registro y análisis de las diversas consultas, reclamos y sugerencias recibidas a través de las distintas vías de atención.

Considerando que en toda actividad administrativa, el factor más importante es el recurso humano y teniendo en cuenta que la capacitación del personal debe formar parte importante de un sistema de gestión de calidad, con el fin de mantener las competencias necesarias y hacer un buen trabajo, como se señaló anteriormente es importante generar, si es que no existe, un espacio que permita compatibilizar los contenidos de los programas de capacitación, con las demandas que sobre el particular expresen los funcionarios, con el fin de que ésta sea una capacitación de calidad.

Si bien mejorar la calidad no siempre significa necesariamente gastar más, se dan situaciones en que hay actividades que no se pueden realizar sin recursos adicionales, como es por ejemplo: la implementación de sistemas computacionales para registro e ingreso de información de actas de exámenes; impresión de información por medio de cartillas, guías, etc.; capacitación más sistemática del personal en materias inherentes al cargo, en manejo de situaciones difíciles por denuncias, en desarrollo personal y manejo de estrés, etc.

VI CONCLUSIONES:

Como resultado del análisis de los instrumentos aplicados y de los antecedentes revisados en nuestro trabajo de investigación, podemos dar cuenta que uno de los factores que determinan un mejoramiento de la gestión de la Oficina de Atención e Información Educativa, es la decisión de la autoridades de generar una institucionalidad más fuerte para la atención de los usuarios del sistema escolar y del resguardo de derechos de las personas.

Lo anterior significa que además de fortalecer y apoyar la labor realizada por las OFIEC en el ámbito de la información y resolución de problemas relacionados con las condiciones básica de la convivencia y la vida escolar, se debe preocupar de la comunidad escolar. Es la comunidad escolar la que debe enfrentar permanentemente sus dificultades y tener las herramientas para su solución, ya que es donde se vive la experiencia concreta del aprendizaje.

Para el logro del objetivo que la comunidad escolar esté informada y cuente con las herramientas necesarias para la resolución de problemas atinentes, se han impreso diversos documentos, tales como "Educación, derecho de todos" (en conjunto con UNICEF); Guía 600.Mineduc de procedimientos y beneficios en Educación; Guía para cuidar y proteger a niños, niñas y jóvenes (Red PROTEGE) y otros están en elaboración,

tales como "Guía para elaborar y mejorar el reglamento interno".

Entregar apoyo sin reemplazarlos en el cumplimiento de sus roles.

El factor señalado conlleva al conocimiento que la autoridad tendrá oportunamente, a través de la Coordinación Nacional, tanto de las necesidades y requerimientos para el buen funcionamiento de estas Oficinas, como de la información demandada por los usuarios, lo que a la vez implica otros factores para el mejoramiento de la gestión, como es el recurso humano (fortalecimiento de las competencias), las condiciones de funcionamiento, como también los medios por los cuales se atienden los tres ámbito de acción: Información, Trámites y Denuncias.

Al respecto podemos señalar como factor medible, en el periodo 2002-2003, la implementación de 10 Oficinas a nivel nacional, de las cuales 4 corresponden a Departamentos Provinciales de la Región Metropolitana; la ampliación de los medios o vías de atención al usuario, ya que además de la atención presencial, se cuenta con un servicio telefónico (call center), un servicio de página web y con un servicio móvil (vehículo) en las regiones V, IX y R.M.

Con ello se ha constituido durante el año 2002 una red de trabajo, con acciones concretas para un acercamiento al usuario.

No obstante, falta la consolidación del establecimiento de canales fluidos de comunicación y coordinación instraministerial, como asimismo un desarrollo eficiente de un sistema de registro y análisis de las diversas consultas, reclamos y sugerencias recibidas a través de las distintas vías de atención, lo que ayudaría a mejorar la calidad del servicio que se otorga.

Respecto a la capacitación del personal, que debe formar parte importante de un sistema de gestión de calidad, con el fin de mantener las competencias necesarias y hacer un buen trabajo, se refleja una interrogante en cuanto a la calidad de ésta.

El factor principal a nuestro entender, para lograr un mejoramiento de la gestión de la Unidad en relación a la reestructuración planteada, es el compromiso institucional, para que éstas sean un vínculo fuerte entre el Ministerio y los usuarios, lo que debe llevar a la autoridad a priorizar la asignación de los recursos que sean necesarios para el desarrollo en forma eficiente y de calidad de las funciones que le competen.

BIBLIOGRAFÍA

Apuntes Oficina 600. Mineduc.

Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, "Balance 1994 - 2000 El Estado al Servicio de la Gente".

Diagnóstico Oficina 600. Mineduc.

Decreto Supremo N° 680 de 1990, del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial el 16 de octubre de 1990 "Aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado".

Documento Técnico N° 19 "Examen del Funcionamiento de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias Públicas", del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, 2001.

El Ministerio de Educación - "Desde sus Orígenes".

Lahera Eugenio, Apunte "Reforma del Estado: Un Enfoque de Políticas Públicas".

Ley N° 18956 "Reestructura el Ministerio de Educación Pública", publicada en el Diario Oficial el 8 de marzo de 1990.

Machuca T. Flora; Torrejón A. Liliana; Pino U. José; Urbano Q. Juan. Proyecto "Mejoramiento e Implantación de Oficina de Información Educativa al Cliente" OFIEC, Ministerio de Educación, Marzo de 1996.

Martner Gonzalo D., Descentralización y Modernización del Estado en la Transición, 1993.

Oficio Circular N° 11, del Ministerio del Interior, de 29 de octubre de 1990 "Imparte instrucciones acerca del mejoramiento de Oficinas de Información para el público usuario".

Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública. "El Estado al Servicio de la Gente". División de Modernización de la Gestión Pública - Ministerio Secretaría General de la Presidencia, octubre de 1997.

Resolución Exenta N° 4808 del Ministerio de Educación, del 22 de abril de 2002.

Resumen sobre "Sistema de Gestión de Calidad en la Cchen y la Certificación de Productos y/o Servicios bajo ISO 9001:2000" (Comisión Chilena de Energía Nuclear), 1999.