



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN LA SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC) – DIRECCIÓN
REGIONAL VALPARAÍSO.

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumna

Jeanet Cartes Arrué

Profesora Guía

Sra. Patricia Ordenes Moreno

Valparaíso, marzo 2012

AGRADECIMIENTOS



A todos los que me apoyaron para llegar hasta aquí...

A mis padres que siempre están

A Rosita mi amiga por su apoyo incondicional

A todo el personal de la SEC DR Valparaíso por su ayuda y comprensión.

A ti que estuviste cuando te necesite.

A todas y cada una de mis amigas que a pesar de los años, siguen siendo las mismas.

Por la amistad, la comprensión, la solidaridad, por estar, por la incondicionalidad, por el respeto, por el cariño, por el compromiso.....

GRACIAS!!

Jeanet

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	i
ÍNDICE.....	ii
RESUMEN.....	iii

INTRODUCCIÓN.....	1
--------------------------	----------

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

Modernización del Estado y Administración Pública	5
1.1. Metas de Eficiencia Institucional (MEI).....	6
1.1.1. Antecedentes.....	6
1.1.2. Objetivos y requisitos.....	7
1.2. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana – SIAC	7
1.2.1. Objetivo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	7
1.2.2. Acciones necesarias para implementar el SIAC	7
1.2.3. Acciones específicas.....	7
1.3. Derechos de los Usuarios	10

CAPÍTULO II

2. SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)

2.1. Nombre de la Institución y Ubicación.....	11
2.2. Misión y objetivos	11
2.3. Reseña histórica de la Superintendencia de Electricidad y Combustible.	12
2.4. Roles de la Superintendencia de Electricidad y Combustible	12
2.5. Medios para Presentar Reclamos, Consultas, Denuncias:	14
2.6. Organigrama Superintendencia Electricidad y combustibles (SEC).....	15
2.7. Estructura organizacional y dependencia SEC DR Valparaíso.....	16
2.7.1. Descripción de la Unidad en que se desarrolla el trabajo.....	16
a) Oficina de Partes:	16
b) Oficina de Atención al Usuario.....	17
2.8. Organigrama SEC DR VALPARAISO.....	18

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

3.1. Planteamiento del Problema.....	19
3.2. Objetivo General.....	19
3.3. Objetivos específicos.....	19
3.4. Metodología.....	20
3.5. Técnicas de recolección de información.....	20
3.6. Resultados Esperados.....	20
3.7. Análisis de la Situación.....	21

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1. Descripción del Funcionamiento del “Sistema de Atención de Reclamos” que existía antes de la implementación del SIAC.....	22
4.2. Descripción de las Atenciones Presenciales que se realizan en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.....	24
4.3. Descripción de los Tipos de Reclamos - Desglose de las Atenciones.....	25
4.4. Descripción Status de los Reclamos hasta Octubre 2011.....	26
4.5. Descripción de los Documentos Gestionados hasta antes de la implementación del SIAC.....	27
4.6. Descripción de las medidas adoptadas para la implementación del SIAC.....	28
a) Implementación del proceso de atención ciudadana.....	28
b) Plan de Difusión SIAC y Carta de Derechos Ciudadanos.....	28
c) Plan de Capacitación SIAC.....	29
4.7. Implementación del SIAC Región de Valparaíso.....	29
4.8. Implementación Oficina de Partes.....	30
4.9. Implementación de Plataformas Tecnológicas.....	31
4.10. Contexto del cambio en la gestión electrónica de reclamos en el mercado.....	
eléctrico y de combustibles.....	32
4.11. Descripción de estrategias adoptadas para implementar el SIAC.....	35
4.12. Descripción del Funcionamiento del SIAC.....	37
a) Glosario del flujograma	38
4.13. Descripción de las Atenciones Presenciales con el Sistema SIAC.....	41
4.14. Descripción de los Tipos de Reclamos - Desglose de las Atenciones.....	42

4.15. Descripción Status de los Reclamos.....	43
4.16. Descripción de los Documentos Gestionados	44

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA TECNICA	45
-----------------------------------	-----------

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES.....	48
-----------------------------	-----------

CAPÍTULO VII

7. BIBLIOGRAFIA.....	51
-----------------------------	-----------

RESUMEN

El Proceso de Modernización del Estado es hoy en día una realidad para todos los Servicios Públicos. Para su implementación se han propuesto una serie de medidas y políticas todas orientadas a la consecución de los objetivos planteados, entre estas medidas esta el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, el cual está enmarcado dentro de los Programas de Mejoramientos de la Gestión (PMG) y las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles –SEC- no ha quedado ajena en este proceso de Modernización y está implementando un nuevo sistema de Atención, el SIAC, el cual se encuentra en estado de ejecución.

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

Para poder llevar a cabo la implementación del SIAC ha sido necesario:

- Rediseñar el proceso de gestión documental
- Readecuar espacios físicos para la atención de público,
- Contratación de más personal.
- Modernizar tecnologías computacionales

En el presente trabajo se hará un análisis descriptivo de la implementación de este Sistema SIAC, sistema cuya vigencia comenzó a partir de noviembre de 2011 y que en la actualidad se encuentra en la etapa de ejecución, se analizará también el antiguo sistema de Atención de Reclamos que se existía hasta octubre de 2011 en la SEC. Debido a que es un Sistema que lleva en ejecución solo meses en la SEC DR Valparaíso se tratará de determinar cuál ha sido el aporte que se ha evidenciado en estos meses en ejecución, desde el punto de vista de la gestión de un reclamo.

INTRODUCCIÓN

El proceso de Modernización del Estado, ha centrado sus procesos en dos ejes principalmente:

1. Mejoramiento de la eficiencia y gestión de las políticas y,
2. Medidas tendientes a aumentar la transparencia y probidad de las acciones del Estado¹.

En lo referido a mejoramientos de eficiencia, Chile ha llevado a cabo una serie de programas tales como “Sistema de Evaluación y control de Gestión que incluye los instrumentos: Definiciones estratégicas, Indicadores de Desempeño, Evaluaciones de Programas e Instituciones, Balance de Gestión Integral, Mecanismos de Incentivo Institucional ligado a Remuneraciones, entre los que se destaca el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), el Fondo de Modernización de la Gestión Pública, la Presentación de Programas al Presupuesto y la Entrega de Asistencia Técnica.²

De todas estas herramientas de Gestión ya señaladas, los programas de Mejoramiento de Gestión (PMG), juegan un rol fundamental en la eficiencia de los procesos que afectan los Servicios Públicos, ya que a través de éstos se fijan objetivos a alcanzar y se incentiva económicamente a los funcionarios para que éstos los cumplan. Dentro de los programas de Mejoramiento de la Gestión existe el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y el Sistema de Gobierno Electrónico-Sistema de Información, los cuales establecen indicadores para medir la Gestión de la información.

En lo referido a las Medidas tendientes a aumentar la transparencia y probidad de las acciones del Estado, está la creación de la Ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública, la cual es una herramienta adicional para que la ciudadanía conozca cómo funcionan las instituciones y fortalece la relación entre usuarios(as) y Organismos del Estado, pues permite establecer canales públicos y expeditos de comunicación, favoreciendo la búsqueda de soluciones para la ciudadanía, así como mejorando los procesos de gestión interna en el Estado³.

¹ Flacso Chile 2008 Modernizar el Estado: Hacia un Chile desarrollado y Competitivo. Chile. Santiago).

²Ministerio de Hacienda (2010) Requisitos técnicos y Medios de Verificación. Programa Marco Básico. Santiago – Chile.

³ http://www.dipres.gob.cl/572/articles-42503_doc_pdf.pdf.

El presente trabajo está basado en el proceso de implementación de este Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC, en la SEC DR Valparaíso, que considera la operación del Proceso de Transparencia Activa y de Atención ciudadana, la Difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos, la Medición de Niveles de Satisfacción Ciudadana y de los procesos de seguimientos del sistema, a través de la mediación de los indicadores de desempeño del mismo y la ejecución de los planes de capacitación y acciones de difusión.

Una de las prioridades gubernamentales ha sido la de facilitar la relación entre el Estado y las personas, garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la Administración y, en definitiva, incrementando y reforzando el principio del Estado al servicio de las personas. Y es en este contexto donde se enmarca la implementación del Sistema SIAC en la SEC DR Valparaíso, gestionando de una forma más directa las solicitudes que presentan los distintos usuarios, reduciendo los tiempos de respuesta de 6 meses⁴ según se consagra en la Ley 19.880, a un plazo máximo de respuesta de 60 días y agilizando los procesos de derivación, consulta, tramitación y cierre de un reclamo para brindar una mejor atención al usuario que concurre a las oficinas en busca de respuestas a los problemas que los aquejan en el área de electricidad, combustibles líquidos y gas, así como también contra Instaladores Autorizados o Empresas Certificadoras, en lo concerniente principalmente al Área de Reclamos.

Dentro de los reclamos más frecuentes por los cuales las personas se acercan a la SEC se pueden distinguir:

A nivel Empresas de Distribución eléctrica:

- Por artefactos quemados
- Por cobros indebidos, excesivos o que no se saben que son.
- Por problemas de facturación.
- Por calidad de servicio (cortes y variaciones de tensión)
- Por servidumbres (postes en terrenos de particulares).
- Por la no conexión de servicios.

⁴ Ley 19.880: Desde su inicio hasta el momento en que se emite la decisión final, el trámite no debe exceder más de 6 meses.

Estos plazos se establecen en días hábiles (define como días inhábiles los sábados, domingos y festivos).

Los plazos establecidos se informan dentro de los compromisos de calidad mencionados en la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos que difunde cada institución pública.

Otros reclamos:.

- Contra Instaladores Eléctricos o de Gas.
- Contra Empresas Distribuidoras de Gas y Combustibles Líquidos.

Se hará un análisis descriptivo de la implementación del Sistema SIAC, sistema cuya vigencia comenzó a partir de noviembre de 2011 y que en la actualidad se encuentra en la etapa de ejecución, se analizará también el antiguo sistema de Atención de Reclamos que se existía hasta octubre de 2011 en la SEC. Debido a que es un Sistema que lleva en ejecución solo meses en la SEC DR Valparaíso se tratará de determinar cuál ha sido el aporte que ha presentado en estos meses en ejecución, desde el punto de vista de la gestión.

Es así como se ha planteado el siguiente Objetivo General

Determinar si el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana –SIAC- desde su implementación ha sido un aporte para la gestión que realiza la SEC DR Valparaíso.

Objetivos específicos

- a. Describir el funcionamiento del “Sistema de Atención de Reclamos” que existía hasta antes de la implementación del SIAC.
- b. Describir el proceso de Atenciones que existía en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- c. Describir los tipos de reclamos que ingresaban a la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- d. Describir el Status de Reclamos que existía en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- e. Describir la cantidad de documentos que se emitían en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- f. Describir las medidas que se tomaron para la implementación del SIAC.
- g. Describir el funcionamiento del SIAC.
- h. Describir el proceso de Atenciones en el SIAC
- i. Describir el Status de Reclamos en el SIAC.
- j. Describir la cantidad de documentos que se emiten en el SIAC.

- k. Describir los tipos de reclamos que ingresan en el SIAC.

Desglose de los capítulos:

Capítulo I. Se explica la causa que llevó a la implementación de este Sistema. También se describe la Organización a nivel Nacional, haciendo una Reseña de la historia de la organización, la estructura y organigrama a nivel nacional de la organización. Luego se hace una descripción de la SEC DR Valparaíso lugar institución donde se realizó este trabajo.

Capítulo II. Se elabora una breve descripción del contexto en que se enmarca la organización donde se realiza esta implementación del nuevo sistema SIAC.

Capítulo III. En este capítulo se describe la manera en que se realizó el trabajo.

Capítulo IV. Se realiza el análisis e interpretación de los datos obtenidos con el desarrollo de este trabajo. Se presentan flujogramas para la descripción del Proceso de atención de los reclamos en el antiguo sistema y el sistema SIAC.

Capítulo V. En este capítulo se describen los principales problemas que se ha visto enfrentada la SEC DR Valparaíso, y se dan a conocer las medidas que se pueden adoptar para resolverlos.

Capítulo VI. Se entregaran las conclusiones generales obtenidas de esta investigación.

Capítulo VII. Se entrega la bibliografía utilizada para el desarrollo de este trabajo.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

Modernización del Estado y Administración Pública

De acuerdo con lo señalado en el sitio web: www.modernización.cl : “El gobierno de Chile ha creado en el año 2000 un Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, que es una división del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y está orientado a la modernización y la incorporación de tecnologías de información para el mejoramiento de la gestión pública”⁵.

Este proyecto se inspira en los principios de la transparencia, la eficiencia, la equidad y la participación, como base principal para el funcionamiento de un Estado democrático. Consecuentemente, este proyecto es parte de un proceso que recoge y profundiza los esfuerzos realizados por los anteriores gobiernos, en relación con el mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios del sector público.

Con la reforma del Estado se han producido transformaciones en la sociedad Chilena, se describen a partir de ideas de globalización y revolución de las tecnologías de la información y comunicación.

En este marco de Modernización del Estado, uno de los cambios importantes que ha experimentado la Administración Pública ha sido el proyectarse a un estilo de gestión hacia resultados, con orientación a la calidad de los servicios en beneficio directo de la ciudadanía y de los usuarios internos y externos.

Los espacios de atención, que funcionan y desarrollan un rol comunicacional entre la ciudadanía y los servicios públicos, se han incorporado a los mecanismos de incentivo para los funcionarios públicos, a través del Programa de Mejoramiento de la Gestión y de las Metas de Eficiencia Institucional, por medio del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, también denominado SIAC, el cual busca implementar una misma metodología de atención en las instituciones, para facilitar la derivación de las solicitudes ciudadanas, disminuyendo los tiempos de respuesta y permitiendo a la ciudadanía

⁵ <http://www.modernizacion.cl/1350/article-57493.html>

acceder en forma más transparente y participativa a la oferta pública y a la información de carácter público.

1.1. METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI)⁶

1.1.1. Antecedentes

Con la implementación de la Ley N° 20.212 se inició el desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para los Servicios Públicos identificados en el Art. 9 de la citada ley, asociando el cumplimiento de metas de eficiencia institucional a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

1.1.2. Objetivos y Requisitos.

Las Metas de Eficiencia Institucional se enmarcan en un conjunto de áreas comunes para todas las Instituciones que incluye aquellas áreas y sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios, respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Estas áreas son establecidas por el Ministro del ramo conjuntamente con el Ministro de Hacienda, a través de un Programa Marco. Este incluye las siguientes Áreas de Mejoramiento: Gestión Estratégica, Gestión de Riesgos, Gestión Desarrollo de Personas, Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública y Atención a Clientes ⁷.

Los espacios de atención, que funcionan y desarrollan un rol comunicacional entre la ciudadanía y los servicios públicos, se han incorporado a los mecanismos de incentivo para los funcionarios públicos, a través del Programa de Mejoramiento de la Gestión y de las Metas de Eficiencia Institucional, por medio del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, también denominado SIAC, el cual busca implementar una misma metodología de atención en las instituciones, para facilitar la derivación de las solicitudes ciudadanas, disminuyendo los tiempos de respuesta y permitiendo a la ciudadanía acceder en forma más transparente y participativa a la oferta pública y a la información de carácter público⁸.

⁶ http://www.dipres.gob.cl/572/articles-42503_doc_pdf3.pdf

⁷ http://www.dipres.gob.cl/572/articles-44359_doc_pdf3.pdf

⁸ http://www.dipres.gob.cl/572/articles-42503_doc_pdf.pdf

1.2. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC

Es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

1.2.1. Objetivo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC

Contar con espacios de atención ciudadana en los servicios públicos, que faciliten la interacción entre éstos y las personas, mediante instrumentos de trabajo institucionales, que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva del Gobierno, transparente, participativa y no discriminatoria.

1.2.2. Acciones necesarias para implementar el SIAC

El SIAC propuesto por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, tiene como finalidad la coordinación de todos los espacios de atención de la Institución. En el largo plazo, se pretende que los usuarios y usuarias sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública, mostrando unidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales y beneficios.

1.2.3. Acciones específicas:

a. Establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes: Es preciso definir las etapas que debe seguir una solicitud ciudadana dentro del servicio, desde que es recibida en un espacio de atención, hasta que es respondida. En este esfuerzo, la institución debe identificar los distintos tipos de solicitudes ciudadanas que atiende cada espacio de atención (consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, u otro), en qué momento la tipifica en el sistema de registro, los tiempos involucrados, las responsabilidades, los requerimientos de información que intermedian en cada proceso y las formas en que se pueden satisfacer, las demoras y sus razones, la capacidad de respuesta inmediata y/o la derivación efectiva, entre otros elementos que pueda aportar la institución.

El hecho de que los procedimientos sean formales, quiere decir que éstos se determinan internamente mediante resolución, por parte de la autoridad del servicio; y que sean

institucionalizados y reconocidos, significa que forman parte de las prácticas cotidianas de los funcionarios y las funcionarias, para lo cual se deben establecer las instancias de capacitación que sean necesarias. Esto permite a la vez, realizar monitoreo y seguimiento de las solicitudes, garantizando el derecho de todas las personas que acuden a los servicios públicos, a conocer el estado de tramitación de su solicitud, como ha sido consagrado en la Ley N° 19.880. Por lo tanto, una acción a desarrollar en las instituciones es generar mecanismos de monitoreo y seguimiento de las solicitudes a través de la modernización en la gestión de los procesos, transparentándolos y utilizando las facilidades que ofrece la tecnología.

b. Confeccionar un sistema de registro y seguimiento: Esta acción, no sólo permite obtener los datos que la institución requiere para la tramitación correspondiente y generar puntos de control de la misma; también contiene la información necesaria para conocer el perfil del usuario o usuaria, favoreciendo la focalización de los servicios que dicha institución presta.

Para la creación de un sistema de registro y monitoreo, ya sea manual, informático o una combinación de ambos, se debe considerar lo siguiente:

- Datos básicos que contempla la ley N° 19.880⁹
- Datos básicos contemplados en la ley N° 20.285¹⁰
- Datos que la Institución estime relevantes para la solicitud, según el espacio de atención (por ejemplo, sexo y temática).
- Puntos de control, es decir, debe contemplar que las solicitudes ingresadas que requieran una derivación interna, sean monitoreadas para su respuesta dentro de los plazos legales.
- Información estadística para realizar informes de resultados con los datos recogidos, referidos al perfil de los usuarios y usuarias por espacio de atención, por tipo de solicitud, de cumplimiento de plazos, entre otros. Esta información es fundamental para verificar el cumplimiento de indicadores y retroalimentar la gestión.

⁹ Nombre y apellidos. - Lugar de notificación del/la interesado(a)-... Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud. Lugar y fecha- Firma del/la solicitante.- Órgano administrativo al que dirige la solicitud.- Se deberán establecer formularios de las solicitudes y ponerlos a disposición de los/las usuarios(as) en los espacios de atención, cuando se trate de solicitudes que impliquen una serie de procedimientos.

¹⁰ a) El nombre y apellidos del/la solicitante y de su apoderado(a), en su caso; b) Dirección del/la solicitante y de su apoderado(a), en su caso; c) La identificación clara de la información que se requiere; d) La firma del/la solicitante estampada por cualquier medio habilitado, y e) El órgano administrativo al que se dirige.

c. Establecer una metodología de atención: Esta medida requiere que la institución determine la forma en que serán atendidas las personas en los diversos espacios. Por ejemplo, el saludo, la obtención de los datos, el registro de la solicitud en sí y la forma en que se responde (si la respuesta es inmediata o se deja establecido el tiempo que demorará) y la despedida, diferenciando la forma de comunicación según el espacio de atención. La manera en que esto se concreta es mediante la redacción de instructivos, formalizados al interior de los servicios (igual que los procedimientos).

En este sentido, un factor fundamental es la capacitación que se entrega al funcionario y funcionaria que atiende público, en aspectos como la comunicación asertiva, manejo de conflictos, autocuidado, atención para determinado grupos de personas (con discapacidad, tercera edad o grupos étnicos).

d. Realizar planes de difusión: Por el rol comunicacional de los espacios de atención, es preciso que cada Servicio desarrolle un plan de difusión, que contenga objetivos claros, con una programación de las actividades a realizar, para dar a conocer la existencia de los espacios, los servicios que prestan, las políticas gubernamentales que se incorporan en ellos y la forma en que se puede acceder. Es fundamental que los objetivos y metas de estos planes sean coherentes con los lineamientos estratégicos de la institución, de modo que puedan contribuir a su gestión, facilitando la llegada de los productos a la ciudadanía.

e. Evaluar y planificar acciones correctivas: Los espacios de atención deben ser entendidos como una instancia que contribuye a la gestión de la institución retroalimentándola con información relevante, que ayude a tomar acciones correctivas que mejoren continuamente sus servicios. Entre las iniciativas más significativas están:

- La aplicación de instrumentos para medir la satisfacción del usuario(a), en los cuales se valora la evaluación que las personas puedan realizar de la calidad del servicio que reciben. Ésta es fundamental al retroalimentar y rectificar las formas en que se está trabajando, no sólo en los espacios de atención, sino también en el resto del servicio.

Al momento de elaborar encuestas y mediciones se debe tener en cuenta que normalmente, los/las usuarios(as) no están dispuestos a ocupar su tiempo en responder cuestionarios, por lo que éstas deben contener preguntas muy precisas, de respuesta rápida, que no compliquen a la persona que concurre al servicio.

- La elaboración de informes de resultados es fundamental para reconocer periódicamente los logros que se obtienen y replantear el trabajo a futuro, donde se consideren las estadísticas de atención, el cumplimiento de los indicadores, el balance del logro de las metas comprometidas, las condiciones en que se está desarrollando el trabajo, los resultados de auditorías, el estado de acciones correctivas y preventivas, y el seguimiento de acciones derivadas de evaluaciones anteriores.

- También se debe incorporar el perfil del usuario(a) en la evaluación, entendiendo que si los servicios públicos cuentan con sistemas de registro completos, deben estar en condición de reconocer el perfil de sus usuarios(as).

- Otra medida que permite apoyar la gestión institucional es la socialización de experiencias. Cuando las instituciones trabajan en conjunto, es posible reconocer los logros y compartir las experiencias que puedan replicarse en otros servicios, permitiendo potenciar y sumar los esfuerzos en lugar de duplicar trabajo y desaprovechar recursos.

1.3. Derechos de los Usuarios¹¹

- Derecho a una atención oportuna y de calidad
- Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente
- Derecho a obtener reparación del Estado
- Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador
- Derecho a la corrección de errores u omisiones
- Derecho a la información por parte de la autoridad
- Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa
- Derecho a petición
- Derecho a impugnar posibles abusos de poder
- Derecho a la no discriminación
- Derecho a recibir un trato digno

¹¹ Constitución Política de la República.

CAPÍTULO II

2. SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)

La Superintendencia de Electricidad y Combustible es una entidad descentralizada, cuya máxima autoridad es el Superintendente/a. Se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía, ley 20.402, que crea el Ministerio de Energía.

2.1. Nombre de la Institución y Ubicación

La institución en la cual fue desarrollado este trabajo, corresponde a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles Dirección Regional Valparaíso que se encuentra ubicada en la actualidad en Calle 3 Norte N° 898 – Viña del Mar.

2.2. Misión y Objetivo

De acuerdo a lo que se refiere la Ley Orgánica Constitucional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles tiene por misión vigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio.

Consecuentemente con su misión, y en torno a la última modificación realizada a la Ley N° 18.410 en Mayo de 2005, el objeto de la SEC será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o sus cosas.

2.3. Reseña histórica de la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, nace el 14 de Diciembre del año 1904 bajo el mandato del Presidente Germán Riesco, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.

Desde aquel entonces, y con el correr de los años, la SEC ha ido evolucionando en sus funciones hasta convertirse en la principal agencia pública responsable de supervigilar el mercado de la energía.

81 años después de su nacimiento, el 22 de Mayo de 1985, es publicada en el Diario Oficial La Ley N° 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Institución que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de la Energía.

2.4. Roles de la Superintendencia de Electricidad y Combustible

Todos los consumidores de servicios o productos de carácter energético están protegidos por la legislación ante cualquier incumplimiento que se detecte en la calidad, seguridad o precio del suministro recibido.

SEC es un servicio gubernamental encargado de fiscalizar el cumplimiento de la normativa legal y técnica por parte de quienes participan en la generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad.

¿Cómo logra llevar a cabo este objetivo?

A través de sistemas de control que implican la existencia de:

- * Instaladores Autorizados.
- * Empresas certificadoras, tanto de Instalaciones Interiores de Gas como de Combustibles Líquidos
- * Laboratorios Certificadores de productos eléctricos y de combustibles.

Además, la SEC cuenta con atribuciones para obligar a que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la estipulada en las normas y que el uso de los recursos energéticos no sea peligroso para las personas y bienes. Por ejemplo, la exigente fiscalización a las instalaciones de gas domiciliario en edificios responde al rol de la Superintendencia de dar mayores garantías de seguridad a la población.

Intervención de la SEC:

Según lo anterior, la SEC actúa ante las siguientes situaciones:

- Falta de respuesta del proveedor.
- Disconformidad del cliente con la respuesta.

- Incumplimiento de las soluciones ofrecidas.
- Desacuerdo con la forma de atención.

Tipos de reclamos:

Los reclamos más frecuentes son:

- Por artefactos quemados.
- Por problemas de facturación.
- Por calidad de servicio (cortes y variaciones de tensión).
- Por servidumbres (postes en terrenos de particulares).
- Por la no conexión de servicios.

Cuándo, Cómo y Porqué Reclamar

Ante cualquier duda o problema de carácter particular:

- Formular sus consultas y reclamos a la empresa que le presta el servicio. Éstas pueden realizarse directamente en las oficinas comerciales de la compañía o por teléfono, carta, fax, correo electrónico, página web u otro.
- Puede ser solicitada la intervención de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, si:
 - a) Su inquietud no fue contestada o tramitada por la empresa después de 30 días desde que fuera presentada.
 - b) La respuesta recibida no le satisface en cuanto a la defensa de sus derechos.

Lo anterior, sin perjuicio de poder ejercer sus derechos ante los tribunales de justicia competentes cuando lo estime necesario.

Usted puede acudir inmediatamente a la SEC, sólo en aquellas situaciones o problemas de índole masivo; es decir, que afecten a un barrio o comunidad determinada. En tal caso, los representantes vecinales serán los encargados de ponerse en contacto con esta repartición.

Si desea dejar constancia de su reclamo ante la SEC, puede realizar la gestión personalmente, acercándose a cualquiera de las direcciones regionales de esta

Superintendencia, o en cualquier municipalidad, en las Oficinas Comunales de Información al Consumidor (OCIC) respectiva.

En esta instancia, usted deberá estar en posesión de los siguientes antecedentes básicos para facilitar el procesamiento del reclamo:

Datos personales del afectado, Dirección del lugar denunciado, Copia del reclamo presentado a la empresa, Copia de la respuesta de la empresa, cualquier antecedente que pruebe o justifique el reclamo (boletas en el caso de tarifas, certificado emitido por servicio técnico en caso de cortes, etc.).

Como usuario, usted tiene derecho a acudir a la SEC para formular sus consultas respecto al contenido de la legislación vigente y a sus derechos como usuario. Puede también presentar su reclamo o denuncia ante situaciones como cobros indebidos, deficiencias en el servicio recibido y daños o perjuicios, entre otros, que no hayan sido satisfactoriamente resueltas por la empresa que le presta el servicio energético en un plazo de 30 días corridos desde la fecha de presentación del caso ante ella.

Para dictar sus resoluciones, la SEC cuenta con la facultad de investigar los casos en que la información recibida por las partes fuera insuficiente para esclarecer la cuestión debatida o para formarse un juicio completo de la situación.

En dichas resoluciones, SEC podrá aplicar multas u otras sanciones establecidas en la legislación. Asimismo, aunque no medie reclamo, la SEC puede aplicar sanciones si comprueba infracciones de las normas cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar.

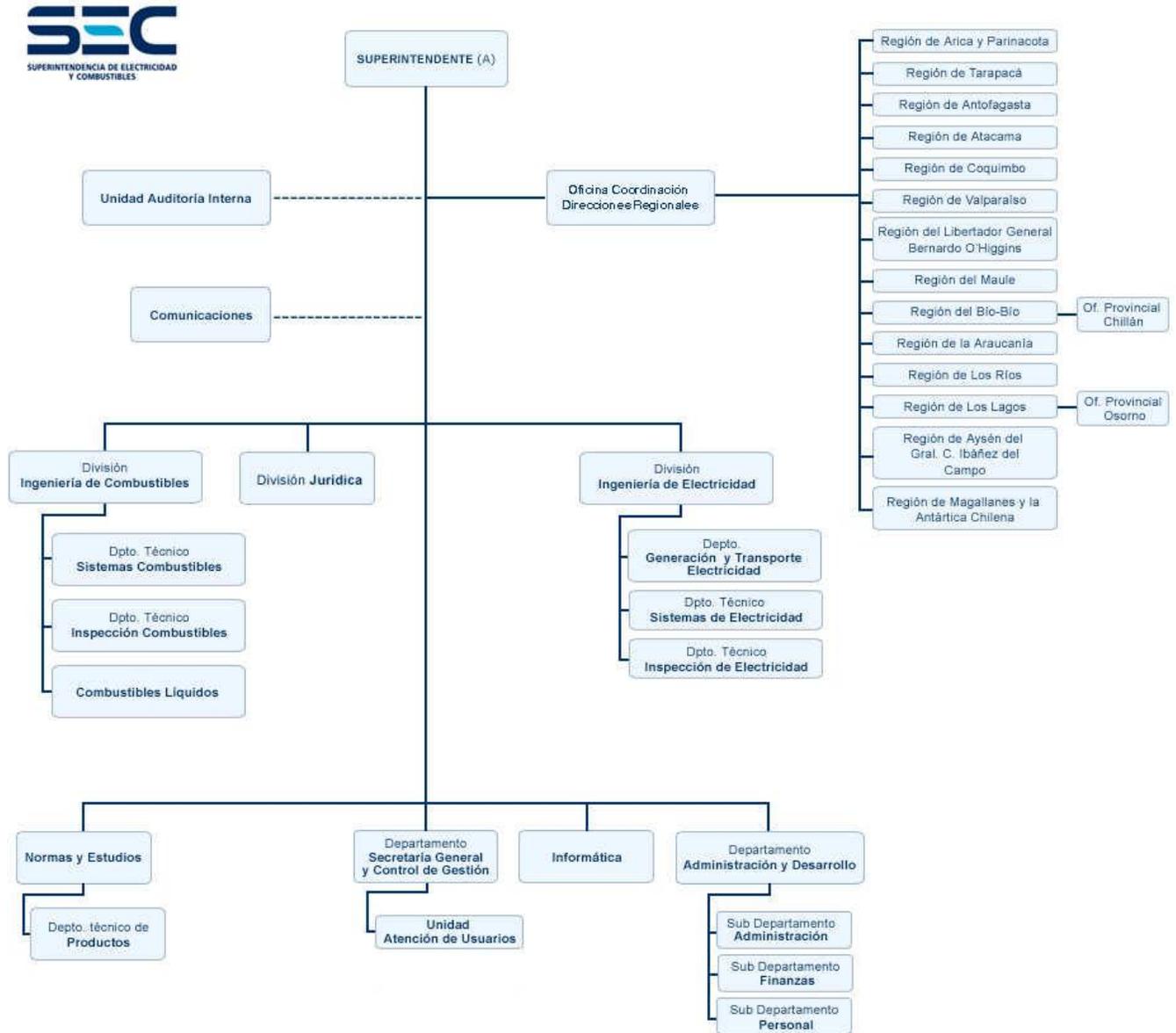
2.5. Medios para Presentar Reclamos, Consultas, Denuncias:

Estos pueden ser presentados por las siguientes vías:



- Por carta, a la Casilla Institucional.
- Por fax, directo de la Superintendencia.
- Por e-mail, a la dirección electrónica.
- Presencial, concurriendo a las Dependencias de las Direcciones Regionales.

2.6. Organigrama Superintendencia de Electricidad y Combustibles - SEC



2.7. Estructura organizacional y dependencia SEC DR Valparaíso

La Superintendencia de Electricidad y Combustible Dirección Regional Valparaíso, está compuesta hoy en día por:

- Oficina de Partes
- Oficina de Atención Usuario
- Oficinas Fiscalizadores del Área de Electricidad
- Oficina Fiscalizador del Área de Combustibles Líquidos y Gas
- Oficina Director Regional.
- Bodega

2.7.1. Descripción de la Unidad en que se desarrolla el trabajo

El trabajo se desarrolla en:

- a. **Oficina de Partes:** La responsabilidad de la Oficina de Partes, recae en una Secretaría que cumple labores administrativas en general. El objetivo principal de la Oficina de partes es recibir y despachar toda la documentación de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, recepción de Fax, brinda la primera atención al usuario y su posterior derivación según el trámite que desee realizar.

Actividades que se realizan:

- Primera atención de usuario que concurre a la Oficina Regional.
- Responder teléfono y derivar según requerimiento.
- Recepción, apertura e ingreso de la correspondencia dirigida a la Superintendencia Regional como así también la que va dirigida a otras Direcciones Regionales o al nivel central.
- Entrega y retiro de correspondencia en el Servicio de Correos.
- Registro de la diferentes Oficios y Resoluciones Exentas que emanan del Servicio, en plataforma TIMES.
- Foliar e ingresar toda la correspondencia en la plataforma TIMES.

- Despacho de Oficios Ordinarios y Resoluciones Exentas a nuestro nivel central, usuarios y organismos externos.
- Manejo, orden y control de los Archivos de Ordinarios y Resoluciones Exentas.
- Derivación de la documentación recibida a las distintas dependencias de la organización.

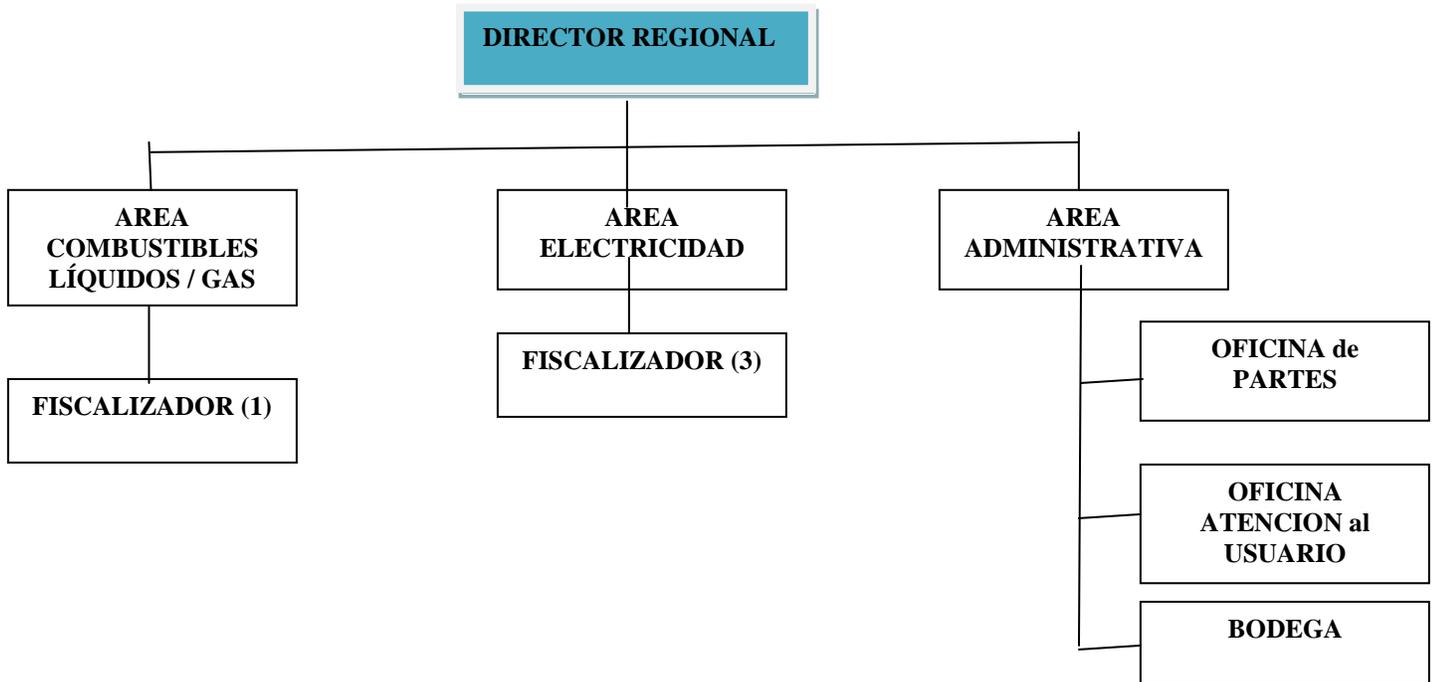
b. Oficina de Atención al Usuario: Es en esta unidad donde se está implementando el SIAC. El objetivo principal de la Oficina de Atención al Usuario, es dar orientación concreta a la solicitud del usuario, ya sea acogiendo su reclamo o derivándolo a la entidad correspondiente a través de la Plataforma SIAC e informándole al usuario los procedimientos y plazos establecidos para responder a su reclamo, o resolviendo sus inquietudes según la normativa vigente.

Actividades que realizan

- Atención de usuario que concurre en forma presencial a la SEC y quiere exponer su problema.
- Ingreso a SIAC según corresponda reclamo usuario.
- Envío y Recepción de información solicitada a las diferentes Empresas que conforman el SIAC.
- Lectura, impresión y respuesta de e-mail que ingresan a través de la plataforma on-line a través del correo sec_valparaiso@sec.cl.
- Foliar toda la correspondencia que ingresa a la SEC, indistintamente el medio por el cual ingresa, digitalizar toda la documentación y seleccionar para su derivación. Respalda imágenes de dichos documentos en carpetas públicas, para que el resto de los funcionarios puedan recuperarlas cuando sea necesario.
- Traspasar esta documentación en forma física a Secretaria para que la ingrese en plataforma TIMES.
- Todo lo que ingresa y es catalogado como “Reclamo” se deriva electrónicamente a la empresa involucrada, solicitando antecedentes cuando el usuario ya haya reclamo a la empresa y no está de acuerdo con la respuesta de ésta, o no haya recibido respuesta; o trasladar reclamo a empresa cuando el usuario no haya hecho ningún reclamo con ella antes de dirigirse a la SEC.

- Derivar al fiscalizador que corresponda, respuestas de las empresas a reclamos efectuados en la SEC y donde se les solicita antecedentes.
- Confección de Oficios conductores para trasladar oficios a otras Instituciones o distintas Direcciones Regionales.
- Ingresar y atender solicitudes que ingresan por Ley de Transparencia.
- Recepcionar y registrar en base de datos oficios Ordinarios y Resoluciones Exentas que emite la SEC. Recepcionar y registrar en base de datos todas las carpetas que ingresan tanto de Gas/combustibles líquidos y de electricidad.

2.8. Organigrama SEC DR VALPARAISO



CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

3.1. Planteamiento del Problema

En diciembre del año 2009, se presentó a evaluación del MEI el informe del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, “Plan General de Aplicación del Sistema Integral de Atención Ciudadana”, que entre otras materias consistía en el diseño del sistema, las metodologías y procedimientos a aplicar, como las herramientas de gestión y los indicadores a utilizar.

Para el cumplimiento de los compromisos establecidos en el diseño presentado y de los requerimientos técnicos, que corresponde a la implementación de este Sistema SIAC se realizaron distintas acciones. Entre estas acciones que se emprendieron están las de capacitación al personal, se confeccionaron manuales de procedimientos de atención usuario, se elaboró listado de los problemas más recurrentes por los cuales los usuarios de las empresas eléctricas, de gas y de combustibles líquidos presentan reclamos y se les tipificó, y quizás lo más importante se establecieron nuevos plazos para dar respuesta definitiva a los usuarios. Pero y a pesar de todos los esfuerzos desplegados ¿Será este nuevo sistema SIAC la herramienta efectiva que necesita la SEC DR Valparaíso desde el punto de vista de la gestión?

3.2. Objetivo General

Determinar si el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana –SIAC- desde su implementación ha sido un aporte para la gestión que realiza la SEC DR Valparaíso.

3.3. Objetivos específicos

- a. Describir el funcionamiento del “Sistema de Atención de Reclamos” que existía hasta antes de la implementación del SIAC.
- b. Describir el proceso de Atenciones que existía en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.

- c. Describir los tipos de reclamos que ingresaban a la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- d. Describir el Status de Reclamos que existía en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- e. Describir la cantidad de documentos que se emitían en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC.
- f. Describir las medidas que se tomaron para la implementación del SIAC.
- g. Describir el funcionamiento del SIAC.
- h. Describir el proceso de Atenciones en el SIAC
- i. Describir el Status de Reclamos en el SIAC.
- j. Describir la cantidad de documentos que se emiten en el SIAC.
- k. Describir los tipos de reclamos que ingresan en el SIAC.

3.4. Metodología

Para el desarrollo de este trabajo, el Método utilizado será método mixto, cuantitativo descriptivo.

Se utilizarán Diagramas de Flujo para explicar los procesos de Atención de Reclamos.

3.5. Técnicas de recolección de información

Se utilizarán datos históricos extraídos de los informes mensuales de la SEC DR Valparaíso.

3.6. Resultados Esperados

El resultado esperado de este trabajo será determinar si con la implementación del Sistema de Atención Ciudadana es posible lograr que los procesos de atención de un reclamo se tramiten período de tiempo máximo de 60 días, y de no ser así, plantear soluciones viables para lograrlo aprovechando al máximo los recursos disponibles, tanto recursos humanos como implemento computacional.

Determinar si el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana –SIAC- desde su implementación ha sido un aporte para la gestión que realiza la SEC DR Valparaíso.

Para el buen logro de este trabajo es necesario dar a conocer como era el sistema de ingreso de documentación a la SEC DR Valparaíso, y lograr determinar si la implementación de este sistema que ya está en la etapa de ejecución cumplirá con las expectativas planteadas.

3.7. Análisis de la Situación

Para poder llevar a cabo esta implementación fue necesario hacer un estudio de la realidad de ese momento, con esto se evidenció:

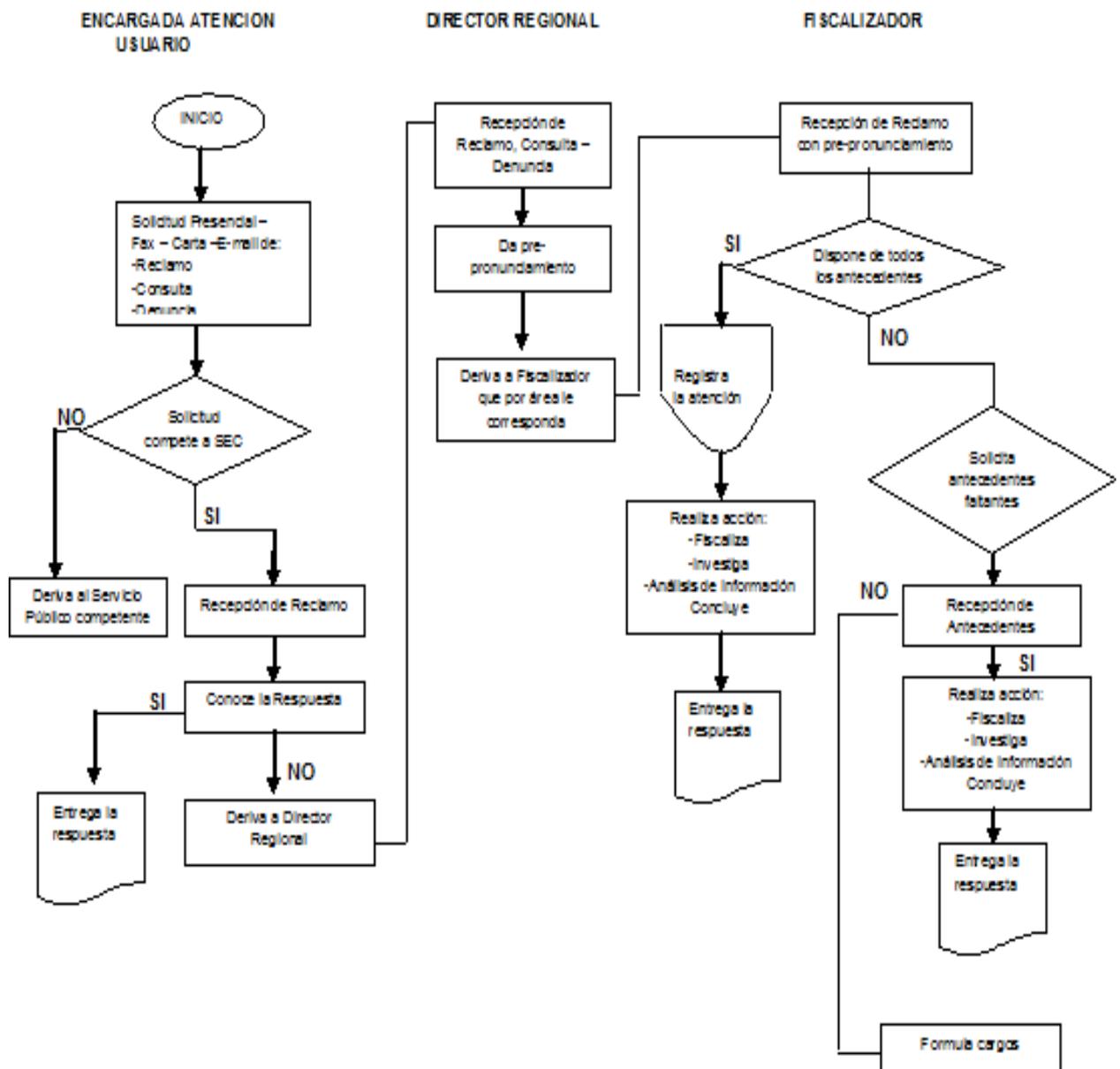
- La falta de personal administrativo y técnico.
- Necesidad de implementar Oficina de Partes
- Necesidad de Readecuar los espacios físicos para la atención ciudadana.
- Capacitación en lo referente al SIAC, principalmente en la utilización del programa a implementar.
- Necesidad de contar con las herramientas computacionales de alta tecnología que pudiese soportar el programa SIAC.
- Necesidad de contar con una Central Telefónica en buenas condiciones.
- Necesidad de contar con una buena conectividad.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1. Descripción del Funcionamiento del “Sistema de Atención de Reclamos” que existía antes de la implementación del SIAC

FLUJOGRAMA DE ATENCION ANTES DE IMPLEMENTACION SISTEMA SIAC



El Sistema de Atención de Reclamos que existía en la SEC hasta octubre de 2011, se basaba principalmente en la mantención de bases de datos, confeccionadas en el programa OFFICE ACCESS, la cual permitía manipular diferentes opciones: Ingreso de Correspondencia, Ingreso de Ordinarios, Resoluciones Exentas.

La funcionaria encargada de la atención del público que concurría a la SEC, después de escuchar a los usuarios se les orientaba a dejar su reclamo por escrito o bien ir a la empresa de donde eran clientes y dejar el reclamo formal en esa empresa. Se les solicitaba, según fuese el caso, adjuntar el máximo de documentos para acompañar el reclamo.

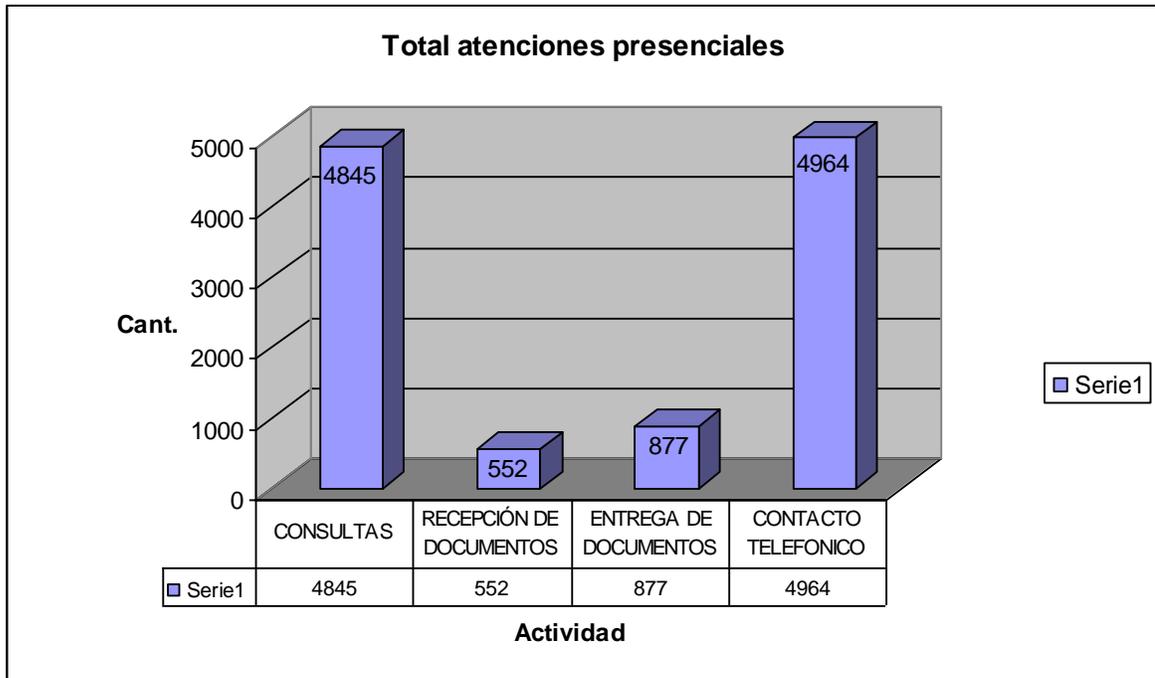
Luego, esta documentación/reclamo se le daba un número correlativo, se le ingresaba a la base de datos, se entregaban todos estos antecedentes al Director Regional quien luego de leerlos les daba un pre pronunciamiento y era entregado al Fiscalizador según correspondiese al área de Electricidad y/o Combustibles líquidos y de gas.

El Fiscalizador después de analizar los antecedentes solicitaba mediante Oficio Ordinario a la empresa, según correspondiese, todos los antecedentes que la empresa tenía de este caso otorgándole un plazo máximo para hacer llegar todos estos antecedentes. Una vez que tenía todo: antecedentes proporcionados por el cliente más antecedentes proporcionados por la empresa, estudiaba la situación y llegaba a una conclusión la cual era dada a conocer mediante un oficio ordinario a las partes involucradas.

El plazo máximo que tenía el Fiscalizador para llevar a cabo esta investigación de un reclamo y cierre del mismo era de hasta 6 meses¹².

¹² Ley 19.880

4.2. Descripción de las Atenciones Presenciales que se realizan en la SEC hasta antes de la implementación del SIAC¹³.



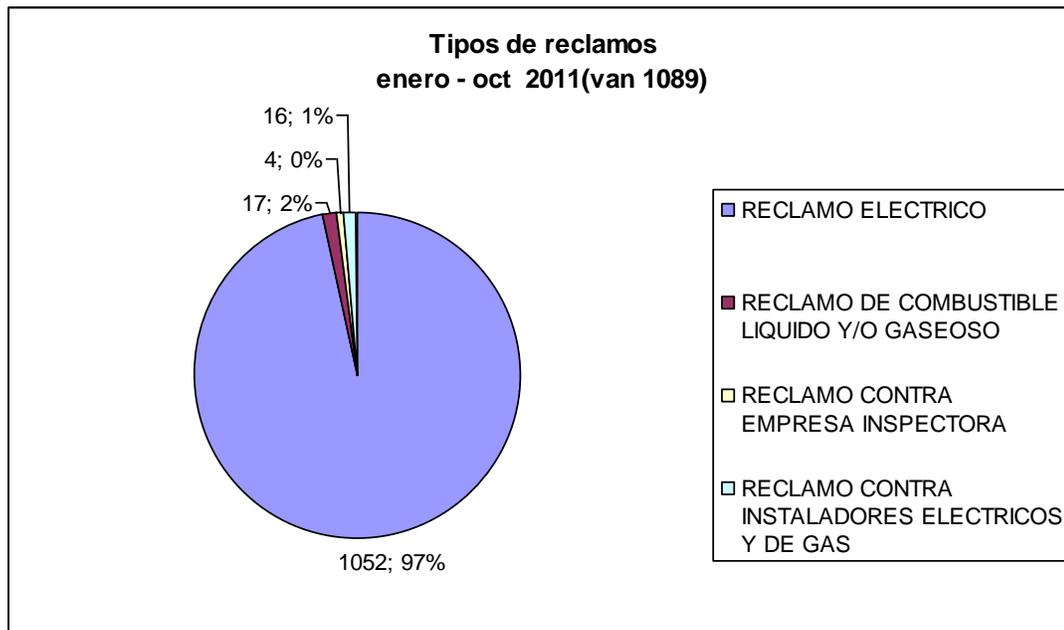
Fuente: Bases de Datos de la SEC 2011

El total de atenciones presenciales que atendió la SEC durante los meses de enero a octubre 2011, las que suman un total de 11.238 atenciones, lo que resultaría un total .promedio mensual de 1.124 atenciones (total atenciones 11.238 / 10 meses – enero a octubre 2011 = 1.124). Las atenciones presenciales corresponden a usuarios que se presentan en la SEC a:

- Entregar correspondencia
- Solicitudes/visación de credenciales Instaladores eléctricos de gas
- Entrega de credenciales de instaladores autorizados y claves de acceso
- Ingreso y retiro de carpetas eléctricas y combustibles líquidos
- Consultas telefónicas.

¹³Los datos que a continuación se detallan están extraídos de los Informes mensuales de la SEC DR Valparaíso de enero a Octubre de 2011

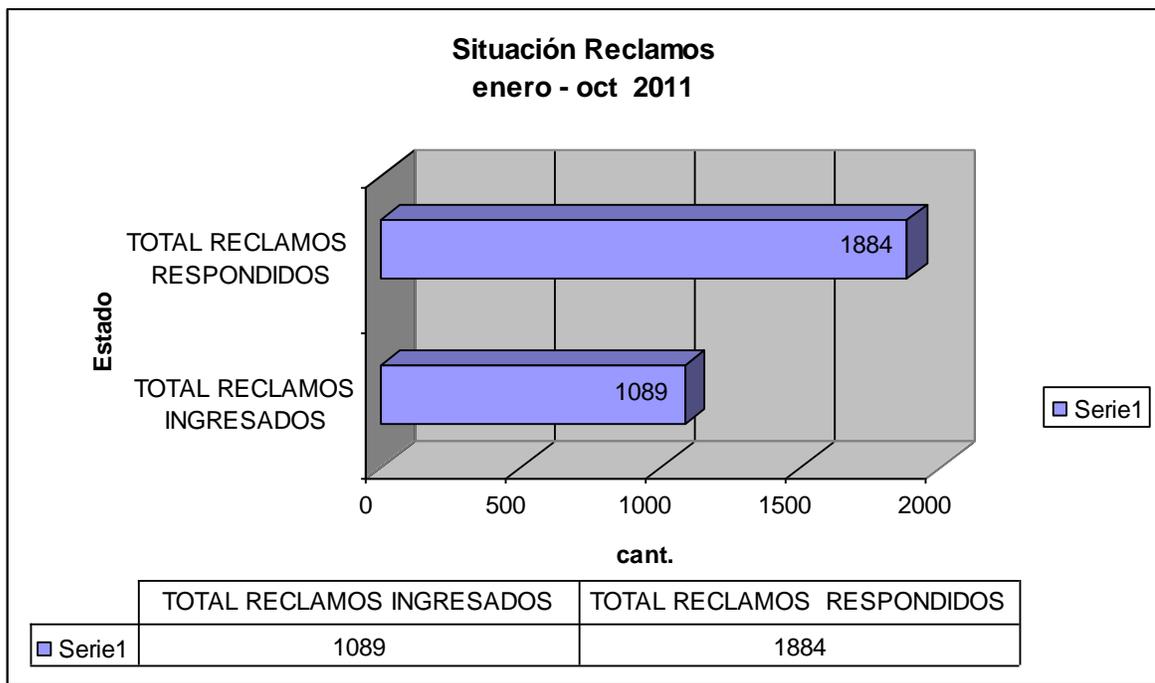
4.3. Descripción de los Tipos de Reclamos - Desglose de las Atenciones



Fuente: Bases de Datos de la SEC 2011

Los reclamos son los motivos principales por los cuales las personas se acercan a la SEC, podemos destacar que el mayor número lo lleva los reclamos contra empresas eléctricas, 1052, luego Reclamos de combustibles líquidos y/o gaseoso 17; Reclamo contra empresas inspectoras 16; Reclamos contra instaladores eléctricos y de gas 4.

4.4. Descripción Status de los Reclamos hasta Octubre 2011



Fuente: Bases de Datos de la SEC 2011

Como se puede apreciar en el Gráfico Status de los Reclamos, en la SEC DR Valparaíso ingresaron hasta octubre 2011 la cantidad de 1089 reclamos. Sin embargo los respondidos suman 1884 en un período comprendido de 10 meses de enero a octubre de 2011, esto se debe a que existe una carga histórica de reclamos que se arrastran del año anterior, no podemos olvidar que el plazo máximo para dar respuesta a un reclamo es de 6 meses, es así como se justifica que hayan más reclamos resueltos que ingresados.

4.5. Descripción de los Documentos Gestionados hasta antes de la implementación del SIAC



Fuente: Bases de Datos de la SEC 2011

La SEC se comunica a través de Oficios Ordinarios y Resoluciones Exentas, los Oficios Ordinarios son los oficios que se utiliza para comunicar solicitudes o cerrar casos, para dar respuestas o derivar presentaciones, informaciones más bien generales y las Resoluciones Exentas son oficios que comunican Sanciones e Instrucciones.

Durante el año 2011 desde Enero a Octubre del 2011 se emitieron 3311 oficios ordinarios lo que corresponde al 90% de la documentación que emite la SEC DR Valparaíso y 380 Resoluciones Exentas, que corresponde al 10% de la documentación que se emite en la SEC DR Valparaíso.

4.6. Descripción de las medidas adoptadas para la implementación del SIAC.

En diciembre del año 2009, se presentó a evaluación del MEI el informe del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, “Plan General de Aplicación del Sistema Integral de Atención Ciudadana”, que entre otras materias consistía en el diseño del sistema, las metodologías y procedimientos a aplicar, como las herramientas de gestión y los indicadores a utilizar.

Para el cumplimiento de los compromisos establecidos en el diseño presentado y de los requerimientos técnicos, que corresponde a la implementación se realizaron las siguientes acciones:

1. Implementación del proceso de atención ciudadana:

- ✓ Se enviaron a todos los espacios de atención usuarios de SEC (DAU y Direcciones Regionales), los documentos correspondientes al Diseño, especialmente las metodologías y procedimientos a implementar.

- ✓ El Departamento de informática trabajó en la herramienta electrónica para el registro y seguimiento de presentaciones y reclamos ingresados por los usuarios. Hoy se cuenta con un modelo básico que está en revisión y discusión con las áreas técnicas, y que está basado en los procedimientos de atención presentados al SIAC.

- ✓ Se está evaluando implementar una comunicación de la institución con los usuarios que ingresan reclamos, para efectos de comunicarles la aceptación a tramitación del caso e informarle los plazos involucrados para emitir respuesta definitiva.

2. Plan de Difusión SIAC y Carta de Derechos Ciudadanos:

- ✓ Se han sostenido reuniones con la Unidad de Comunicaciones, quienes están trabajando en la coordinación e implementación del plan de difusión a nivel institucional y de la Carta de Derechos Ciudadanos en todos los espacios de atención de público.

3. Plan de Capacitación SIAC:

El Plan de capacitación SIAC está inserto en el Plan de capacitación Institucional. Al respecto, se coordinó con el Departamento de Personal acciones como:

- ✓ Realizará la capacitación por Ley 19.880. en relación a los procedimientos y plazos que esta Ley establece, la que se realizará por los funcionarios del DAU a las diferentes áreas de la institución.

- ✓ El Departamento Jurídico propondrá próximamente un calendario y mecanismo para efectuar una capacitación a las distintas áreas de SEC, relacionada con las exigencias de la Ley N° 20.285.

4.7. Implementación del SIAC Región de Valparaíso:

En la Dirección Regional de Valparaíso hay una alta demanda de atenciones presenciales y de estas, se desprende un número importante de reclamos que requieren tramitación y respuesta por parte de SEC.

Al respecto se evidenció una falta de personal técnico en esta Dirección Regional con dedicación exclusiva o a lo menos permanente en esta área, con lo se aumentaría la capacidad resolutive de la Dirección Regional Valparaíso.

Se evidenció también la necesidad de adecuación de los espacios físicos con el objeto de contar con un lugar de recepción y atención de público más adecuado.

Se sostuvieron reuniones con el Director Regional para efectos de coordinar algunas acciones tendientes a implementar adecuadamente el SIAC de la región.

Se evidenció la falta de personal administrativo, por lo cual se evaluó la contratación de personal capacitado

4.8. Implementación Oficina de Partes

Para poder implementar el SIAC fue necesario, primeramente, readecuar los espacios físicos, se crea la Oficina de Partes y la contratación de una Secretaria, la cual estaría encargada de:

- Primera atención de usuario que concurre a la Oficina Regional.
- Responder teléfono y derivar según requerimiento.
- Recepción, apertura e ingreso de la correspondencia dirigida a la Superintendencia Regional como así también la que va dirigida a otras Direcciones Regionales.
- Entrega y retiro de correspondencia en el Servicio de Correos.
- Registro de la diferentes Oficios y Resoluciones Exentas que emanan del Servicio, en plataforma TIMES.
- Ingreso de toda la correspondencia ya enumerada a plataforma TIMES.
- Despacho de Oficios Ordinarios y Resoluciones Exentas como demás documentación.
- Manejo, orden y control de los Archivos de Ordinarios y Resoluciones Exentas.
- Derivación de la documentación recibida a las distintas dependencias de la organización.

Se está a la espera la contratación de un Fiscalizador el cual se encuentra en estos momentos en estado de selección.

Dentro de las medidas adoptadas para la implementación del SIAC en la DR Valparaíso, estuvo la contratación de un administrativo que cumpliera las funciones de Secretaria, y con esto se dio un importante paso ya que descongestionó la Oficina de Atención al Usuario, delimitó funciones administrativas, redujo el trabajo administrativo a los Fiscalizadores, pudiendo éstos avocarse a las tareas técnicas y de fiscalización propias y específicas de su cargo.

Otro aporte importante para que el logro de uno de los objetivos que persigue la implementación de este Sistema fue la determinación de contratar personal técnico, en SEC Santiago, para que diera respuesta y cierre de todos los reclamos que hasta antes de la implementación del SIAC en las diferentes regiones aún no habían sido resueltos.

Esto significó que alivio la carga de trabajo a los fiscalizadores pudiendo concentrarse solo a resolver los nuevos reclamos y que serían ingresados por este sistema.

Se elaboró un listado de los diferentes problemas más comunes por los cuales las personas recurrían a la SEC y esto permitió uniformar criterios de atención, entre las empresas involucradas y la SEC.

4.9. Implementación de Plataformas Tecnológicas

También fue necesario para la puesta en marcha del SIAC, actualizar la tecnología computacional, esto es, permitir mayor acceso a diferentes programas y con mayor rapidez.

El Departamento Informático de la SEC, centralizado en SEC Santiago, implementó plataformas on-line, para dejar y permitir que el Sistema SIAC fuese operativo. Implementó además, la plataforma TIMES, sistema encargado del seguimiento y cierre del reclamo. En el Sistema Times todo el personal de la SEC tiene una clave para ingresar al Sistema. La función que cumple este sistema es de integrar toda la correspondencia que llega, que es ingresada por la encargada de la Oficina de Partes, luego de haber sido digitalizada por la funcionaria encargada del SIAC, una vez que la documentación está en línea es derivada internamente y según el tema que se trate a los diferentes funcionarios, todo lo que ingresa como reclamo se va directamente al SIAC, y la funcionaria encargada procede a darle curso, esto puede significar solicitar datos a la empresa o bien derivar el reclamo para que la empresa lo conteste y dé respuesta directa al usuario/a que presenta el reclamo.

Entre las adquisiciones fue necesario dotar a la Dirección Regional de un Scanner de última generación para el procesamiento de antecedentes que presenta el usuario al momento de hacer el reclamo, debido a que en el Sistema SIAC la prioridad son las atenciones presenciales, esto significa que al usuario se le toma el reclamo y se le deriva de inmediato en forma On-line su requerimiento a la Empresa Involucrada. Con la adquisición de este Scanner todos los antecedentes, o los más relevantes, se digitalizan de inmediato adjuntándolos a su reclamo y derivando todo esto a la empresa que

corresponda, ya sea para solicitar más antecedentes, o solicitando que la Empresa les responda directamente.

4.10. Contexto del cambio en la gestión electrónica de reclamos en el mercado eléctrico y de combustibles.

Durante el año 2011, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, emitió un Oficio Circular, informando e instruyendo respecto al mecanismo de información y notificación electrónica en gestión de reclamos administrativos a las empresas eléctricas y de combustibles.

El cual en su punto 2 dice:

“En la actualidad, los reclamos presentados por clientes de empresas concesionarias de servicio público de distribución eléctrica, ante la Superintendencia son sometidos a lo dispuesto en el Oficio Circular SEC N° 4853, del 21.08.2002. Dicho oficio reguló en sus anexos n°1, n°2 y n°3, la forma en que debían atenderse las presentaciones interpuestas por los clientes ante la misma empresa, como también reguló la interposición de presentaciones ante la Superintendencia.

Considerando lo anterior, y particularmente la incorporación de plataformas tecnológicas de gestión agregada en materia de reclamos, esta Superintendencia ha considerado necesario instruir que a partir de la vigencia de este oficio circular contemplada en el punto 7 del mismo, toda empresa concesionaria de distribución eléctrica, quedará obligada, en cuanto a la gestión de los mismos, y en los aspectos que conforme a esta instrucción se señala, a someterse a las instrucciones del procedimiento que a continuación se indica y al manual de gestión electrónica de reclamos que se acompaña en el anexo 1 del presente Oficio. En todo aquello que no sea contradictorio con el presente oficio, seguirá vigente lo dispuesto por el Oficio Circular SEC 4853 del 21.08.2002. No obstante, en relación a los plazos de respuesta hacia el usuario, se aplicarán siempre las normas contenidas en la presente instrucción.”

Se establecen las obligaciones de las empresas

“La empresa deberá dar respuesta en los plazos señalados más adelante, ya sea contestando directamente al usuario, o adjuntando los documentos que sean necesarios para la resolución por parte de este Organismo Fiscalizador. Para tales efectos tendrá aplicación lo dispuesto en el punto 3.4. del Oficio Circular SEC N° 4853, del 21.08.2002, una vez que la empresa, de respuesta conforme lo indique el manual que se describe en el anexo 1, sea adjuntando o insertando la información necesaria, quedarán este último caso, a disposición de la Superintendencia para su resolución y comunicación al usuario reclamante.

El sistema electrónico, dará cuenta de la oportunidad en la que dicha respuesta sea dada, y pondrá a disposición de la empresa un registro que le permita a ésta acreditar ambas situaciones, emitiendo un comprobante de envío, señalado en el anexo 3.

Por otro lado, la resolución de esta Superintendencia será enviada al destinatario final para que, mediante los canales que se dispongan al efecto, tome conocimiento de su respuesta y pueda disponer de ella de manera íntegra y confidencial.

Notificado el usuario, y para el caso en que este no considere resuelto su reclamo y así lo notifique a la Superintendencia, corresponderá a esta institución en uso de sus facultades legales, resolver fundadamente conforme las normas legales y reglamentarias.

Tratándose de traslado de un reclamo, y una vez recibido por parte de la empresa, ésta deberá cerrarlo en la plataforma”.

Se determinan los plazos de respuesta

“Toda empresa instruida deberá dar respuesta tanto a las solicitudes de información, como a los reclamos que le sean trasladados de la SEC. En el primer caso deberá responder a SEC dentro de 10 días corridos, a partir de la notificación electrónica, plazo que no será prorrogable. En el segundo caso, deberá responder directamente a los usuarios en un plazo de 30 días corridos una vez recibida la notificación electrónica por parte de la SEC. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso que se solicite información a la empresa y ésta no pueda aportar oportunamente todos los antecedentes, deberá

informar a la SEC dicha circunstancia dentro del plazo otorgado, pudiendo esta otorgar un nuevo plazo hasta por la misma cantidad de días que los señalados en el párrafo anterior. Esta acción será considerada una nueva solicitud para los efectos del sistema, pero asociada al mismo traslado de reclamo o solicitud de información primitiva”.

De la Vigencia.

La presente instrucción será aplicable a los traslados de reclamos y solicitudes de información ingresados por la Superintendencia en la plataforma electrónica, a partir de la fecha indicada en el calendario que se establece a continuación:

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SIAC EN LAS EMPRESAS ELECTRICAS DE DISTRIBUCIÓN		
INICIO EN PRODUCCION 1° BLOQUE		
REGION	SIAC EMPRESAS	EMPRESAS
Coquimbo	15-12-2011	Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A.
		Energía del Limari S.A
Valparaíso	15-12-2011	Chilquinta Energía S.A
		Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A.
		Energía de Casablanca S.A
		Cía. Eléctrica del Litoral S.A
		Empresa Eléctrica de Casablanca
		Luz Andes Ltda.
Libertador General Bernardo O'Higgins	15-12-2011	Empresa Eléctrica de Melipilla, Colchagua y Maule S.A.
		CGE Distribución
Metropolitana	15-12-2011	CGE Distribución
		Chilectra S.A
		Empresa Eléctrica de Puente Alto
		Empresa Eléctrica municipal de Til-Til
		Empresa Eléctrica de Colina Ltda.

Con esto ya tenemos definidas las actuaciones de los principales actores que intervienen en el proceso de implementación del SIAC, por un lado está la implementación del sistema con todas las modificaciones a nivel de gestión administrativa documental que ha sido necesario llevar para el buen funcionamiento, adecuación de los espacios para una mejor atención hacia el usuario, adecuar las tecnologías computacionales,

implementación Sistema de seguimiento y cierre de los reclamos – Sistema TIMES y por último tenemos a las Empresas involucradas del área eléctrica y de combustibles líquidos y de gas.

La importancia que tiene el reconocimiento de cada uno de estos actores se determina en el sentido de la delimitación de las funciones y rol que tiene cada uno de ellos.

En el caso del SIAC, está en manipular un sistema que sea amigable, confiable y de fácil uso y entendimiento, razón por la cual la capacitación juega un rol preponderante.

En el caso de la SEC está el brindar una mejor atención en cuanto a la eficiencia para la resolución de un reclamo y además dar cumplimiento con las metas trazadas

Con respecto a las empresas tener una comunicación más directa y en un mismo idioma al estandarizar procesos y establecer obligaciones y plazos.

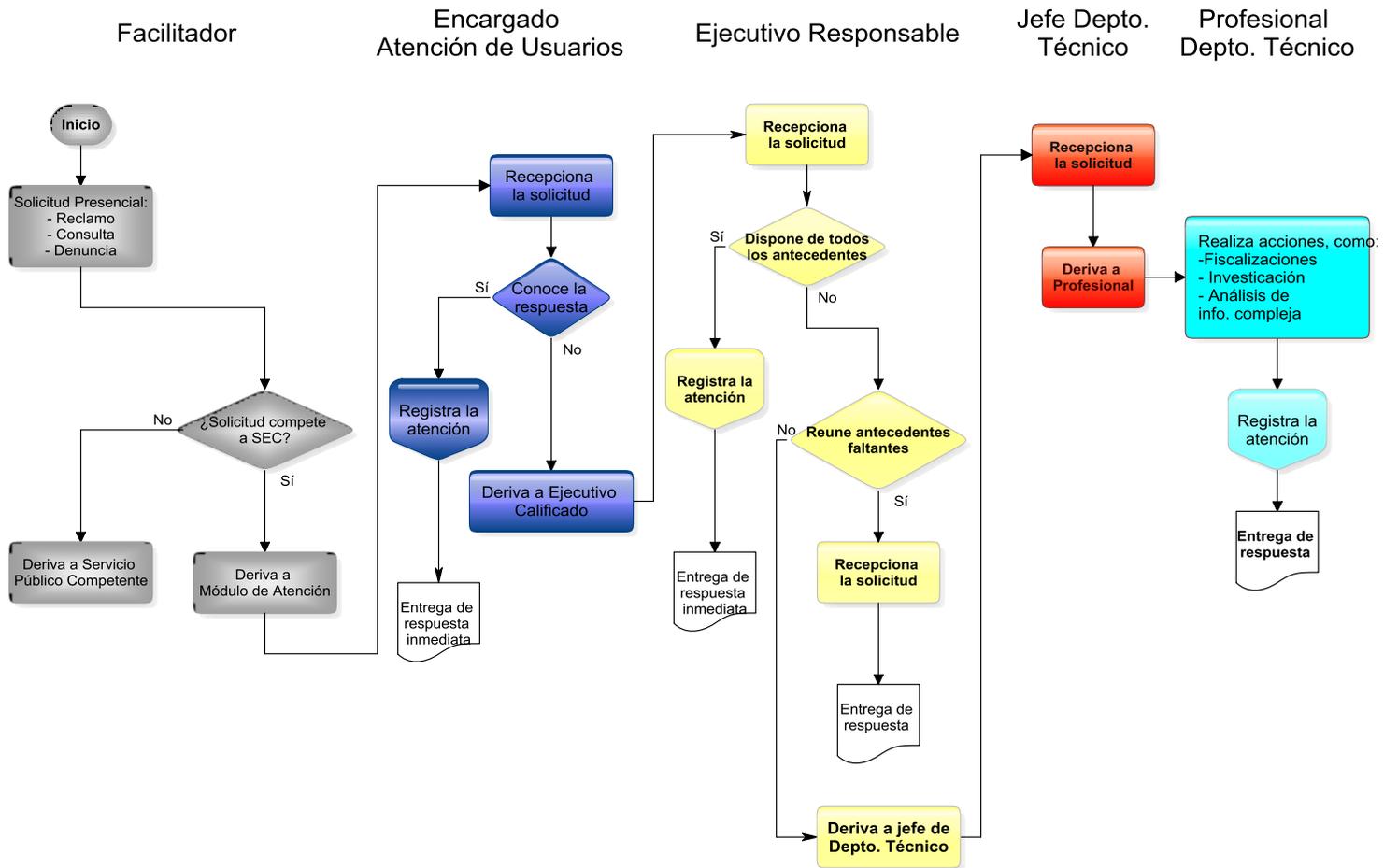
4.11. Descripción de las estrategias adoptadas para implementar el SIAC

- a. **Equipo de trabajo.** La experiencia del Grupo de funcionarios que compone la SEC DR Valparaíso, ha hecho que la labor se facilite en términos de aplicar los conocimientos adquiridos y llevarlos a la práctica en esta nueva plataforma, salvando así varias situaciones que ha provocado el trabajar con este nuevo Sistema. Es importante destacar que la retroalimentación ha sido un elemento prioritario para llevar adelante este Sistema.
- b. **Reuniones informativas.** Semanalmente se realiza una reunión donde se analizan los principales problemas que se han presentado, exponiendo así cada funcionario presenta sus apreciaciones y preocupaciones, las cuales se discuten en grupo y se toman decisiones. El Jefe del Servicio, en este caso el Director Regional, toma nota y presenta estas situaciones a nivel Central con lo que se ha logrado que se reevalúen ciertos criterios que ayudan a establecer procedimientos de acción.

- c. **Reuniones técnicas con empresas involucradas.** El director Regional, ha sostenido diversas reuniones técnicas con los encargados de presentaciones de las distintas empresas involucradas en la implementación de este Sistema. Análisis de situaciones presentadas, evaluación y acuerdos sobre criterios que ayudan a establecer procedimientos de acción. Trabajo con especialistas en áreas claves, para fortalecer la efectividad de las acciones.

4.12. Descripción del Funcionamiento del SIAC

FLUJOGRAMA DEL RECLAMO SISTEMA SIAC



a. Glosario del Flujograma SIAC

Concesión : En economía, una concesión es el otorgamiento del derecho de explotación, por un periodo determinado, de bienes y servicios por parte de una empresa a otra, generalmente privada.

La concesión tiene por objeto la administración de los bienes públicos mediante el uso, aprovechamiento, explotación de las instalaciones o la construcción de obras y nuevas terminales de cualquier índole sea marítima, terrestre o aérea de los bienes del dominio público.

Prestación a usuarios finales: La ley define al usuario final (o consumidor final) como aquel “que utiliza el suministro de energía eléctrica para consumirlo” (art. 150 LGSE).

Integral de Atención Ciudadana (SIAC), en adelante, el Sistema: modelo de atención ciudadana que se implementa en los módulos de atención de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y cuyo objetivo es asegurar el registro, seguimiento y respuesta de las consultas, reclamos y trámites que presenta la ciudadanía en la institución.

Departamento Atención Usuarios (DAU): Unidad de la Superintendencia establecida en la Región Metropolitana, encargada del contacto inicial y la gestión de respuestas a los usuarios y los usuarios que concurren a la SEC para realizar una consulta, presentar un reclamo o solicitar información.

Encargado(a) SIAC: El funcionario responsable del Sistema a nivel nacional es el Jefe(a) del Departamento de Atención de Usuarios, cuyo deber es dirigir a los funcionarios y funcionarias que atienden público y entregar las directrices necesarias para una adecuada atención, trámite, gestión de respuesta o derivación de las consultas y reclamos ingresados en atención presencial, por Oficina de Partes R.M, correo electrónico (contactodau@sec.cl), o por teléfono (CallCenter).

Facilitador(a): Es un funcionario del DAU. Cuya función es recepcionar a los usuarios que concurren a las oficinas de SEC, asistiéndolos respecto del trámite al que concurren, res

pondiendo las consultas simples, de carácter general o derivándolos al módulo de atención más adecuado a su requerimiento.

Encargados(as) Atención Usuarios: es el funcionario responsable de atender y responder las consultas de fácil respuesta por tratarse de materias de conocimiento

general o donde existe una base de datos (base de conocimiento) de consulta rápida, que permiten entregar una respuesta inmediata al usuario(a) aquellas y de recibir los antecedentes de reclamos, en su respectivo espacio de atención, los que serán posteriormente derivados a un ejecutivo calificado o Departamento Técnico respectivo. Inicialmente este perfil existirá en la Unidad de Atención Usuarios de la Región Metropolitana

Ejecutivo(a) Calificado(a): es el profesional o técnico responsable de atender las consultas de carácter más complejo, que requieren de conocimientos técnicos y/o normativos más específicos y que por tal razón no pueden ser resueltas en el módulo común de Atención Usuarios. Inicialmente este perfil existirá en la Unidad de Atención Usuarios de la Región Metropolitana.

Encargado(a) Atención Usuarios Regional: Es el profesional, técnico o administrativo responsable de la recepción y atención de los usuarios(as) que concurren a una oficina regional. Esta tarea será asignada por cada Director Regional, quien organizará y coordinará de acuerdo a la disponibilidad de recursos, procurando el cumplimiento de la función y la correcta atención de los usuarios en cuanto a otorgar respuesta de consultas y la recepción y atención de reclamos.

Usuario: toda persona que concurra al Sistema de atención de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por cualquiera de los canales habilitados, a realizar una consulta o reclamo sobre los servicios que están en el ámbito que fiscaliza la institución; o efectuar, según sea el caso, un trámite de declaración, inscripción o retiro de instalación, organismo de certificación, o licencia de instalador.

Atención: es un proceso que comienza cuando un usuario(a) recurre a la SEC, por alguno de los canales habilitados del Sistema.

a, para realizar una consulta o presentar un reclamo; y termina cuando éste recibe una respuesta por parte del servicio.

Atención mediante correo electrónico: Es aquella que recibe el usuario, a través de correo electrónico, cuando ha efectuado consultas o presentado reclamos ante la SEC, a través de correo electrónico dirigido a contactodau@sec.cl, y ha manifestado su deseo de que la respuesta le sea informada por el mismo medio. Tratándose de reclamos, éstos se imprimen y se ingresan por Oficina de Partes.

Derivación Interna: es el traslado, electrónico o físico, de la consulta o reclamo que realiza el Encargado de Atención Usuarios o el Ejecutivo Calificado a los Departamentos Técnicos de la SEC, cuando no es factible una respuesta inmediata.

Plataforma y Seguimiento TIMES: es el soporte electrónico de respaldo del registro de los reclamos presentados por los usuarios, las acciones que se realizan para atenderlos, las respuestas emitidas y los plazos en que se efectúan.

Derivación Externa: Es el traslado, electrónico o físico, que realiza el Encargado(a) de Atención Usuario(a) al contacto de atención de otro Servicio Público, cuando la presentación es materia de éste.

Módulos de Atención: Son los recintos definidos por la SEC para la atención de los usuarios, que corresponde a las dependencias de la Unidad de Atención a Usuarios.

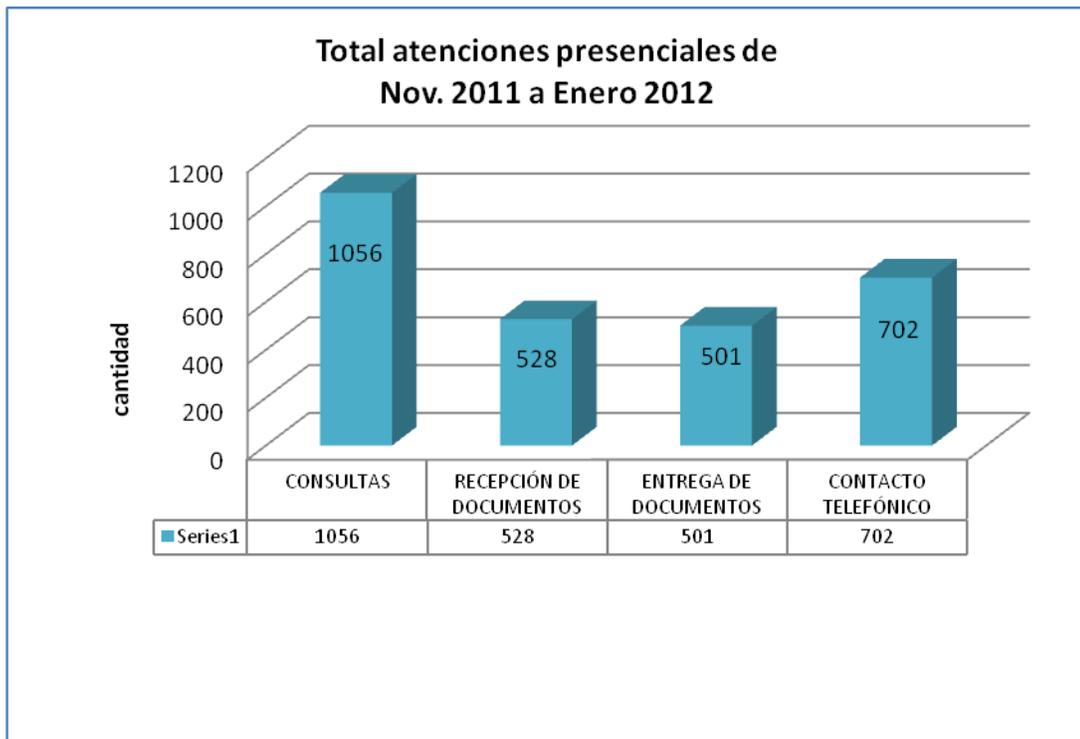
Canales de atención: Son aquellos que pueden utilizar los usuarios(as) para efectuar consultas o presentar reclamos a la SEC: modalidad virtual, a través de correo electrónico dirigido a sec_valparaíso@sec.cl, telefónico, por escrito a través de Oficina de Partes; y presencial en Unidad de Atención Usuarios.

Respuesta a una Consulta: Se entenderá como la comunicación verbal cuando se entregue una respuesta inmediata ante una consulta formulada, de lo cual deberá quedar registro de atención. Corresponderá a una comunicación formal escrita, cuando la respuesta no sea inmediata y se haya realizado un traslado a un departamento interno para un análisis técnico o normativo previo a emitirse la respuesta.

Respuesta a un Reclamo: Se entenderá como la comunicación formal escrita, que la institución entrega al usuario que efectúa un reclamo en la SEC, mediante la cual se le indican las acciones emprendidas y su resultado, y aquellas que eventualmente se emprenderán producto de la investigación efectuada, de acuerdo al procedimiento establecido en las normas sectoriales vigentes. En el caso que éste haya dado origen a una Resolución final (por ejemplo sancionatoria), se deberá enviar copia de ésta, por separado al usuario, independiente que se haya emitido una respuesta previa.

Cierre de un caso: Acción que se efectúa en el sistema TIMES cuando están concluidas todas las acciones derivadas de un reclamo o denuncia y existe una Resolución final (por ejemplo sancionatoria). Se deberá enviar copia de esta Resolución al usuario cuya presentación haya dado inicio del caso, independientemente que se le haya emitido una respuesta previa por separado

4.13. Descripción de las Atenciones Presenciales con el Sistema SIAC

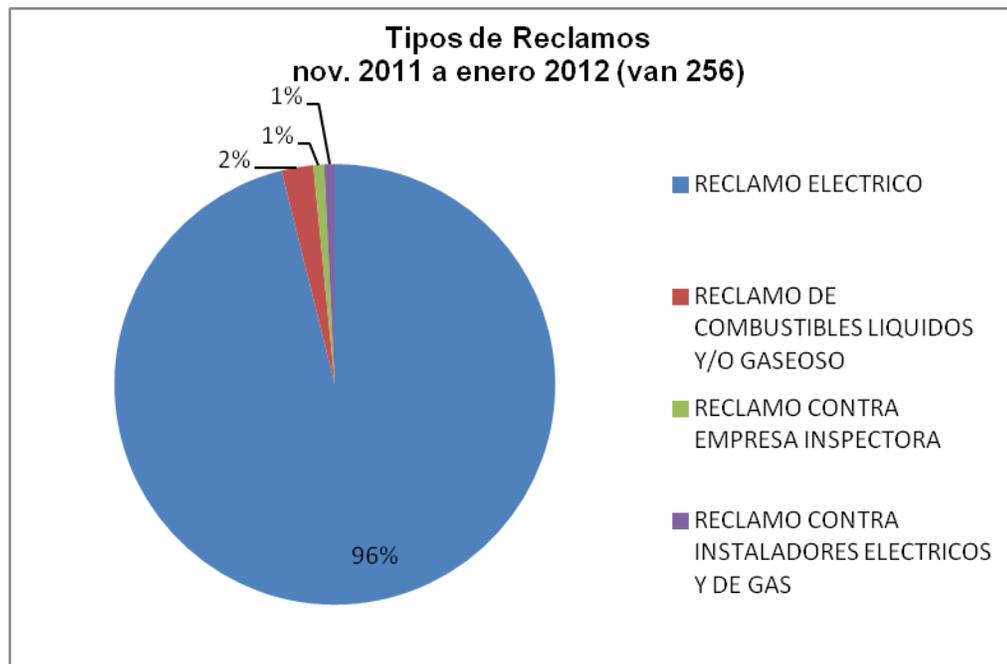


Fuente: Bases de Datos de la SEC 2011 – 2012

El total de atenciones presenciales que ha atendido la SEC durante los meses noviembre 2011 a enero 2012 suman 2787 total de atenciones, lo que resultaría un total promedio mensual de 927 atenciones (total atenciones 2787 / 3 meses – noviembre 2011, diciembre 2011, enero 2012 = 927). Las atenciones presenciales corresponden a usuarios que se presentan en la SEC a:

- Entregar correspondencia
- Solicitudes/visación de credenciales Instaladores eléctricos de gas
- Entrega de credenciales de instaladores autorizados y claves de acceso
- Ingreso y retiro de carpetas eléctricas y combustibles líquidos

4.14. Descripción de los tipos de reclamos – Desglose de los Reclamos

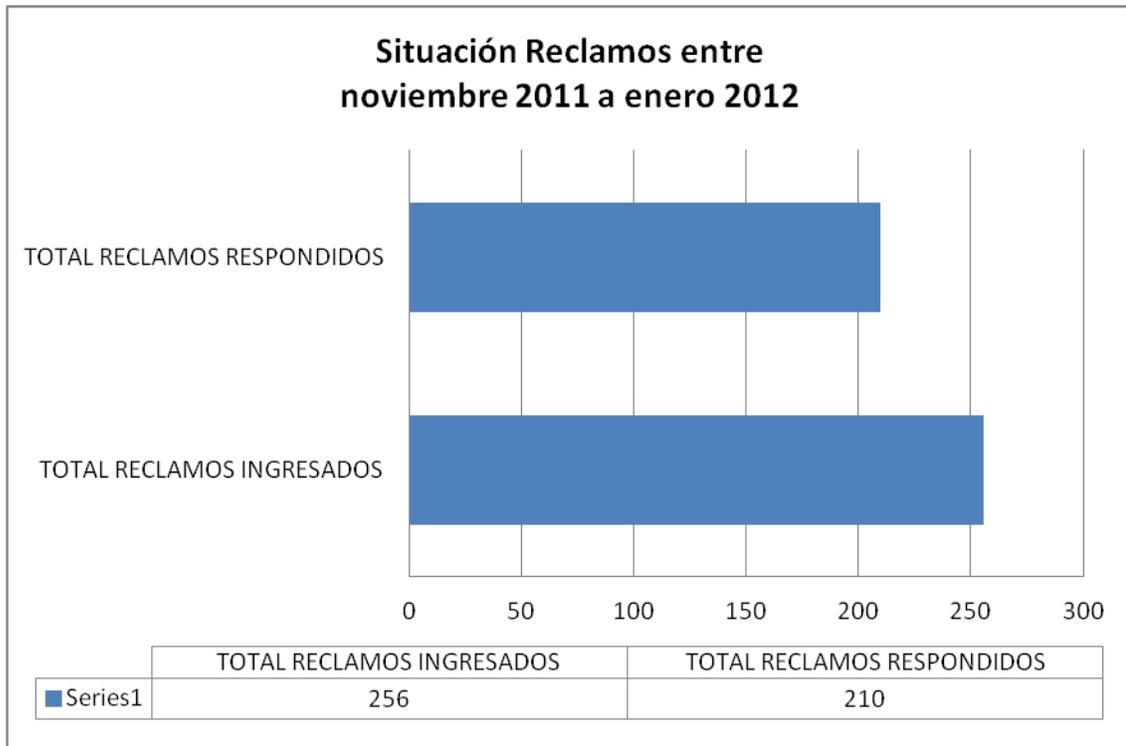


Fuente: Bases de Datos SEC 2011 - 2012

Los reclamos eléctricos siguen siendo el principal motivo por lo cual los usuarios concurren a la SEC, 96%, y dentro de los reclamos más frecuentes por los cuales las personas se acercan a la SEC se pueden distinguir:

- Por artefactos quemados
- Por consumos no registrados - CNR
- Por cobros indebidos, excesivos o que no se saben que son.
- Por problemas de facturación.
- Por calidad de servicio (cortes y variaciones de tensión)
- Por servidumbres (postes en terrenos de particulares).
- Por la no conexión de servicios.

4.15. Descripción del Status de Reclamos



Fuente: Base de Datos SEC

Con la implementación del Sistema SIAC, se cambiaron los plazos máximos para dar respuesta a los usuarios que concurren a la SEC, este nuevo plazo se estableció en 60 días. El plazo que había antes del SIAC era de 6 meses.

Es así como con este nuevo parámetro de plazos, los casos resueltos en 60 días fueron 210 de un total de 256 reclamos ingresados.

El motivo por el cual sucedió esto se debió a que las persona aportaron nuevos antecedentes por lo cual hubo que re-evaluar el caso.

4.16. Descripción de documentos gestionados y que se emiten en la SEC con el Sistema SIAC



La cantidad de documentos gestionados desde que se implementó el SIAC, ha disminuido notoriamente, esto se debe a que gracias al uso de la tecnología y del sistema en sí, cuando se toma un reclamo en forma presencial el sistema de inmediato arroja un oficio dando la acogida al reclamo y la derivación solicitando antecedentes del caso a la empresa involucrada se hacen desde la plataforma electrónica, por lo tanto no se necesita emitir oficio.

Antes de la implementación del SIAC los reclamos se presentaban en papel y por cada reclamo que se acogía a tramitación el fiscalizador debía emitir dos oficios.

CAPITULO V

5. PROPUESTA TÉCNICA

Entre los problemas que se ha detectado en la implementación del SIAC, que está en etapa de ejecución, los más importantes tienen que ver con:

1.- La capacitación hacia el personal que utiliza el sistema.

Enfrentarse a nuevos escenarios por lo general es difícil, sobre todo si se lleva trabajando mucho tiempo de una determinada manera y obteniendo buenos resultados con esta forma de desarrollar el trabajo. Por esto ha sido determinante, el tema de la capacitación del uso de estos sistemas, ya que muchos de los problemas surgidos en la ejecución de ambas plataformas SIAC/TIMES, han tenido que ver con el desconocimiento del sistema en sí, esto generó en el momento de su implementación cierta tensión entre los funcionarios al sentirse inseguros del trabajo que estaban realizando.

Ya han pasado cerca de tres meses desde que se implantó el SIAC y aún surgen dificultades para el buen uso de éste, entre las dificultades más repetitivas están:

- La forma en que se cierran los casos, como se hace el seguimiento ya que el Sistema ofrece buscadores pero es muy discriminatorio.
- Como se logra ver la fecha en que la empresa responde si esta no se anoto cuando fue derivada la respuesta.

Cabe destacar, que muchos de los problemas de criterios que fueron planteados en un principio se han ido corrigiendo en el transcurso del tiempo por el Departamento de Informática quienes han tenido la predisposición de escuchar los requerimientos y problemas que se han suscitado con la implementación de este Sistema.

2.- Implementación Computacional.

Este sistema TIMES y SIAC están soportados en el ORACLES, por su capacidad de almacenamiento de gran cantidad de datos y confiabilidad, como todo el sistema se desarrolla con ingreso y derivación en forma on-line, se ha detectado un problema con los PC con que cuenta la SEC DR Valparaíso, ya que son de tecnología más antigua lo que hace que el procesamiento de datos sea lentos, factor que juega en contra cuando se está tomando un requerimiento presencial. También esto se nota en el momento de procesar los datos, por lo que es necesario el cambio de PC o bien adaptarlos a las necesidades que hoy hay, esto es, mayor capacidad de almacenaje, más velocidad, y por supuesto contar con una conectividad que permita entrar y salir del sistema en forma rápida, así como cargar y descargar archivos, ya que no hay que olvidar que toda la documentación es digitalizada y anexada al reclamo.

3.- Problemas de Conectividad

El problema de conectividad que tiene hoy la SEC DR Valparaíso hace que los procesos sean demasiado lentos, provocando molestia en el usuario cuando viene a interponer su reclamo o denuncia, provoca además retrasos en el envío de antecedentes o recepción de los mismos, lo cual dificulta al momento de cumplir con los plazos establecidos para el cierre de un reclamo.

Esto cobra importancia ya que todos los procesos del SIAC se manejan en forma ON-LINE, por lo tanto si hay problemas con la conectividad existen problemas con la consecución de los resultados.

Como se puede observar, los problemas que hoy tiene la SEC son de variada índole, sin embargo, tratándose de un Sistema que recién está en su etapa de implementación, aunque ya esté en ejecución, todos estos problemas se pueden subsanar en forma más o menos rápida, para lo cual sería necesario entre otros:

- La pronta contratación de un nuevo funcionario (fiscalizador) ya que la cantidad de ingresos que se reciben en la SEC es de consideración, esto permitiría distribuir la carga de trabajo que tienen los fiscalizadores, en especial del área de electricidad, y darles tiempo además para que realicen otras funciones específicas como ser, la de inspecciones en terreno de las diferentes instalaciones,

inspecciones de instalaciones de cercos eléctricos, inspecciones en terreno cuando existen denuncias donde hay peligro eminente hacia la integridad física de las personas o propiedades.

- Mejorar la conectividad o enlace internet, junto con esto mejorar la capacidad de los equipos computacionales que hoy hay en la SEC DR Valparaíso, sobre todo el equipo de la funcionaria de la Oficina de Atención al Público, por ser el que se utiliza para almacenar toda la información que es digitalizada.
- Adquisición de otro scanner para la Oficina de Partes, de similares características del que ya hay en la Oficina de Atención a Público, pues así se podrían ingresar la documentación al Sistema en forma más rápida. Evitaría la aglomeración de antecedentes en espera de digitalización.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES

Con la implementación del SIAC en la SEC DR Valparaíso, los pasos para el proceso de atención de reclamos, derivación, tramitación y cierre del caso, se redujeron, esto se debió a que las atenciones de reclamos se toman de inmediato y se tramitan desde la plataforma SIAC, lo que hace más expedito el inicio de la tramitación de un caso, ya que todo el primer proceso: atención de reclamo y solicitud de antecedentes a empresas se hace en forma on-line, y las empresas involucradas dan respuestas de la misma forma.

Las atenciones presenciales que realiza la SEC DR Valparaíso, se han mantenido en los ítem: contacto telefónico, entrega de documentos y consultas. Sin embargo en el ítem recepción de documentos se nota una tendencia a bajar en volumen, esto se debe a que las respuestas a oficios solicitando antecedentes se entregan a través de la plataforma del SIAC, o sea, en forma on-line y no en papel como se hacía hasta antes de la implementación de este Sistema.

Con respecto a los tipos de reclamos, se puede evidenciar que los reclamos contra empresas eléctricas siguen siendo el principal motivo por el cual las personas concurren a la SEC DR Valparaíso.

La SEC DR Valparaíso tramita un número importante de atenciones de reclamos, es prácticamente la región que tiene más reclamos (demandas) en el país, y con los nuevos plazos establecidos, esto es 60 días, la cantidad de casos resueltos no alcanzó a ser el 100%, esto se debió entre otras cosas, a la implementación misma del sistema, y a que varios casos por su complejidad hubo que re-estudiarlos, superando con esto el tiempo estimado de respuesta.

La gestión documental, en cuanto a la emisión de Oficios Ordinarios y Resoluciones Exentas se afectó en forma positiva con la implementación de este Sistema, ya que al solicitarse los antecedentes vía on-line se redujo la emisión de estos documentos. Otro aspecto importante de destacar es que se produce un ahorro en papel y tinta al no tener que imprimir oficios, además se alivia el proceso de envío de correspondencia, ya que en

el antiguo sistema de Atención de Reclamos toda la documentación que salía desde la SEC debía de ser enviada por correo certificado, con el nuevo sistema es a través de la plataforma SIAC.

Este sistema implementado que forma parte del proceso de Modernización del Estado, será efectivo y eficiente en la medida que las personas, ciudadanos, usuarios del sistema sientan que sus demandas son acogidas, que sus derechos son respetados, que el Estado los acoge y protege, otorgándoles herramientas y espacios para ser escuchados y atendidos sin discriminación y con respeto.

Este sistema que está en etapa de ejecución será verdaderamente un éxito y/o fracaso en la medida que se coordinen, atiendan y respondan las necesidades del usuario, quién será el encargado final de hacer saber si el sistema es eficiente y eficaz.

La correcta implementación del SIAC, va constituir un canal de comunicación entre los ciudadanos y el Estado, siendo los Organismos Públicos los encargados de otorgar una atención de calidad, entregando un producto final a los usuarios que les reporte satisfacción. En este contexto las Leyes que se han promulgado como por ejemplo, Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, donde se estipulan los plazos para dar respuesta a los usuarios de sus distintos problemas, son herramientas que están a la disposición de los usuarios y que le permiten ejercer sus derechos.

Si bien es cierto, la implementación de este Sistema que está en su etapa de ejecución es relativamente nuevo, a la fecha y transcurridos más de tres meses se puede evidenciar los siguientes aspectos positivos:

- Descongestión en los procesos administrativos para el procesamiento de un reclamo hasta su finalización o cierre.
- Delimitación de las funciones que cumple cada funcionario de la SEC DR Valparaíso pudiendo avocarse cada uno a sus funciones.
- Ahorro de recursos materiales, económicos, y de tiempo, al no tener que imprimir oficios por cada reclamo empresa que se gestiona.

Cabe mencionar que estos resultados positivos en cuanto a las resoluciones de caso dentro de los plazos otorgados responde a un tipo de conducción, a un liderazgo positivo, a una nueva forma de hacer las cosas orientadas a los resultados, sello impreso por el actual Director Regional, además de la predisposición de los funcionarios y su experiencia de años de servicio.

La SEC DR Valparaíso ha sido visitada por el Superintendente en dos ocasiones, quien ha expresando la importancia de que Sistema funcione y destacando la labor que ha realizado esta Dirección Regional. Situación que ha producido efectos positivos en el personal, porque se siente una valorización con respecto a la labor que se está realizando.

Tomando en cuenta todas estas variables que se describieron y analizaron, se puede determinar que a la fecha el Sistema SIAC ha sido un aporte para la gestión que realiza la SEC en cuanto a la resolución de un reclamo en los nuevos plazos estipulados, esto es 60 días, cabe recordar que hasta antes de la implementación del SIAC el plazo máximo para dar respuesta definitiva de un reclamo era de 6 meses.

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFÍA

- Flacso Chile 2008 Modernizar el Estado: Hacia un Chile desarrollado y Competitivo. Chile. Santiago.
- Ministerio de Hacienda (2010) Requisitos técnicos y Medios de Verificación. Programa Marco Básico. Santiago – Chile.
- SIAC Guía Metodológica 2010 8ª Edición. Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.
- www.sec.cl
- www.dipres.cl
- www.modernización.cl