Sistema OIRS versión 2 Ministerio de Obras Públicas

Subdirección de Informática y Telecomunicaciones (SDIT)

[MANUAL DE USUARIOS]

Este Manual está dirigido a Usuarios (Funcionarios) MOP responsables de procesar, elaborar respuestas y responder a la ciudadanía las diferentes Solicitudes de Información sujetas a la Ley 19.880 y Ley 20.285.



Contenido

1.	Introducción
2.	Diagrama de Articulación de OIRS MOP4
3.	Principales Módulos del Sistema5
3.1.	Módulo de Ingreso de Solicitudes5
3.2.	Módulo de Evaluación y Derivación de Solicitudes5
3.3.	Módulo de Tratamiento y Respuesta de Solicitudes5
3.4.	Módulo de Acceso al Sistema5
3.5.	Módulo de Expertos (Jurídico o Profesional)6
4.	Módulo de Ingreso de Solicitudes7
4.1.	Ingreso de Solicitudes vía web7
4.2.	Ingreso de Presencial de Solicitudes11
4.3.	Ingreso vía Oficina de Partes12
5.	Módulo de Evaluación y Derivación de Solicitudes14
5.1.	Visualización de Solicitudes14
5.2.	Detalle de una Solicitud16
5.3.	Derivación de Solicitudes
6.	Módulo de de Tratamiento y Respuesta de Solicitudes19
6.1.	Descripción de Funcionalidades20
7.	Módulo de Expertos
8.	Etapas de una Solicitud
9.	Búsqueda de Solicitudes27
10.	Módulo de Acceso al Sistema28
11.	Anexos
11.1	. Formatos Preestablecidos 29
11.2	. Perfiles y Roles



1. Introducción

El presente documento tiene como objetivo guiar al Usuario en el uso y operación del Sistema OIRS versión 2.

Esta nueva versión surge como respuesta a las modificaciones requeridas por la ley de Gobierno Transparente (ley 20.285), en términos de permitir no sólo el adecuado registro y tratamiento de Solicitudes, como era el caso de la versión anterior, que respondía (en general) a los requerimientos planteados por la Ley 19.880, sino que además permite mejorar el control y seguimiento de las solicitudes.

En esta nueva versión se incluyen mejoras al sistema anterior y se han incorporado nuevas funcionalidades que permiten efectuar un mejor control y seguimiento de Solicitudes, estandarizar los textos de respuesta a la Comunidad (Ciudadanos, Organizaciones u otras entidades) y mecanismos de alerta que permitirán a los responsables del tratamiento de solicitudes proceder de forma proactiva frente a eventuales retrasos en la elaboración y respuesta a la comunidad en relación a las Solicitudes emanadas de estos, particularmente en aquellas sujetas a la Ley de Transparencia.

Dentro de las diferencias de esta nueva versión se encuentran las siguientes:

- a) Ingresar una Solicitud (Pregunta, Sugerencia, Reclamo, Felicitación, o Solicitud de Información sujeta a la Ley de Transparencia) ya no requerirá que el interesado tenga una Clave de Acceso.
- b) Pueden adjuntarse documentos al ingreso de Solicitudes.
- c) En caso de que la Solicitud corresponda a Ley de Transparencia, el sistema desplegara sólo aquellos datos requeridos por la ley.
- d) Se han incorporado enlaces (link) a sitios de interés para que los funcionarios MOP, relacionados con el tratamiento de las Solicitudes puedan acceder fácilmente a información o aplicaciones que apoyen su labor.
- e) Se han incorporado funcionalidades que permiten registrar Solicitudes provenientes desde la Oficina de Partes o remitir respuestas a través de esta, permitiendo su seguimiento a través del número de proceso del Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD).
- f) Se han incorporado procesos de derivación, control, seguimiento y alertas que permiten una mejor y oportuna gestión de las Solicitudes. Esto es particularmente relevante para las Solicitudes sujetas a Ley de Transparencia.
- g) En el caso de la comunicación con los ciudadanos (Respuestas, Notificaciones, Acuso de Recibos, u otros), se han incorporado textos y formatos estándar, con secciones dinámicas que permite reforzar la imagen institucional.



2. Diagrama de Articulación de OIRS MOP



Diagrama de Articulación de Oficinas OIRS MOP.

En la figura anterior, se describe gráficamente y en forma general la articulación MOP para el Tratamiento de Solicitudes. Es importante tener presente este esquema puesto que el proceso de derivación del Sistema OIRS versión 2, opera bajo esta articulación.



3. Principales Módulos del Sistema

El Sistema OIRS versión 2, está compuesto principalmente por los siguientes módulos funcionales:

3.1. Módulo de Ingreso de Solicitudes

Permite el ingreso y registro de Solicitudes, a sea del tipo Sugerencia, Reclamos, Consultas, Solicitudes de Información o aquellas sujetas a Ley 20.285, a través de vías tales como la web o en forma presencial, esto último, corresponde al caso en que el Solicitante concurre a una Oficina OIRS, o a través de las Oficinas de Partes u otros puntos de atención presencial del MOP.

Independiente de la vía de ingreso de las Solicitudes, cada vez que se ingresa una Solicitud al sistema, el Solicitante que origina la consulta recibirá una confirmación del ingreso de solicitud, con un Número de Solicitud, para efectos de identificación de su solicitud.

Este módulo además permite adjuntar archivos, y cuenta con una serie de validaciones que permiten asegurar el ingreso de toda la información requerida para, en su momento, hacer llegar la respuesta al Solicitante que efectuó una Solicitud.

3.2. Módulo de Evaluación y Derivación de Solicitudes

Permite, principalmente, que el **Responsable** del tratamiento de solicitudes a nivel regional pueda ver y evaluar las solicitudes formuladas al MOP en su región, por parte de la ciudadanía. Independiente del modo en que éstas fueron ingresadas y hacia qué Servicio están dirigidas, el **Responsable** deberá revisar, analizar y efectuar la derivación de las solicitudes a los Encargados SIAC en los diferentes Servicios MOP (*desu región*).

3.3. Módulo de Tratamiento y Respuesta de Solicitudes

Permite al **Encargado SIAC Regional** de cada Servicio, revisar las solicitudes dirigidas a su Servicio (a nivel regional), y dar inicio a su proceso de elaboración de respuestas, esto es revisarlas, analizarlas, elaborar respuestas y responder al Solicitante, si así lo estima conveniente, o derivarlas a los Expertos de su Servicio, para que ellos elaboren las respuestas. No obstante esto último, sólo a través de este módulo es posible responder al Solicitante, de esta forma se asegura que las respuestas a la ciudanía sean revisadas y validadas por los **Encargados Regionales** de cada Servicio antes de ser remitidas a la ciudanía.

3.4. Módulo de Acceso al Sistema

Permite el ingreso de los Funcionarios MOP relacionados con el tratamiento de solicitudes puedan ingresar al sistema bajo un Perfil y Rol predefinidos. Se requiere un Nombre de Usuario y Clave.



3.5. Módulo de Expertos (Jurídico o Profesional)

Este módulo permite que los expertos (ya sean del ámbito jurídico o profesional), puedan elaborar las respuestas, adjuntar documentación a la misma y derivar su respuesta al Encargado de su Servicio para que éste último la revise, valide y la remita al Solicitante.



4. Módulo de Ingreso de Solicitudes

Este módulo, como se indicó anteriormente, permite el ingreso de Solicitudes por parte del Solicitante ya sea directamente a través de internet o asistido por un Funcionario OIRS (o Funcionarios de un punto de atención presencial MOP, con acceso al sistema, como en el caso de las Oficinas de Partes):

4.1. Ingreso de Solicitudes vía web

Para ingresar una Solicitud vía web, el Ciudadano, se podrá conectar a cualquiera de los sitios internet del MOP o de las diferentes Direcciones (o Servicios), dando un clic sobre el Banner OIRS, y accederá al **Formulario de Ingreso de Solicitudes**, directamente, sin requerir clave de acceso al sistema.

En la siguiente figura se puede ver el formulario y los campos que deben registrarse. Aquellos con un asterisco (*) indican los campos obligatorios y que el sistema valida.

http://localhost:4305/OIR	S_Master/formingreso.aspx	- Microsoft Internet Explorer provided by	мор
🕞 🗢 👻 http://localhost	:4305/OIRS_Master/formIngreso.a	spx	Live Search
👾 🐼 🌈 http://localhost:430	5/OIRS_Master/formIngreso.aspx		🔄 • 🖾 - 🖶 • 🔂 Págin
MINISTERIO DE C	BRAS PUBLICAS		
	ficina de Informacion	es, Reclamos y Sugerencias (OIR	S) Morandé 59, p iso 1 - Santaigo Fene: (58-2) 449 4000
	FORMU	LARIO DE INGRESO DE SOLICITUDES	
SOBRE LA OIRS			(56-2) 4494000
Instructivo Sistema OIRS		Tipo de Solicitud	HORARIOS DE ATENCION
Cartas de derechos del MOP PREGUNTAS FRECUENTES		ciamo O sugerencia O Felicitacio	00 Lunes a Jueves 8:30 a 17:00 horas
Ministerio		rucion mormación Ley mansparencia	8:30 a 16:00 horas
Dir: General de Obras Públicas		A quien dirije su solicitud	HORARIOS DE TRAMITES
Dir. General de Aguas Vialidad	Seleccio	ne Unidad 💉 (*)	
Concesiones		Seleccione Tema 💙 (-)	SITIOS DE
Arquitectura	A	que region dirije su solicitud	OFICINAS OIRS
Obras Portuarias Obras Hidráulicas	Sele	ccione Region 🛛 🚩 (-)	REGIONALES REVISE SU SOLICITUD
Planeamiento	Indique donde desea recibir la res	spuesta	AQUÍ
Fiscalía	Control Electronico		
Instituto Nacional de Hidráulica Superint, Servicios Sanitarios	Ingrese los date	os que sean necesarios para su respuesta	
	País Eocha atopsión	: CHILE	~
	But (*)	: II-02-2005	
	Nombre		
	Apellido Paterno (-)		
	Apellido Materno (*)		
	Riverción (*)		
	Sexo		
	Edad	: Seleccione Opción ~	
	Teléfono		
	Correo Electrónico (*)	•	
	Región (*)	: Seleccione Region V	
	Ciudad (-)	: Seleccione Ciudad 💙	
	Comuna (-)	: Seleccione Comuna	
	En respresentacion	: Seleccione Opcion	
	Nombre Institucion	Ingrano au Solicitud	
		Adjunta Antecedentes	
		Examinar	
	- Ci -	s pecesario quede adjuntar un archivo	
	Enviar Solicitu	d Volver a página principal	
			Intranet local



A continuación se explican los componentes de este formulario:

En esta sección del Formulario, el ciudadano, selecciona los siguientes ítems:

- a) Tipo de Solicitud.
- b) Servicio MOP al cual dirige su Solicitud.
- c) La temática de la Solicitud.
- d) La Región a la cual dirige su Solicitud.
- e) De que forma desea recibir la respuesta a su Solicitud.
- f) Donde el ciudadano retirará su respuesta (en caso de requerir una respuesta en un documento físico).

FORMULARIO DE INGRESO DE SOLICITUD	ES	Selección de tipo de consulta que desea realizar el ciudadano, esto es para realizar una clasificación, dependiendo del tipo de solicitud se modificaran los datos del
Pregunta Reclamo Sugerencia	O Felicitación	ciudadano (en caso de ser ley de
Petición Información Ley Transpa	rencia	transparencia los datos están especificados
A quien dirije su solicitud		en la figura 2)
Subsecretaría	✓ (*)	Co realizara la colocción do basia qué
Tema		Se realizara la selección de nacia que
Estructura orgánica,	Y (*)	dirección y que terna y que region en
A que region dirije su solicitud		especifico dirijo mi consulta.
REGION METROPOLITANA 💌 (.)	
Indique donde desea recibir la respuesta		Como se desea recibir la respuesta
Oficinas MOP	-	Dependiendo de esta selección serán
Región Metropolitana 👻		obligatorios los campos
Morandé 59, Piso 1, Santiago Centro Fono(02)4494000		obligatorios los campos.

Indicar donde cómo desea recibir la respuesta una solicitud: Esta funcionalidad permite que el Ciudadano indique cómo desea recibir la respuesta a su solicitud:

- a) Correo Electrónico: una vez elaborada y visada la respuesta, esta podrá ser remitida al ciudadano vía correo electrónico.
- **b) Oficina MOP**: una vez elaborada y visada la respuesta, esta podrá ser retirada por el ciudadano en la oficina MOP que seleccione.
- c) Carta Certificada: una vez elaborada y visada la respuesta, esta podrá ser remitida vía carta certificada a la dirección del Ciudadano.

Indique donde desea recibir la respuesta	
Seleccione Alternativa	
Seleccione Alternativa	
Correo Electrónico	
Oficinas MOP	
Carta Certificada	
ourta oortinoudu	



En esta sección del formulario, El ciudadano puede registrar sus datos personales, describir su Solicitud, adjuntar algún documento, si así lo estima necesario, y enviar, una vez completado correctamente el formulario la solicitud a la OIRS MOP.

Ingrese los da	atos que sean necesarios para su respuesta	
País	: CHILE	Aquí se registran los datos del ciudadano que
Fecha atención	: 11-02-2009	desea realizar la Solicitud Parte de los datos a
Rut (*)	: Ej: (12345678-9)	ingresar varían dependiendo del tino de
Nombre (*)	:	Solicitud. Los datos con (*) son obligatorios.
Apellido Paterno (*)	:	
Apellido Materno (*)	:	Al momento de digitar el Rut, si el Ciudadano ya ha realizado alguna otra solicitud anterior, este
Dirección (*)	:	mostrara sus datos registrado anteriormente.
Sexo	: 💿 Masculino 🔘 Femenino	
Edad	: Seleccione Opción 👻	
Teléfono	:	
Correo Electrónico (*)	:	En este cuadro de texto, el Ciudadano puede
Región (*)	: Seleccione Region	describir su solicitud (se puede escribir hasta 2
Ciudad (*)	: Seleccione Ciudad 🛩	paginas de texto).
Comuna (*)	: Seleccione Comuna 💌	
En respresentación	: Seleccione Opción	
Nombre Institución	:	De requerirse, el Ciudadano puede adjuntar
	Ingrese su Solicitud	documentos para complementar su Solicitud.
		Esto permite subir archivos que pesen, en total,
	-	no más de 6 Mbyte.
	Examinar	Una vez terminada el registro de la solicitud, e
		ciudadano podra enviaria dando un cilc en e
L		obligatorio el sistema indicar el dato faltant
> Si	i es necesario puede adjuntar un archivo	para que se ingrese.
Enviar Solici	itud Volver a página principal	

Adjuntar Antecedentes: Esta funcionalidad está presente en todos los módulos donde se requiere adjuntar documentos (archivos) que complementen la Solicitud como es el caso del ingreso de solicitudes, o de elaboración de respuesta que es el caso en que un Funcionario Experto requiera complementar la misma con algún documento.

	V							
Adjunta Antecedentes								
	Examinar							

Para adjuntar un documento, se debe dar un clic en el botón examinar, el sistema abrirá una ventana para buscar el archivo en el disco o dispositivo (CD, Pentdrive, otros) de almacenamiento de donde subirá el o los documentos.



Nota: se pueden cargar documentos hasta un total de 6 Mbyte de información.

Imprimir: La opción de imprimir se puede invocar desde cualquier modulo empleando las opciones de impresión del navegador.



Con el procedimiento anterior, se imprimen "pantallas" con todo lo que esta contiene.

Es por ello que en aquellos casos donde se requiera una impresión "limpia" como es el caso en que se desea imprimir la respuesta para remitirla al Ciudadano vía Oficina de Partes, se ha incorporado el Botón Imprimir Respuesta



Envío de Respuesta vía Oficina de Partes: Una vez elaborada la respuesta, es posible que ésta deba remitirse al Ciudadano vía Oficina de Partes (esto sucede cuando el Ciudadano así lo ha indicado en su solicitud). El sistema controla esta situación, impidiendo que la Solicitud sea cerrada sin haber ingresado el número de proceso dado por el Sistema de Seguimiento de Documentos, que es entregado en la Oficina de Partes cuando ésta última recibe documentos para su despacho vía correo físico.



Ley de Transparencia (Ley 20.285)

En caso de que la solicitud corresponda a Ley de Transparencia, el sistema presentara sólo los siguientes campos:

Ingrese los dato	os que	e sean necesarios para su respue	esta						
País	:	CHILE	~	~					
Fecha atención		12-02-2009							
Rut (*)	-	Ej:	(12345678-9)						
Nombre (*)]	ſ	-1	famme danta		- 1
Apellido Paterno (*)	:					EI	formulario	se	ajusta
Apellido Materno (*)	:					auto	máticamente	а	los
Dirección (*)	:]		requ	erimientos que	requier	e la Ley
Teléfono	:					de Tr	ansparencia.		
Correo Electrónico (*)	:		-	\leq					
Región (*)		Seleccione Region	~						
Ciudad (*)	:	Seleccione Ciudad 🚩			L				
Comuna (*)	:	Seleccione Comuna 💌							

Es importante señalar que en esta sección sólo son obligatorios el Nombre, Apellidos y datos de la residencia del Ciudadano, y eventualmente su correo electrónico, si éste ha indicado que desea recibir la respuesta por correo electrónico. El Rut (RUN) es opcional.

4.2. Ingreso de Presencial de Solicitudes

El ingreso de Solicitudes vía Presencial, aplica cuando el Ciudadano concurre a una Oficina OIRS del MOP (o lugar físico, como la Oficina de Partes u otro centro de atención presencial MOP) para entregar su Solicitud. En este caso, será un Funcionario MOP quien lo atenderá.

El Funcionario se conectará al sistema y completará el Formulario, de acuerdo a lo que le indique el Ciudadano, registrar su solicitud y la ingresara al sistema.





En este caso el Formulario permite ingresar la Solicitud del Ciudadano, en forma similar al caso en que se ingresan solicitudes vía web en forma directa. Pero a diferencia del ingreso directo (es decir, por parte del Ciudadano vía web), en este caso, en el Formulario se registra el Canal de Ingreso. El sistema e identifica automáticamente al Funcionario MOP que efectuó el ingreso.

4.3. Ingreso vía Oficina de Partes

En el caso de que la solicitud se haya ingresado por la Oficina de Partes, el sistema permite ingresar el Número de Proceso del Sistema de Seguimiento Documental (SSD).



FC	DRMULARIO DE INGRESO DE SOLICITUDES PRESE	Como puede observarse en la figura, el sistem
Operador	: eduardo lopez lopez	identifica al Funcionario MOP (operador),
Dirección	: Dirección de Arquitectura	Región, El Servicio al que pertenece, el canal d
Region	: REGION METROPOLITANA	recepción y el número de proceso SSD (
Via Recepcion de Solicitud Nro. Processo SS	e la : Seleccione Canal 🗸	corresponde).
NOTA: Si la atenció numero de Proceso	n presencial involucra documentos ingresados al SSD	ingressr el
\square		

En caso de que la Solicitud haya sido recepcionada o provenga de la Oficina de Partes, se podrá registrar el número de proceso dado por el Sistema de Seguimiento Documental. Esto permitirá a los Responsables, Encargados o Expertos, consultar los documentos o datos registrados en la Oficina de Partes respecto de esta Solicitud.



5. Módulo de Evaluación y Derivación de Solicitudes

5.1. Visualización de Solicitudes

Este módulo permite al Responsable OIRS Regional, visualizar las Solicitudes ingresadas en el sistema (independiente del canal de ingreso).

Al ingresar a este módulo el sistema despliega un listado con todas las solicitudes recibidas en esa región:

Http://localhost	1:4305/OIR	5_Master/F	ormsAd	min/Lista					• 🖾 ·	⊕ • ₿	Página • 🥥	Herran
									1			
NISTERIO DE	E OBR	AS PU	IBLI	CAS						CONTINODE	OUL	
	Oficin	a de In	form	naciones,	Reclamos	y Sug	erencias (Ol	RS)	oranda 59, p k no. (50-2) 44	e 1 - Santaige 9 4000		
udes Asignadas B	luscar Soli	citudes 1	Ayuda	? Cerrar Se	esion							
MAS MOP				Solicitu	ides Asignada	s [Perfil .	Administrador]					
a de Ayuda dor de Proyectos					REGION ME	TROPOLI	ANA					
F ador Funcionarios	Nro. Solicitud	Total Tiempo	Plazo Etapa	Descripción Etapa	Tipo Solicitud	Canal de Entrada	Región	Fecha Ingreso	Fecha Termino	Asignado a:	Fecha Asignación	Resp
oogle	<u>83</u>	20	2	EVALUACION	Ley Transparencia	Oficina Partes	REGION METROPOLITANA	11-02- 2009	20-02- 2009	tomas hermosila jorquera	11-02-2009	
Derechos Ciudadanos	82	20	0	CERRADA	Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	11-02- 2009	11-02- 2009	eduardo lopez lopez	11-02-2009	3
STANODE OHLE	<u>81</u>	20	2	EVALUACION	Ley Transparencia	Web	IREGION	10-02- 2009	19-02- 2009	RODRIGO AGUILAR ASTORGA	10-02-2009	
• Infermación • Tramites	80	20	2	EVALUACION	Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	10-02- 2009	12-02- 2009	eduardo lopez lopez	10-02-2009	8
Gobiermont	<u>79</u>	20	2	EVALUACIÓN	Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	10-02- 2009	12-02- 2009	eduardo lopez lopez	10-02-2009	
	<u>78</u>	10	2	EVALUACION	Pregunta	Web	REGION METROPOLITANA	03-02- 2009	05-02- 2009	CARLOS GUZMAN GONZALEZ	03-02-2009	
	22	20	2	EVALUACIÓN	Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	27-01- 2009	29-01- 2009		27-01-2009	8
0646090	<u>Z6</u>	10	2	EVALUACION	Pregunta	Web	REGION METROPOLITANA	27-01- 2009	29-01- 2009	eduardo lopez lopez	27-01-2009	2
0010000	<u>25</u>	20	2	EVALUACIÓN	Ley Transparencia	OIRS	REGION METROPOLITANA	27-01- 2009	27-01- 2009		27-01-2009	V
	74	20	0	CERRADA	Ley Transparencia	Web	REGION METROPOLITANA	27-01- 2009	27-01-2009		27-01-2009	V
							234567					

La descripción de las columnas del listado anterior es la siguiente:

	Nro. Solicitud	Total Tiempo	Plazo Etapa	Descripción Etapa	Tipo Solicitud	Canal de Entrada	Región	Fecha Ingreso	Fecha Termino	Asignado a:	Fecha Asignación	Respuesta
$\left(\right)$	<u>83</u>	20	2	EVALUACION	Ley Transparencia	Oficina Partes	REGION METROPOLITANA	11-02- 2009	20-02- 2009	tomas hermosilla jorquera	11-02-2009	

a) Número de Solicitud: indica el numero de la solicitud



- b) Total Tiempo: indica el plazo total en días hábiles para responder la solicitud (ley de Transparencia indica 20 días).
- c) Plazo Etapa: El tiempo que el Servicio tiene para responder la Solicitud, antes de que el sistema empiece a enviar alertas.
- d) Descripción de Etapa. Indica en que etapa se encuentra la Solicitud (Evaluación, Derivada, Para Visación, Cerrada, Proceso SSD*).
- e) Tipo de Solicitud: indica tipo de solicitud (Pregunta, Reclamo, Sugerencia, Felicitaciones, Ley de Transparencia)
- f) Canal de Entrada: Indica el canal mediante el cual ingreso la solicitud (Web, Oficina Partes, Centro de Documentación, Biblioteca, Archivo, OIRS)
- g) Región: Indica la región a la cual se ha dirigió la solicitud.
- h) Fecha de Ingreso: indica la fecha en que se ingreso la Solicitud.
- i) Fecha de Término. Indica la fecha en que se termino de responder la solicitud.
- j) Asignado a: indica quien fue la última persona asignada al tratamiento de la solicitud.
- k) Fecha de Asignación: indica cuando se le asigno la Solicitud a la persona responsable.
- I) Respuesta: Permite ver si existe o no respuesta a la Solicitud. El icono У indica que

la solicitu ya ha sido respondida. El icono indica que aún no se ha elaborado una respuesta o no ha terminado su proceso de tratamiento. Al dar un clic sobre el icono, el sistema despliega el detalle del tratamiento dado a la soliciitud hasta ese momento.

* Proceso SSD: indica que la respuesta final, si bien ya ha sido elaborada, está debe remitirse al Ciudadano a través de la Oficina de Partes, puesto que este ha sido el mecanismo seleccionado por el ciudadano para recibir la respuesta.



5.2. Detalle de una Solicitud

El Detalle de la solicitud despliega toda la información relacionada con dicha Solicitud:

http://localhost:4305/0	OIRS_Master/Forms/DetSolicitudOperador.aspx?Id=80 - Microsoft Internet	Explorer provided by MOP
GO 🗸 🖉 http://localh	host:4305/OIRS_Master/Forms/DetSolicitudOperador.aspx?Id=80	Uve Search
😤 🍄 🏉 http://localhost:	:4305/OIR5_Master/Forms/DetSolicitu	🏠 🔹 🔝 👘 🖶 🕈 🔂 Págii
MINISTERIO DE www.mpp.d 0H3 Solicitudes Operador 1 SISTEMAS MOP > SSD > Mesa de Ayuda > Bucador de Proyectos > SAFI > SICOF > Buscador Funcionarios	COBRAS PUBLICAS Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS Usuar Solicitudes Modulo Operador Preguntas Frecuentes Ayuda ? Cerr Bienvenido Usuario : [CARLOS GUZMAN GONZALEZ] Detalle de la Solicitud Nº 80 Número Solicitud : 80 Estado Solicitud : 80 Estado Solicitud : 80 Estado Solicitud : 10-02-2009 Fecha de la Derivación : 10-02-2009 Fecha de la Derivación : 00 Tipo de Solicitud Ciudadano : Ley Transparencia Tipo de Solicitud (Clasifica) : Ley Transparencia	COBERNO DE CHILE COBERNO DE C
Contenence of the formation	Tipo de Solicitud (TS) : Ley Transparencia Cambia Tipo Solicitud Tipo Canal : Web Dirección MOP : Subsecretaría Tipo Servicio : Estructura orgánica, Via de Entrega : Región Metropolitana Morandé 59, Piso 1, Santiag Centro Fono(02)4494000 Descripción Descripción prueba con multiple correos	30
GLIC Servicios	Antecedentes Adjuntos Datos del Usuario Datos del Usuario	
Gobierno Transparente EUVCREPORMA PREVISIONAL 800646090	Fecha Atención : 10-02-2009 11:04:00 Rut : 14187289-3 Nombres : SERGIO Apellidos : GUERRA SALINAS Dirección : 2 NORTE 0170 Teléfono : 2252251 Correo Electrónico : sergio.guerra@mop.gov.cl Región : REGION METROPOLITANA Comuna : SANTIAGO CENTRO País : CHILE	
	Fecha Hora Emisor Receptor Dias Estado Detallo	e
	Trans 10/02/2009 11:04:46 SERGIO GUERRA SALINAS eduardo lopez lopez 0 EVALUACION Respuesta para visacion del responsablevisacion del responsable	
	<u></u>	
	Antecedentes Adjuntos Respuesta	
	Examinar	
	Derivar Interservicio Volver a Atrás	
Listo		📝 Intranet local

Detalle de la Solicitud: entre otros datos despliega el numero de solicitud, estado, tipo, fecha de ingreso, fecha de última derivación, tema, y a qué dirección está dirigida la solicitud.

Descripción: despliega el texto ingresado por el Ciudadano en relación a su consulta

Antecedentes Adjuntos: indica si existen antecedentes adjuntos a la solicitud.



Datos del Usuario: despliega datos relacionados con el Ciudadano que origino la Solicitud.

Bitácora: despliega todos los movimientos relacionados con el tratamiento de la Solicitud, por ejemplo, quien es el responsable actual de la Solicitud, quien la tuvo anteriormente.

Botón Derivar: permite derivar la Solicitud al Encargado de Dirección (o Servicio) que está relacionado con la respuesta a dicha solicitud.



5.3. Derivación de Solicitudes

Una vez que el Responsable Regional ha visto el detalle de la Solicitud, puede derivarla al Encargado de Dirección (de su región) relacionada con la temática de la misma.

C http://localhost:4305/	OIRS_Master/Forms/DerivarIn	nterServicioC	perador.as	ox?ld=80&Unid=-1&	Tsoli=5 - Micros	oft Internet Exp
COO - @ http://locall	host:4305/OIR5_Master/Forms/Deriv	arInterServicioC	perador.aspx?	Id=80&Unid=-1&Tsoli=5	💌 49 🗙 L	ive Search
🚖 🐟 🌈 http://localhost	:4305/OIRS_Master/Forms/DerivarIn	t			🙆 • 📾 -	🖶 🔹 🔂 Página
						-
MINISTERIO DE	OBRAS PUBLICAS					GOBIERNO DE CHILE
www.mop.cl OIRS	Oficina de Informacio	nes, Recla	amos y Si	ugerencias (OIR	S) Morandé 59, p is Fono: (56-2) 449	o1-Santaigo 4000
Solicitudes Operador	Buscar Solicitudes Modulo O	perador Pre	quntas Frecu	entes Ayuda ? Ce	rrar Sesion	
SISTEMAS MOP > SSD	B Nro Solicitud	ienvenido Usu	ario : [CARLO :	OS GUZMAN GONZALEZ	1	
> Mesa de Ayuda		Heldede	de Testando			
> Bucador de Proyectos > SAFI	Seleccione la Region de la UT	Unidade	s de Tratamie	REGION METROPO		~
> SICOF	Seleccione la IIT			Subsecretaria	2117 4 0 1	
Coogle	Seleccione la or			Subsectetalia		
Euscador	Fecha Inicio Solicitud	14	Asigr	10-02-2009		
	Hora Inicio Solicitud			11:04		
	Dias Transcurridos			1		
	Nro Dias de Respuesta por el Experto			2		
COBIERNO DE OHILE	Nro Dias Totales	:		20		
			Observacio	ones a la UT		
Gobierno Transparente						X
Significado de nombres mapuche Forcelerina Paci signal 800646090	L	Asig	nar a UT	Volver Atras		

Para ello, el Responsable Regional debe seleccionar la Dirección (Servicio dentro de su Región) a la cual asignará dicha Solicitud junto con ingresar en el cuadro de texto observaciones o comentarios que desea indicar al Encargado de la Dirección (regional) que deberá tratar la Solicitud y finalmente dar un clic sobre el botón **Derivar a Dirección**.



6. Módulo de de Tratamiento y Respuesta de Solicitudes

A través de este módulo, el Encargado de la Dirección regional, puede revisar las Solicitudes asignadas a su Dirección Regional, remitidas por el Responsable OIRS de su región, para su tratamiento.

En la siguiente figura, se puede observar la información disponible para el Encargado de la Dirección, a efecto de que pueda determinar cuál será el tratamiento que dará a la misma.

Dependiendo del tema, el tipo de solicitud, antecedentes asociados y otros factores, el Encargado puede optar por responder él directamente, derivarla a su Red de Expertos (Jurídicos o Profesionales), o a otra Dirección (dentro de su región), o a la misma Dirección pero en otra región, o a un organismo externo al MOP.





6.1. Descripción de Funcionalidades

Recuadro de Texto:

En este recuadro, el Encargado de la Dirección, puede escribir la respuesta (si así lo estima conveniente), adicionalmente puede adjuntar documentación para complementar la respueta. El texto de esta Respuesta será incorporado por el sistema al Formato Tipo para las respuestas a las Solicitudes (Ver Anexo 1. Formato Respuesta).

Botón Mas Antecedentes

Mas Antecedentes

Este botón, le permite al Encargado de Dirección, solicitar más antecedentes al Ciudadano, a efecto de aclarar dudas respecto del Solicitud. Al dar un clic en este botón, el sistema despliega un cuadro de texto en donde se puede escribir lo que se está solicitando como información antecedentes adicionales. Este texto, ingresado por el Encargado de la Dirección, será incorporado al Formato Tipo definido para realizar estas consultas al Ciudadano (**ver Anexo1: Formato Mas Antecedentes**).





Botón derivar Experto

Derivar Experto

El Encargado de Dirección, puede derivar la Solicitud a la red de Expertos (Jurídicos o profesionales) de su Dirección (a nivel regional) para que estos elaboren la respuesta pertinente a la temática de la solicitud.

C http://localhost:4305/OIRS_Master/Forms/DerivarExperto.aspx?Id=83&Unid=203&Tsoli=5 - Microsoft Internet Explorer provided by			
🕒 🗸 🖉 http://local	host:4305/OIR5_Master/Forms/DerivarExperto.aspx?I	d=838;Unid=2038;Tsoli=5	V 4 X Live Search
🚖 🕸 🌈 http://localhost	::4305/OIR5_Master/Forms/DerivarEx		🟠 🔹 🔝 🝸 🖶 👻 🔂 Página 🕶 🌀
MINISTERIO DE www.mop.cl Oires	OBRAS PUBLICAS		
	Oficina de Informaciones, Recla	mos y Sugerencias (OIRS	5) Morandé 59, piso1-Santaigo Fono: (56-2) 449 4000
Solicitudes Asignadas	Buscar Solicitudes Modulo Operador Pro	eguntas Frecuentes Ayuda ? Ce	errar Sesion
SISTEMAS MOP > SSD > Mesa de Ayuda	Bienvenido Usu Nro Solicitud	ario : [tomas hermosilla jorquera] : 83	
> Bucador de Proyectos		Red Experto	
> SICOF	Seleccione al Experto	: SERGIO GUERRA S	ALINAS 🔽
> Buscador Funcionarios		Asignación	
Google	Fecha Inicio Solicitud :	11-02-2009	
Euscador	Hora Inicio Solicitud :	15:09	
Derechos	Nro Dias de Respuesta por el	9	
	Nro Dias Totales :	20	
COBIERNO DE CHILE MUNITERIO DE JUSTICIA REAVICIO DE REGISTRO CIVIL E REFUTIVICACIÓN		Observaciones al Experto	
Información Tramitas Servicios Gobierno Transparentes	favor revisar esta soli	a Experto Volver Atras	
FCVCHERORMA PREVISIONAL 800646090			

Al momento de derivar, el Encargado de Dirección puede además agregar en el cuadro de texto, comentarios u observaciones para aclarar la Solicitud al Experto al cual dirige la derivación. Cualquier antecedente adjunto a la solicitud, será también derivado a la Red de Expertos.



Botón Derivar Interservicio

Derivar Interservicio

Dentro de las posibilidades de derivación, Encargado de Dirección también puede derivar la Solicitud a otra Dirección (o Servicio) dentro del MOP.

6 http://localhost:4305	i/OIRS_Master/Forms/DerivarInterServicio.aspx?Id=83&Unid=203&Tsoli=5 - Microsoft Internet Explorer prov
🕒 🕞 👻 🙋 http://loca	alhost:4305/OIR5_Master/Forms/DerivarInterServicio.aspx?Id=838Unid=203&Tsoli=5
🚖 🎄 🌈 http://localhos	st:4305/OIRS_Master/Forms/DerivarInt
MINISTERIO D	
	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Morande 89, pieto - Santaigo Fonc. (56-2) 448 4000
Solicitudes Asignadas	Buscar Solicitudes Modulo Operador Preguntas Frecuentes Ayuda ? Cerrar Sesion
SISTEMAS MOP > SSD	Bienvenido Usuario : [tomas hermosilla jorquera] Nro Solicitud : 83
> Mesa de Ayuda > Bucador de Proyectos	Unidades de Tratamiento de Solicitudes
> SAFI > SICOF	Seleccione la Region de la UT : Seleccione Region
> Buscador Funcionarios	Seleccione la UT : Subsecretaría
Google	Asignación
Euscador C	Fecha Inicio Solicitud : 11-02-2009
Service de Andezro Civil e Ideet/Realder	Dias Transcurridos : 0
100 A	Nro Dias de Respuesta por el : 2
COBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE JUSTICIA IGAVICIO DE ALCISTRO CAVIL E DENTIFICACIÓN	Nro Dias Totales : 20
• Información	Observaciones a la UT
Gobierno	
Transparente	
	Asignar a UT Volver Atras
800 646090	
	·

Para ello el sistema le permite seleccionar la Dirección Regional a la cual está derivando la Solicitud, e incorporar observaciones o comentarios a este tipo de derivación. El sistema automáticamente hará lo siguiente:

- a) Derivara la Solicitud al Responsable Regional registrado en el sistema, y le enviara un correo indicando que se le ha derivado una Solicitud.
- b) Las Solicitudes derivadas van saliendo del listado de Solicitudes del Derivador y van apareciendo en el listado de Solicitudes al cual se le van derivando.



Derivación Externa

Derivación Externa

Esta pantalla permitirá derivar la Solicitud hacia otra entidad o institución externa al MOP.

Es importante destacar que al momento de derivar la Solicitud a una entidad externa al MOP, el sistema genera un correo electrónico dirigido al Ciudadano (que originó la solicitud) bajo un formato tipo (Ver Anexo 1: Formato Tipo Derivación a otra institución), informándole que su Solicitud ha sido derivada a otra institución, indicando el nombre de la Institución y del responsable registrado en el MOP.



Para derivar a una Entidad Externa, el Usuario deberá seleccionar la Institución, una vez seleccionada la institución el sistema desplegará los nombres de los responsables de esa institución que el MOP registra como responsables SIAC para el tratamiento de Solicitudes.



Botón Responder Responder

Este botón permite, una vez elaborada la respuesta, ya sea que esta fue elaborada por la Red de Expertos, o dado los antecedentes de la Solicitud, ámbito y temática de la misma, el Encargado de Dirección puede enviar esta respuesta al Ciudadano.

Para enviar la respuesta al Ciudadano existen dos opciones, dependiendo de la forma en que éste solicito recibir la respuesta:

- a) Respuesta vía Correo Electrónico: Para enviar la respuesta por correo electrónico, el Encargado de Dirección (regional) sólo debe dar un clic en el Botón Responder. El sistema enviará un correo al Ciudadano con la respuesta elaborada, bajo el formato tipo predefinido para responder (ver Anexo 1: Formato de Respuesta), adjuntando los antecedentes que complementan la respuesta (si corresponde).
- b) Respuesta vía Carta Certificada: al momento de responder, bajo esta vía, el Encargado de Dirección deberá imprimir la respuesta bajo el formato tipo definido para responder (junto con los antecedentes, que complementan la respuesta, si corresponde), e ingresar esta documentación a través de la Oficina de Partes. El número de proceso de la Oficina de Partes deberá ser registrado en el sistema para cerrar adecuadamente el proceso de respuesta. La Oficina de Partes, será partir de ese instante responsable de hacer llegar vía correo certificado, la respuesta al Ciudadano.

Ingrese nro SSD :	
Cierre Solicitud SSD Imprimir Respuesta	
Volver a Atrás	

c) Respuesta vía retiro en Oficina MOP: esta opción implica que el Ciudadano retirará la respuesta a su Solicitud, desde la Oficina de Partes del MOP que indico al momento de ingresar su solicitud. En este caso, el procedimiento de cierre de la Solicitud es igual al de respuesta vía Carta Certificada, salvo que el ciudadano deberá pasar a retirar la respuesta a la Oficina de Partes.

Botón extensión de Plazo de Respuesta

Esta funcionalidad permite extender el plazo para elaborar la respuesta en 10 días (para el caso de Solicitudes sujetas a Ley de Transparencia en 10 días (es decir el plazo total para responder será de 30 días hábiles en total). Al momento de extender el plazo el sistema envía un correo bajo el formato tipo pre establecido para informar al ciudadano que la elaboración de la respuesta tomara de 10 adicionales (**Ver anexo 1: Formato de notificación de extensión de plazo**)



7. Módulo de Expertos

Este módulo permite que los responsables que integran las diferentes Redes de Expertos, puedan preparar o elaborar la respuesta a una determinada Solicitud. Al igual que en el caso del Módulo de Tratamiento de Solicitudes, este despliega información de detalle sobre la Solicitud, y en base a esta información y documentos adjuntos, que acompañan la Solicitud, elaborar la respuesta, adjuntando a su vez información que complemente dicha respuesta.



Una vez elaborada la respuesta, y adjuntados los documentos complementarios (si corresponde), el Experto podrá, a través del botón Responder para Visación, enviar la respuesta a el Encargado de Dirección Regional, para su revisión y validación final.



8. Etapas de una Solicitud

Una solicitud puede estar en cualquier de los siguientes etapas o estados:

En Evaluación:

Corresponde al estado que indica que la Solicitud está siendo revisada y analizada.

Derivada a Experto

Corresponde al estado que indica que la Solicitud ha sido Derivada a los responsables de elaborar su respuesta (Expertos y Encargado SIAC - Dirección Regional), independiente a quien se deriva este estado se mantendrá hasta que se derive para Visación, se consulte por mas antecedentes o este en proceso de respuesta vía Oficina de Partes.

En Visación

Corresponde al estado en que la respuesta ya ha sido elaborado, pero debe ser revisada y visada por el Encargado SIAC - Dirección Regional

En proceso SSD

Este estado corresponde al proceso de cierre de todas aquellas Solicitudes que requieren respuesta vía documentos, y por tanto deben ser remitidas a través de la Oficina de Partes

Mas antecedentes

Este estado corresponde al proceso en se requiere mas información o antecedentes por parte del ciudadano para el tratamiento de Solicitudes.



9. Búsqueda de Solicitudes

Para buscar una Solicitud, se debe dar un clic en el Botón Buscar Solcitudes. El sistema desplegara un formulario que permite la búsqueda por diferentes conceptos:

- Numero de Solicitud
- Por Etapa
- Tipo de Solicitud
- Canal (de ingreso)
- Región (ala que se dirigió)
- Fecha de Ingreso
- Fecha de Termino (o cierre)
- Fecha de Asignación (o derivación)

//cernunnos:8081/Forms/ListaDetSolicitudBusq.as	рх - Microsoft Internet Explorer provided by MOP		<u>_8×</u>
COO - 🖉 http://cernunnos:8081/Forms/ListaDetSolicitud	lusq.aspx	💌 🄄 🗙 Live Search	· • •
Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda			
😪 🏟 🔠 🕶 🍘 Tareas y Compromisos de G 🎾 http:	//cernunnos:8081/F 🗙 🏀 http://cernunnos:8081/Envi	🟠 👻 🗟 👻 🔂 Página 👻 🎯	Herramientas 👻 🎇
	5	ми. тор.с. сонценства сонценства сонценства сонценства сонценства сонценства сонценства сонценства сонценства с	*
Oficina de Informaci	ones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Mor	ande b9, p mo't - Santeigo c (58-2) 449 4000	
Modulo Direc. Nac. Buscar Solicitudes Atención	Presencial Ayuda ? Cerrar Sesion		
SISTEMAS MOP	Bienvenido Usuario : [Encargado SIAC Direccion Naciona	al Vialidad]	
> Mesa de Ayuda	Filtro Busqueda		
> SAFI	Solicitud		
> SICOF > Buscador Funcionarios	Tipo : Seleccione Tipo Consulta	•	
Google	Canal : Seleccione Canal -	_	
Buscador	Región : Seleccione Region 💌		
CONOZDA SUS DEPECHOS	Fecha	\sim	
	Ingreso	BUSCAR	
COBIERNO DE CHILE MINITERIO DE JANIESA ISAVISO DE AJANERAS, SAVIS			
- Información	Termino		
Chie Elic • Trámites • Servicios			
	Asignación		
Gobierno Transparente	· · · · g· · · · · ·		
Significado de			
nombres mapuche			
FONO REFORMA PREVISIONAL			
800 646090			
•			
		Intranet local	🔍 100% 🔹 🎢
🏄 Inicio 🧭 🕞 🚱 🔌 💽 6 Microsoft Office 0 🗸 🚞 3	Explorador de Win + 🕡 4 Microsoft Office W + 🌈 http://	/cernunnos:8 🧾 proyectos con presup 🛐 listado usuario oirs	« 🖂 🕞 18:44



10. Módulo de Acceso al Sistema

Este es el módulo que permite el acceso de los Usuarios MOP al Sistema (Funcionarios MOP) responsables de la operación y tratamiento de Solicitudes, bajo un rol específico. Aquellos Usuarios que poseen más de un rol en el proceso de tratamiento de solicitudes, tendrán mayores funcionalidades y módulos asociados a su perfil.

🖉 http://localhost:4305/0IRS_Master/FormsAdmin/ingresoUsuarios.aspx - Microsoft Internet Explorer provided by MOP		
🕥 🗸 🖉 http://localhost:	4305/OIRS_Master/FormsAdmin/ingre	esoUsuarios.aspx 💽 🍾 Live Search
🚖 🏟 🌈 http://localhost:4305	5/OIR5_Master/FormsAdmin/ingr	🐴 • 🗟 • 🖶 Pág
MINISTERIO DE O	BRAS PUBLICAS	s, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
The second second second		Acceso de Usuarios al Sistema OIRS
SISTEMAS MOP > SSD > Mesa de Ayuda > Bucador de Proyectos > SAFI > SICOF	* Usuario * Clave	:
Buscador Funcionarios Gosta de Derechos circadanos		Ingresar al Sistema * Todos los datos son obligatorios
CORFERENCE DE CO-ILLE INFORMATION DE CO-ILLE INFORMATION DE CO-ILLE INFORMATION - Traintes - Servicios		
Cobierno Transparente		
800646090		

El ingreso al sistema esta condicionado a la obtención de un Nombre de Usuario y Clave, que deberá ser solicitado al Administrador del sistema, o al Responsable Regional.



11. Anexos

11.1. Formatos Preestablecidos

Acuso de Recibo de Consulta/Reclamo/Sugerencia/Felicitación

	www.moo.d
MINISTERIO DE C	OBRAS PUBLICAS
	ficina de Informaciones, Beclamos y Sugerencias (OIBS) Morandé 58, piso1-Santaigo
	Fond up find for the started y dag of one do (on to) Fond (bb-2) 448 4000
SOBRE LA OIRS ¿Gué es la OIRS? Instructivo Sistema OIRS Cartas de derechos del MOP PREGUNTAS FRECUENTES Ministerio Subsecretaría Dir. General de Obras Públicas Dir. General de Aguas Vialidad Concesiones Aeropuertos Aeropuertos Arguitectura Obras Portuarias Obras Pirtuálicas Planeamiento Contabilidad y Finanzas Fiscalía	Sr.(a) SERGIO GUERRA SALINAS Presente. Hemos recibido el 16/04/2009, a través del canal Web , su Consulta , realizada a través del formulario de registro de solicitudes, Nro. 75 , dirigido(a) a la Subsecretaria de Obras Públicas .
Instituto Nacional de Hidráulica	Ud. nos ha planteado: esta es una prueba , la cual responderemos a la brevedad posible.
Superint. Servicios Sanitarios	Ante cualquier consulta comuniquese al teléfono (56-2) 449 3000 o a al sitio institucional <u>www.mop.gov.cl/oirs</u> .
Carta de Derechos Ciudadanos	Se despide atentamente de Ud.,
COBIERNO DE CHILE INDUSTRIAN DE NUMERO INFORMANION INFORMANION Información Trámites	Juan Eduardo Saldivia Medina Director(a) Subsecretaria de Obras Públicas Ministerio de Obras Publicas



Acuso de Recibo Bajo Ley de Transparencia





Acuso de Recibo Encargado Regional

Sr(a). **Responsable OIRS-SIAC Regional 13** ENCARGADO REGIONAL Presente.

Hemos recibido una petición de **Petición información - documentos Ley Transparencia** del solicitante **SERGIO GUERRA SALINAS** correspondiente al tema: **Estructura orgánica**, realizada con fecha **16/04/2009** y Nro. Solicitud **76**, realizada a través del formulario de registro de solicitudes, ingresada a través del canal **WEB** que pertenece a su Dirección **Subsecretaria de Obras Públicas** del Ministerio de Obras Públicas. Hemos informado al solicitante que hemos derivado esta solicitud y que será respondida.

Informado por,

Sistema de Información Reclamos y Sugerencia (OIRS) Ministerio de Obras Públicas



Asignación de Solicitud a Encargado Dirección

Sr.(a) Encargado SIAC dirección Regional Subsecretaria de Obras Públicas 13 ENCARGADO OIRS-SIAC Subsecretaria de Obras Públicas Presente.

Se le ha asignado una solicitud de tipo **Petición información - documentos Ley Transparencia** originada por el ciudadano(a) **SERGIO GUERRA SALINAS** correspondiente al tema: **Estructura orgánica,** realizada con fecha **16/04/2009** y Nro. Solicitud **76**, realizada a través del formulario de registro de solicitudes e ingresada a través del canal **Web** que entendemos corresponde a vuestro Servicio **Subsecretaria de Obras Públicas** del Ministerio de Obras Públicas.

Sistema de Información Reclamos y Sugerencia (OIRS) Ministerio de Obras Públicas



Asignación al Experto Correspondiente

Sr.(a)

Experto Jurídico Dirección Regional Subsecretaria de Obras Públicas 13 Experto Subsecretaria de Obras Públicas - MOP Presente.

Se le ha asignado la solicitud **Nro. 76** de tipo **Petición información - documentos Ley Transparencia**, originada por el ciudadano(a)**SERGIO GUERRA SALINAS** correspondiente al tema: **Estructura orgánica**, e ingresada con fecha **16/04/2009** a través del formulario de registro de solicitudes, recibida a través del canal **Web** que a sido direccionada a su Dirección **Subsecretaria de Obras Públicas** del Ministerio de Obras Públicas.

El Ciudadano(a) antes indicado ha requerido lo siguiente: **necesito copia de la ley 20.285**

Se despide atentamente de Ud.,

Encargado SIAC Dirección Regional Subsecretaria de Obras Públicas 13 Encargado(a) OIRS-SIAC Ministerio de Obras Públicas



Derivación a otra Dirección MOP

Sr.(a) SERGIO GUERRA SALINAS Presente.

Hemos recibido a través de **Web** su **Petición información - documentos Ley Transparencia** realizada a través del formulario de solicitudes N 76, dirigido a la **Dirección de Arquitectura**.

Ud. nos ha planteado: **esta es una prueba**, la cual no corresponde a nuestra institución. Le informamos que la hemos remitido a la **Dirección de Aeropuertos-MOP**

Ante cualquier consulta comuníquese al teléfono (56-2) 4494000 o a través de nuestra web institucional <u>www.oirsmop.cl</u> en la opción "Revise su solicitud aquí".

Se despide atentamente de Ud.,

Verónica Serrano Madrid

Director(a) Dirección de Arquitectura

Ministerio de Obras Publicas



Sr.(a) Caja de Previsión de la Defensa Nac.-CAPREDENA Encargados(a) SIAC Repartición Pública Santiago,16-04-2009 Presente.

Hemos recibido una solicitud sujeta a Ley de Transparencia del Sr.(a) **CARLOS HUERTA POBLETE**, que entendemos corresponde a vuestra repartición pública : **Caja de Previsión de la Defensa Nac.-CAPREDENA.**

Esta solicitud fue realizada el **16/03/2009**, ingresada a través del canal **Web**, y cuyo contenido es el siguiente :

Què pasos debo seguir para inscribir pozo de captación de aguas, en el sector de Puente Alto..

Hemos informado al solicitante que este requerimiento debe ser planteado en vuestra repartición.

Se despide atentamente de Ud.,

Dirección de Arquitectura Encargado(a) OIRS-SIAC Ministerio de Obras Públicas



<u>Carta o correo informando al ciudadano que la solicitud se derivo a otra entidad</u> <u>Publica</u>

Sr.(a) CARLOS HUERTA POBLETE Presente.

Hemos recibido a través de Web su Petición información - documentos Ley
Transparencia realizada a través del formulario de solicitudes
N 7, dirigido a la Dirección de Arquitectura.

Ud. nos ha planteado: Qué pasos debo seguir para inscribir pozo de captación de aguas, en el sector de Puente Alto., la cual no corresponde a nuestra institución. Le informamos que la hemos remitido a la Caja de Previsión de la Defensa Nac.-CAPREDENA

Ante cualquier consulta comuníquese al teléfono (56-2) 4494000 o a través de nuestra web institucional <u>www.oirsmop.cl</u> en la opción "Revise su solicitud aqui".

Se despide atentamente de Ud.,

Verónica Serrano Madrid

Director(a) Dirección de Arquitectura

Ministerio de Obras Publicas



Carta o correo solicitando más antecedentes al ciudadano

Sr.(a) SERGIO GUERRA SALINAS Presente.

En relación a su solicitud **Nro. 30** de tipo **Consulta** correspondiente al tema realizada con fecha **30/03/2009** a través del formulario de registro de solicitudes, perteneciente a la **Dirección de Arquitectura** del Ministerio de Obras Publicas.

Ud. nos ha planteado:

necesito una copia del contrato de la mantención del camino el alba, contratado a la empresa ABC

Informamos a Ud. que necesitamos más antecedentes para procesar su consulta:

Le reiteramos a Ud. el compromiso de nuestra institución, es de servir a las personas de manera oportuna, efectiva y con calidad.

Ante cualquier consulta comuníquese al teléfono (56-2) 4494000 o a través de nuestra web institucional <u>www.mop.gov.cl</u> ó <u>www.mop.gov.cl/oirs/</u>.

Se despide atentamente de Ud.,

Verónica Serrano Madrid

Director(a) Dirección de Arquitectura

Ministerio de Obras Publicas



11.2. Perfiles y Roles

Ciudadano: El Ciudadano es toda persona que ingresa en una Solicitud al sistema. Este ingreso puede a título personal o en representación de una entidad (pública o privada).

Encargado SIAC-Dirección Nacional: Es aquel funcionario MOP que tiene la responsabilidad de efectuar seguimiento y control de las Solicitudes relacionadas con el Sistema de Información de Atención Ciudadana.

Responsable OIRS-SIAC Regional: Es el funcionario MOP regional, responsable de derivar las Solicitudes a las Direcciones (Servicios) remitiéndolas a los Encargados SIAC - Dirección Regional correspondientes a su Región.

Encargado SIAC - Dirección Regional: Es el funcionario MOP regional responsable del tratamiento y respuesta de las Solicitudes, ya sea en forma directa o a través de la red de Expertos (Jurídicos o Profesionales) de su Dirección (o Servicio). Entre sus responsabilidades se encuentran las siguientes:

- a) Responder directamente las Solicitudes, enviando la respuesta a los Ciudadanos, si así lo estima conveniente.
- b) Derivar Solicitudes a la Red de Expertos, para la elaboración de respuestas.
- c) Visar las Respuestas elaboradas por las Redes de Expertos (de su Dirección, en su región) y remitir dichas respuestas a los Ciudadanos cuando estima que ésta satisface y cumple con lo solicitado por estos últimos.
- d) Derivar Solicitudes a otras Direcciones (o Servicios), cuando estima que una determinada Solicitud corresponde a esa otra Dirección.
- e) Derivar Solicitudes a otras Entidades u Organismos Públicos, cuando estima que una determinada Solicitud corresponde a esa otra Entidad.

Expertos Jurídicos: corresponde al o los funcionarios MOP, de una determinada Dirección, que apoyan o elaboran respuestas a Solicitudes en ámbitos Legales o Jurídicos.

Expertos Profesionales: corresponde al o los funcionarios MOP, de una determinada Dirección, que apoyan o elaboran respuestas a Solicitudes en ámbitos de negocio en los cuales son especialistas.

Responsable Externos al MOP: corresponde a personas o funcionarios de Entidades Públicas externas al MOP, que han sido identificadas por estas para recepcionar Solicitudes derivadas desde el MOP cuando estas han sido enviadas por error o confusión al MOP.



Esta obra está publicada bajo una Atribución-No Comercial-Licenciar Igual 2.0 Chile de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <u>http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/cl/</u>

