

# 22

# Nota Informativa ENCRRV

■ Abril 2018



En esta edición

## Mecanismo de Reclamos y Sugerencias (MRS) de la Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales (ENCRRV)

Unidad de Cambio Climático y Servicios Ambientales (UCCSA)  
Gerencia de Desarrollo y Fomento Forestal (GEDEFF)  
Corporación Nacional Forestal (CONAF)  
Ministerio de Agricultura de Chile



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS





# ENCCR V

ESTRATEGIA NACIONAL DE CAMBIO CLIMÁTICO Y RECURSOS VEGETACIONALES

**Estrategia Nacional de Cambio  
Climático y Recursos Vegetacionales**

ISSN: 0719-7446  
Corporación Nacional Forestal  
Abril 2018  
Santiago, Chile

## Documento elaborado por

[Unidad de Asuntos Indígenas y Sociales \(UAIS\), Secretaría Ejecutiva.](#)

**Pamela Hidalgo.** Geógrafa. Diploma de postítulo en Gobierno y Gerencia Pública. Profesional Unidad de Asuntos Indígenas y Sociales. Corporación Nacional Forestal (CONAF).

**Guido Aguilera.** Ingeniero Forestal. Magíster en Economía y Gestión Regional. Encargado Nacional de Asuntos Indígenas y Sociales. Corporación Nacional Forestal (CONAF).

[Unidad de Cambio Climático y Servicios Ambientales \(UCCSA\), Gerencia de Desarrollo y Fomento Forestal \(GEDEFF\).](#)

**Angelo Sartori.** Ingeniero Forestal. Diplomado y Máster en Negocios y Administración (MBA) en Gestión Sostenible.

**Karen Orrego.** Ingeniero Ambiental

**Andrea Choque.** Ingeniera Forestal.

**Jaeel Moraga.** Ingeniera Forestal. Diplomada en Restauración y Rehabilitación Ambiental.

**Oswaldo Quintanilla.** Ingeniero Forestal. Magíster en Ética Social y Desarrollo Humano, y Diplomado en Gobierno y Gestión Pública.

**Gabriela Soto.** Médico Veterinario. Master of Science. Magister en Áreas Silvestres y Conservación de la Naturaleza.

### Colaboradores

[Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia \(UPCT\), Dirección Ejecutiva, Corporación Nacional Forestal \(CONAF\).](#)

**Leslie Escobar.** Ingeniera Forestal. Diplomada en Participación Ciudadana para una Gestión Ambiental, Urbana y Territorial Integrada.

[ONU Medio Ambiente](#)

**Judith Walcott.** Programme Officer Climate Change and Biodiversity UNEP-WCMC.

[Banco Mundial](#)

**Stavros Papageorgiou.** Task Team Leader (TTL).

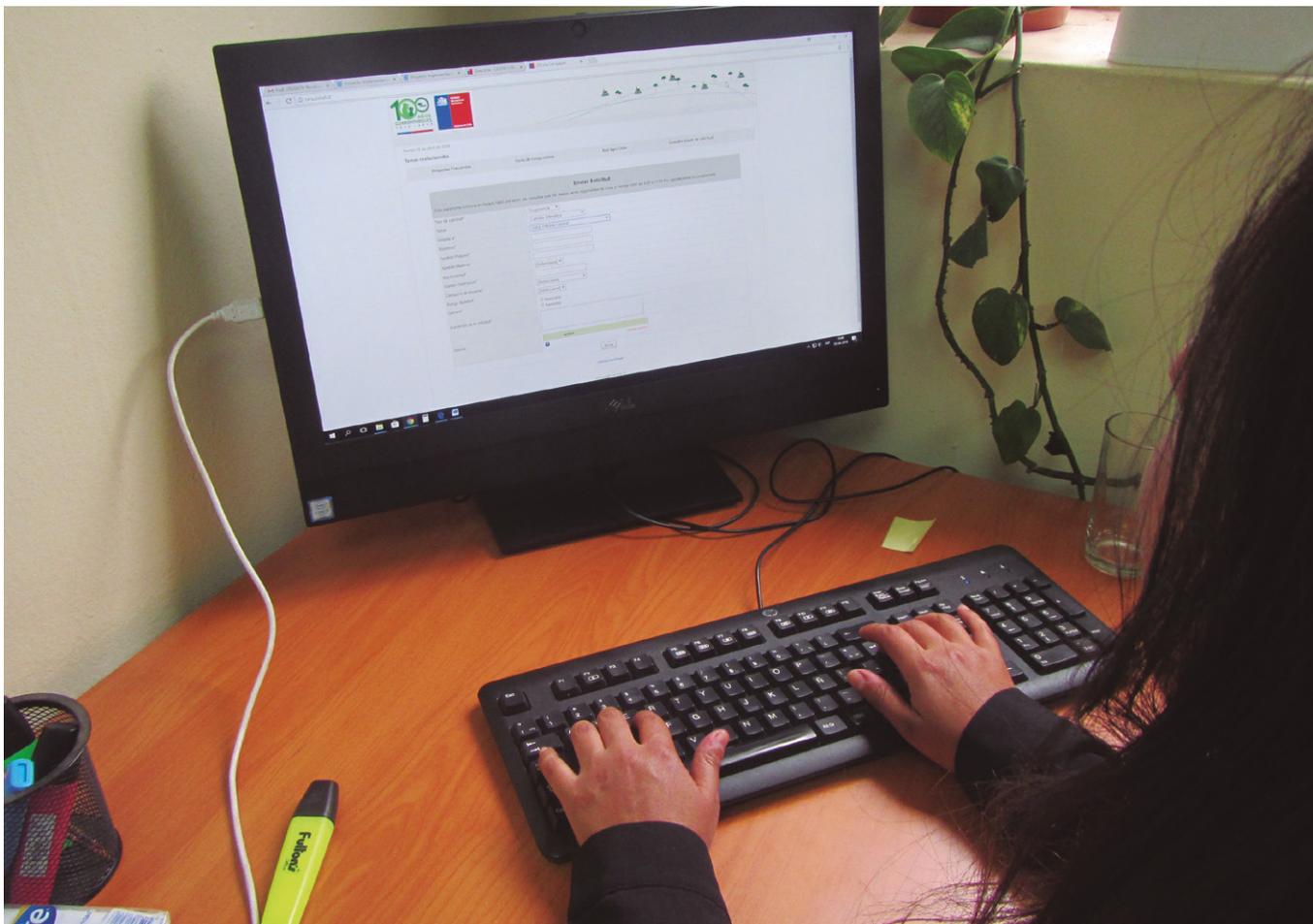
**Lilian Pedersen.** Especialista social.

# Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
1.1. ¿Qué es un Mecanismo de Reclamos y Sugerencias (MRS)?	8
<b>2. Lineamientos y estándares internacionales para el establecimiento de un MRS</b>	<b>9</b>
2.1. Marco Metodológico del Fondo de Carbono del FCPF	9
2.2. Enfoque del Banco Mundial para la reparación de quejas en los proyectos.	11
2.3. Establecimiento y fortalecimiento de mecanismos de reparación de quejas	11
2.4. Formulación de la Propuesta de Preparación (R-PP) para el Fondo de Preparación del FCPF	12
2.5. Paquete de Preparación (R-Package) para el Fondo de Preparación del FCPF	12
<b>3. Lineamientos nacionales para el establecimiento del MRS</b>	<b>13</b>
3.1. Reforma del Estado y modernización de la gestión pública	13
3.2. Sobre los derechos ciudadanos como garantía para la participación y acceso a la información	15
<b>4. El MRS basado en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)</b>	<b>16</b>
4.1. Definición, objetivo y características del SIAC	17
4.2. Espacios de atención del SIAC	17
4.3. Requerimientos entregados por los usuarios al SIAC	19
4.4. Resultados estadísticos de atención de solicitudes	19
4.5. Sobre las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del SIAC	20
<b>5. Características de las OIRS de CONAF y procesos relacionados a la ENCCRV</b>	<b>21</b>
5.1. Consideraciones de mejora continua al sistema OIRS de CONAF	26
5.2. Consideraciones para establecer el SIAC como el MRS de la ENCCRV	26
5.3. Evaluación del SIAC según lineamientos del Programa ONU-REDD	26
5.4. Vínculo entre el Sistema de Información de Salvaguardas (SIS) y el MRS de la ENCCRV	27
5.5. Análisis de los insumos de los talleres participativos para la formulación de la ENCCRV en relación al MRS	28
<b>6. Conclusiones</b>	<b>30</b>
<b>7. Bibliografía</b>	<b>31</b>
<b>8. Siglas y acrónimos</b>	<b>32</b>
<b>9. Anexos</b>	<b>33</b>

## Como citar este documento

Corporación Nacional Forestal (CONAF), 2018. Mecanismo de Reclamos y Sugerencias (MRS) de la Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales (ENCCRV). Santiago. Chile. 39 pp.



## 1. Introducción

La Corporación Nacional Forestal (CONAF) ha liderado la formulación de la Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales (ENCCRV), conforme a su mandato como punto focal nacional ante el enfoque de políticas para la Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación forestal y la conservación, gestión sostenible y el aumento (+) de las existencias de carbono forestal (REDD+) de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). Por su parte, y asociado al Fondo Cooperativo del Carbono Forestal (FCPF, sigla en inglés) y al rol del Banco Mundial como agencia técnica implementadora, CONAF ha formulado un Programa de Reducción de Emisiones (PRE), el cual contempla un pilotaje para la fase de REDD+ asociada a pagos por resultados, buscando generar incentivos para la reducción y captura de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que generen beneficios adicionales a los ecosistemas y las comunidades

más vulnerables que dependen directamente de los recursos vegetacionales del país.

En línea con la CMNUCC, la ENCCRV incorpora de forma íntegra el mandato legal del Decreto N°30/23 de mayo 2017 que promulga el Acuerdo de París y que lo establece como Ley de la República para el pleno cumplimiento de los aspectos por Chile comprometidos en dicho acuerdo. En particular, la ENCCRV incorpora la exigencia realizada a los países que formulen sus estrategias nacionales para REDD+, de abordar y respetar las siete salvaguardas de Cancún adoptadas por dicha Convención, mientras que en forma complementaria, la ENCCRV, cumple con las exigencias emanadas de las salvaguardas del Banco Mundial, conocidas como Políticas Operacionales. La aplicación de estas salvaguardas en Chile tienen como propósito evitar, mitigar y/o minimizar los potenciales impactos negativos de las medidas de acción contempladas en la

ENCCRV<sup>1</sup>, además de maximizar los beneficios para las comunidades locales directa o indirectamente involucradas en la implementación, asegurando el respeto pleno a los derechos de los grupos vulnerables.

Considerando lo anterior, el “*Mecanismo de Reclamos y Sugerencias (MRS)*”<sup>2</sup> es un instrumento que permitirá contribuir al monitoreo y resguardo de las salvaguardas ambientales y sociales<sup>3</sup>, tanto de la CMNUCC como del Banco Mundial y que podrá recoger la opinión de aquellas personas que desean manifestarse en relación a los trabajos realizados durante la fase de implementación de la ENCCRV, siendo conjuntamente, uno de los principales componentes para la retroalimentación y fortalecimiento del Sistema de Información de Salvaguardas (SIS). En este sentido, el MRS deberá cumplir estándares y requerimientos internacionales para el enfoque REDD+ y el FCPF. Con ello, se deberá propender a que el mecanismo permita:

- I Enriquecer la ENCCRV, a través de la mantención y fortalecimiento de los distintos canales de atención pertenecientes al MRS, que permitirán a la población realizar consultas, peticiones, opiniones, sugerencias, reclamos, quejas o felicitaciones, en el marco de la implementación de las distintas medidas de acción.
- II Garantizar el derecho de acceso a la información y la atención oportuna sin discriminación de ninguna especie, considerando las condiciones adecuadas para la atención de grupos minoritarios o con alguna necesidad especial, como por ejemplo, atención a adultos mayores, ciudadanos en situación de discapacidad, y ciudadanos extranjeros.
- III Generar información para reportar a las distintas instancias internacionales como la CMNUCC, Convención de las Naciones Unidas para la Lucha contra la Desertificación (CNULD), FCPF, Banco Mundial, ONU-REDD, entre otros.

En términos de contexto, el MRS es parte integral del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) de la ENCCRV, que es el instrumento de gestión que establece los protocolos y procedimientos para el abordaje de las salvaguardas del Banco Mundial, con el fin de evitar, mitigar, revertir y/o compensar los riesgos e impactos socio-ambientales negativos, maximizar los beneficios, y asegurar el respeto pleno de los derechos de los grupos vulnerables, asociados a la implementación de las medidas de acción de la ENCCRV.

El MGAS requiere de la implementación del MRS como un medio a través del cual los beneficiarios y la sociedad en general, canalicen sus reclamos, observaciones y/o sugerencias para cualquier elemento o instancia relacionada con la ENCCRV, especialmente sobre los potenciales riesgos e impactos negativos que les pudieran afectar. Por tanto, el MRS es clave para el mantenimiento de una vía de comunicación permanente con las instancias internas de CONAF relacionadas con la ENCCRV y con la población dependiente o relacionada con los bosques y recursos vegetacionales, especialmente pueblos indígenas y comunidades locales, lo cual facilitará los procesos de seguimiento y monitoreo de las Políticas Operacionales del Banco Mundial que sean activadas y de la implementación en el territorio de las medidas de acción.

Para que el MRS cumpla con todos los requerimientos y necesidades propias de la ENCCRV como política pública, se ha realizado un diagnóstico y análisis de los siguientes puntos, los que se detallan en la presente Nota Informativa:

- I Lineamientos y estándares internacionales para el establecimiento de un MRS.
- II Lineamientos nacionales para el establecimiento del MRS.
- III Consideraciones para implantar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) como MRS de la ENCCRV.



<sup>1</sup> Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales (ENCCRV) 2017-2025. Definición de Medidas de Acción, página 98. Documento disponible en [https://docs.wixstatic.com/ugd/902a1e\\_66b7dbc3dccb4d6fa7fb9339c57b12c6.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/902a1e_66b7dbc3dccb4d6fa7fb9339c57b12c6.pdf)

<sup>2</sup> En el Marco Metodológico del FCPF se denomina Mecanismo de Resolución de Reclamaciones, que para las condiciones nacionales de la ENCCRV en Chile es el Mecanismo de Reclamos y Sugerencias (MRS).

<sup>3</sup> La ENCCRV define las salvaguardas como “*Conjunto de compromisos, directrices, medidas y orientaciones nacionales e internacionales, obligatorias y voluntarias, que adaptadas a las circunstancias nacionales, incluidas las leyes y reglamentos relacionados, tienen por objeto prevenir los riesgos y mitigar, revertir y/o compensar los impactos socioambientales que se podrían generar en el proceso de diseño, planificación e implementación, maximizar los potenciales beneficios y asegurando el respeto pleno de los derechos de los grupos vulnerables, especialmente de las comunidades locales, Pueblos Indígenas y mujeres*”.



### Formulario de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones

Código: SC-01-7.2.3-P1-R2  
Versión: 0  
Fecha Versión: 03/09/2013

FECHA: \_\_\_\_\_

Lugar donde presenta la solicitud

Oficina Central <input type="checkbox"/>	Oficina Provincial <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____
Oficina Regional <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	Área Silvestres Protegida <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____

**ANTECEDENTES DEL USUARIO/A**

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Comuna: \_\_\_\_\_ Región: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

DESCRIBA SU SOLICITUD    Reclamo     Sugerencia     Felicitación

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Adjunta documentación?    Si     No

\_\_\_\_\_

Firma Funcionario/a Responsable

Firma del Usuario/a

Uso interno: Antes de recibir este formulario revise que esté completo y legible. Luego imprima 2 copias, deje una para su registro y la otra entréguela al usuario/a, debidamente firmada y timbrada.



## 1.1 ¿Qué es un Mecanismo de Reclamos y Sugerencias (MRS)?

El FCPF define al MRS como un “mecanismo que tiene por objeto aceptar, evaluar y atender las opiniones o reclamaciones de las partes interesadas que se relacionen con la preparación y la ejecución del PRE<sup>4</sup>”. Este mecanismo debe tener características como legitimidad, accesibilidad, previsibilidad, imparcialidad, compatibilidad de derechos, transparencia y capacidad para abordar un amplio espectro de reclamaciones.

El Programa ONU-REDD, a su vez, lo define como un “sistema de organización y recursos establecidos por las agencias gubernamentales nacionales (o por agencias regionales o municipales) para recibir y abordar las

preocupaciones sobre el impacto de sus políticas, programas y operaciones con las partes interesadas externas<sup>5</sup>”. Establece que un mecanismo adecuado debe contar con los mismos principios requeridos por el FCPF, además de facilitar el aprendizaje continuo.

De acuerdo a estas definiciones, para Chile el MRS será el medio a través del cual los beneficiarios y la sociedad en general, canalizarán sus reclamos, observaciones y sugerencias para cualquier elemento relacionado con la ENCCRV, especialmente sobre los potenciales riesgos e impactos que les pudieran afectar.



<sup>4</sup> Marco Metodológico del Fondo de Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono Forestal. (2013). Forest Carbon Partnership Facility. Washington D.C, EU. Recuperado de <https://www.forestcarbonpartnership.org/>

<sup>5</sup> Guía de Orientación Conjunta FCPF-UNDP: Creación y Fortalecimiento de Mecanismos de Resolución de Reclamaciones. (2013). Forest Carbon Partnership Facility. Washington D.C, EU. Recuperado de <https://www.forestcarbonpartnership.org/>



## 2. Lineamientos y estándares internacionales para el establecimiento de un MRS

### 2.1 Marco Metodológico del Fondo de Carbono del FCPF

El Marco Metodológico (MM) del Fondo de Carbono indica que el FCPF fue diseñado “*para asistir a los países en desarrollo en sus esfuerzos por reducir las emisiones derivadas de la deforestación y la degradación forestal, conservar y aumentar las reservas forestales de carbono, y gestionar de manera sostenible los bosques (REDD+) a través del fortalecimiento de su capacidad y de la formulación de un marco metodológico y normativo que brinde incentivos para la ejecución de Programas REDD+*” (Carta Constitutiva del FCPF, página 1)<sup>6</sup>.

Este MM exige que los países que deseen participar del Fondo de Carbono, deban contar con un

mecanismo que cumpla ciertas características definidas. En tanto, el MM en su sección 4 aborda las salvaguardas ambientales y sociales, estableciéndose en este contexto, la necesidad de disponer de un Mecanismo de Resolución de Reclamaciones, el que correspondería al MRS de Chile. Este mecanismo debiese estar basado en instituciones, marcos regulatorios, instrumentos y capacidades existentes, y presentar las características señaladas en el capítulo anterior, incluidas las que estén vinculadas con los esquemas de distribución de beneficios del PRE, que en el caso de Chile se denomina Sistema de Distribución de Beneficios (SDB).



<sup>6</sup> Marco Metodológico del Fondo de Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques. (2013). Forest Carbon Partnership Facility. Washington D.C, EU. Recuperado de <https://www.forestcarbonpartnership.org/>



Sumando a lo anterior, el Banco Mundial y el Programa ONU-REDD han desarrollado enfoques para orientar de mejor manera a los países en el abordaje del MRS, representados a través de los siguientes documentos:

1. *The World Bank's Approach to Grievance Redress in Projects* (Enfoque del Banco Mundial para la reparación de quejas en los proyectos)<sup>7</sup>.
2. *Establishing and Strengthening Grievance Redress Mechanisms* (Establecimiento y fortalecimiento de mecanismos de reparación de quejas)<sup>8</sup>.

Por otro lado, durante el proceso de formulación de la ENCCRV, Chile ha desarrollado dos documentos aprobados por el FCPF, en los cuales se ha establecido de forma preliminar como se constituirá el MRS nacional en base a los mecanismos institucionales existentes. Estos documentos corresponden a:

1. Propuesta de Preparación (R-PP) en el año 2013.
2. Paquete de Preparación (R - Package) en el año 2016<sup>10</sup>.



<sup>7</sup> Documento disponible en [https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/WB%20Approach%20to%20Grievance%20Redress%20in%20Projects\\_0.pdf](https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/WB%20Approach%20to%20Grievance%20Redress%20in%20Projects_0.pdf)

<sup>8</sup> Documento disponible en [https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/2015/September/FCPF\\_UN\\_REDDWebReady.pdf](https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/2015/September/FCPF_UN_REDDWebReady.pdf)

<sup>9</sup> Propuesta de Preparación (R-PP). (2013). *Forest Carbon Partnership Facility*. Santiago, Chile. Recuperado de <https://www.forestcarbonpartnership.org/chile>

<sup>10</sup> Paquete de Preparación para el Fondo Cooperativo del Carbono Forestal. (2016). *Forest Carbon Partnership Facility*. Santiago, Chile. Recuperado de <https://www.forestcarbonpartnership.org/chile>

## 2.2 Enfoque del Banco Mundial para la reparación de quejas en los proyectos

El documento presenta recomendaciones para que los mecanismos de resolución de quejas sean una herramienta eficaz para la identificación, evaluación y resolución de estas, mejorando los resultados de los proyectos bajo un enfoque preventivo.

El enfoque presentado por el Banco Mundial propone tres etapas: i) evaluación de posibles quejas, disputas o conflictos durante la preparación y ejecución de los proyectos; ii) evaluación de la capacidad existente para la resolución de quejas, y; iii) Plan de acción que identifique áreas prioritarias para fortalecer la capacidad de resolución de quejas.

En términos prácticos, el documento plantea algunos componentes a considerar para un mecanismo que

desde el punto de vista institucional, sea eficaz en la gestión de quejas, estos componentes abordan: i) puntos de acceso para la reclamación, los cuales debieran ser los más cercanos posibles a los usuarios; ii) registro de reclamaciones por medio del uso de base de datos; iii) evaluación, reconocimiento y respuesta, referido a la definición de la pertinencia de la reclamación, de los procesos para su derivación a quienes deberán entregar respuesta, y de la clasificación que se haga de la reclamación de acuerdo a temática, tipo de impacto o riesgo; iv) mecanismo de apelaciones, en caso que no se logre la resolución de la queja o no se llegue a acuerdo, y; v) resolución, referente a los procedimientos a seguir cuando exista un acuerdo, la implementación de este acuerdo y su seguimiento.

## 2.3 Establecimiento y fortalecimiento de mecanismos de reparación de quejas

La guía propuesta por el Programa ONU-REDD busca fortalecer la capacidad de los países para responder a los procesos de resolución de quejas y disputas. Plantea que este mecanismo puede ayudar a lograr varios objetivos tanto en la fase de preparación como en la fase de implementación de los programas REDD+, como por ejemplo: i) identificar y resolver los problemas de manera oportuna y rentable, evitando que estos escalen; ii) identificar los problemas sistémicos, por ejemplo a través de la identificación de reclamos frecuentes; iii) mejorar los resultados de REDD+ y el cumplimiento oportuno de sus objetivos, y; iv) promover la rendición de cuentas y mejorar la gobernanza.

La guía establece que los mecanismos de resolución de quejas deben ser accesibles, colaborativos, expeditos, y eficaces en resolver las quejas a través del diálogo, la búsqueda de acuerdos y la negociación. Esto ha sido clave en la propuesta nacional. Los mecanismos deben ser complementarios y no reemplazar los

canales legales y gubernamentales que existan para la gestión de quejas, como por ejemplo el sistema judicial o los mecanismos de auditoría, asegurando que en caso necesario, las partes interesadas puedan buscar el respeto de sus intereses y/o derechos por cualquier otro medio existente.

El propósito del MRS es disponer de un instrumento ante situaciones de preocupación de los ciudadanos por un proyecto y sus potenciales impactos negativos que los puedan afectar, a pesar del compromiso proactivo de las partes interesadas, además de ser un espacio para la entrega de sugerencias que pudiesen ser técnicas o de cualquier otro aspecto que considere la materia. De acuerdo a esto, no todas las quejas pueden ser manejadas a través de este mecanismo, por ejemplo, aquellos temas de corrupción, coerción, violaciones mayores o sistemáticas de derechos; deben ser derivadas a los organismos de investigación formal.



## 2.4 Formulación de la Propuesta de Preparación (R-PP) para el Fondo de Preparación del FCPF

La R-PP elaborada por Chile en el año 2013, contempla los primeros lineamientos para cumplir con la exigencia de contar con un MRS. En este sentido, el documento establece que se utilizarán los canales formales de CONAF para la tramitación de solicitudes y requerimientos que provengan de las organizaciones, beneficiarios, y/o ciudadanía en general. Dichos canales formales están en concordancia con la normativa legal nacional vigente, la cual establece que todas las reparticiones públicas deben contar con un SIAC, que entre otros aspectos, debe definir los flujos de tratamiento de los requerimientos y respetar los plazos de respuesta establecidos en la Ley N°19.880 sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

La R-PP precisa que la gestión a través del SIAC aplicará en todos aquellos reclamos y sugerencias que surjan como parte del desarrollo e implementación de la ENCCRV, por lo cual, aquellos conflictos ordinarios y propios del funcionamiento interno de las organizaciones involucradas y los potenciales beneficiarios, deberán ser resueltos a través de los mecanismos internos regulares y propios que han utilizado tradicionalmente dichos actores, por lo tanto, ninguna de las instancias que son parte de la ENCCRV intervendrá en este tipo de procesos y disputas.

## 2.5 Paquete de Preparación (R-Package) para el Fondo de Preparación del FCPF

El *R-Package* elaborado por Chile en el año 2016, establece que CONAF como órgano de administración del Estado de Chile, se acoge a la normativa legal nacional vigente, que rige tanto al proceso de preparación como de implementación de la ENCCRV. En este contexto, el MRS deberá ser parte del SIAC que deben implementar todos los órganos de administración del Estado conforme a la Ley N°19.880. Por tanto, será la propia CONAF quien

opere el MRS mediante el SIAC, cuya administración operativa recae en la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia (UPCT), dependiente de la Secretaría de Comunicaciones de CONAF.

El *R-Package* también establece que la información generada a través del MRS deberá contenerse en el SIS de la ENCCRV.



## 3. Lineamientos nacionales para el establecimiento del MRS

### 3.1 Reforma del Estado y modernización de la gestión pública

A partir de la década del 90, en Chile se inició un proceso de modernización del Estado que consideró la implementación de medidas orientadas a mejorar la gestión pública, las cuales fueron impulsadas de manera continua con diferentes énfasis y estrategias por los distintos gobiernos. Este interés se tradujo en acciones como la Política de Modernización de la Gestión Pública, la creación del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, y el Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública (1997 - 2000) que involucró acciones en los ámbitos de gestión estratégica, agenda de transparencia y probidad, calidad de servicio, participación ciudadana, recursos humanos, institucionalidad del Estado, comunicaciones y extensión (MINSEGPRES, 2006).

Una de las líneas de acción impulsadas por el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, permitió que en el año 1996 se realizara un estudio de opinión pública a cargo de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda sobre la calidad de atención que entregaban los servicios públicos a los usuarios, el cual dió como

resultado abundante información de diagnóstico así como propuestas en diversos ámbitos.

Cabe destacar que en dicho estudio, las expectativas de los entrevistados respecto al mejoramiento potencial de los servicios públicos eran bastante altas (un 62,5%), existiendo una clara demanda por mayor participación y por reforzar el ámbito de la comunicación y fluidez de la información hacia los usuarios (Ramírez, 2004). Las medidas sugeridas por los entrevistados en este estudio fueron:

- I. Que todos los servicios tengan oficina de reclamos que esté obligada a dar respuesta.
- II. Que se comprometan a realizar los trámites en tiempo y condiciones claras.
- III. Que exista una oficina de control tipo Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
- IV. Que los servicios compensen a la gente si no cumplen.
- V. Que se publique un ranking de servicios según la calidad de atención.



En este contexto es que en términos de transparencia, probidad, calidad de servicio y participación ciudadana, se llevaron adelante una serie de iniciativas (Ramírez, 2004), entre las cuales destacan las siguientes:

✔ **Implementación de Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS):** dan solución expedita a los requerimientos de los ciudadanos. Reciben reclamos y sugerencias para mejorar la gestión de cada institución e incorporan elementos de transparencia en la información y relación con la ciudadanía. Se establecieron lugares y sistemas que concentraran en una sola ubicación toda la información de un servicio público que fuera de interés de los usuarios, y que los orientara claramente en relación a los procedimientos de reclamos y sugerencias.

✔ **Ley N°20.880 sobre Probidad Administrativa<sup>11</sup>:** regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

✔ **Ley N°20.880 sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses<sup>12</sup>:** incorporaron a la normativa constitucional los principios de probidad como marco referencial para toda actuación de los entes públicos.

✔ **Sistemas de información e Internet:** se buscó establecer una política de acceso a la información de la administración pública mediante el uso de las nuevas tecnologías de información, facilitando la coordinación y flujos de información.

En el ámbito de comunicación y extensión se consideró la implementación, entre otras, de las siguientes iniciativas:

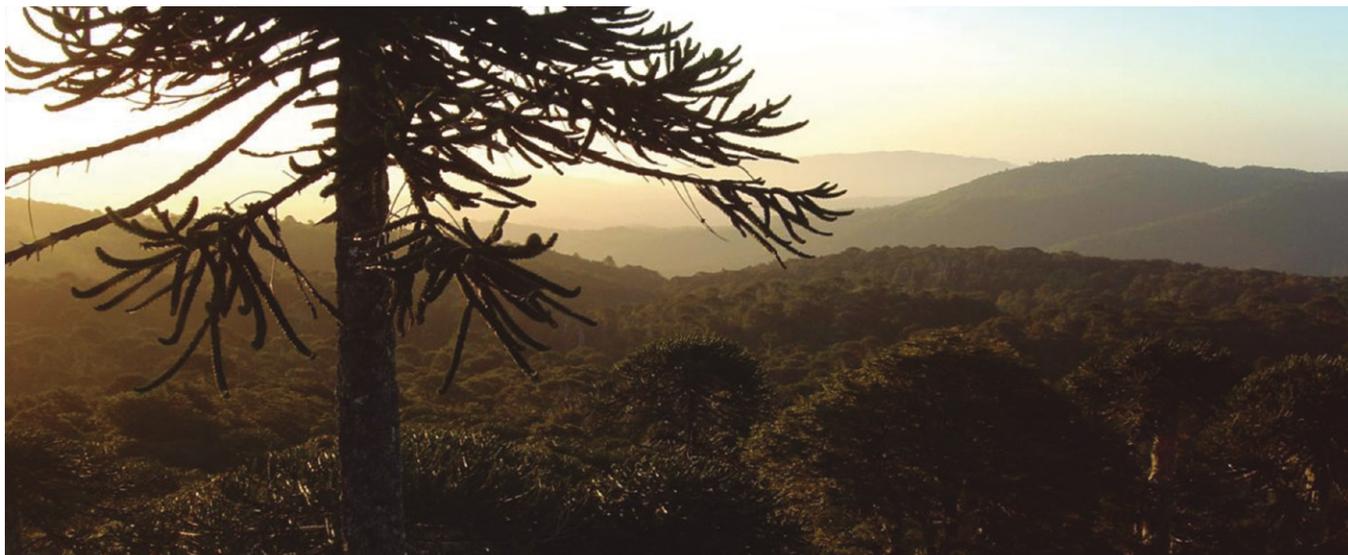
✔ **Página web:** tiene por objeto favorecer la transparencia y el libre acceso a la información pública, siendo un servicio en línea del Estado que permite difundir información de sus órganos de administración, poniendo a disposición variados antecedentes y ser un medio de contacto con los usuarios, acogiendo inquietudes, sugerencias, consultas, entre otros.

Las iniciativas descritas anteriormente, conforman los fundamentos de lo que actualmente los órganos de administración del Estado en Chile disponen en términos de leyes, normativas, mecanismos e instrumentos para asegurar transparencia, probidad, acceso a la información pública, así como gestión de reclamos y sugerencias, y constituyen las bases nacionales para la implementación del MRS de la ENCCRV.



<sup>11</sup> Ley N°20.880 sobre Probidad Administrativa: <https://www.camara.cl/camara/media/seminarios/democracia/10/ley.pdf>

<sup>12</sup> Ley N°20.880 sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses: [https://www.svs.cl/portal/principal/605/articles-21688\\_doc\\_.pdf.pdf](https://www.svs.cl/portal/principal/605/articles-21688_doc_.pdf.pdf)



## 3.2 Sobre los derechos ciudadanos como garantía para la participación y acceso a la información

Como república democrática, Chile reconoce los derechos humanos fundamentales, por lo cual, resulta importante que el estado de derecho garantice el ejercicio de las libertades que las personas detentan, principalmente en relación a aquellos derechos de los cuales toda persona es titular, sin distinción alguna. Si bien en 1986 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declara que todos los derechos son indivisibles e interdependientes, y por tanto no correspondería realizar clasificaciones, es importante en el contexto del funcionamiento del MRS, poner énfasis en los derechos civiles que buscan mantener la libertad individual ante las posibles arbitrariedades del poder del Estado, y los derechos sociales que refieren a la acción del Estado en la calidad de sus servicios, dado que cualquier omisión por parte del Estado, error o negligencia en la generación de oportunidades para su ejercicio, implica una vulneración de estos derechos; y esto impacta en la calidad de la democracia y en la credibilidad de la ciudadanía en ella (Córdova, 2008).

A nivel institucional, en Chile existe la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia (CDCT) dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (MINSEGPRES) y cuya misión es *“Velar por la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas ante acciones u omisiones de los organismos públicos, en lo relativo a la satisfacción*

*de las necesidades de los ciudadanos frente a la prestación de estos servicios”*<sup>13</sup>. La CDCT funciona como intermediaria entre un ciudadano que realizó un reclamo en un ministerio o servicio público pero no recibió respuesta oportuna y definitiva<sup>14</sup>. Tales características permiten establecer a la CDCT como un mecanismo de apelaciones, que desde el punto de vista institucional, es eficaz en la gestión de quejas, cumpliendo de esta forma con los enfoques del Banco Mundial, señalados anteriormente en el capítulo 2.2.

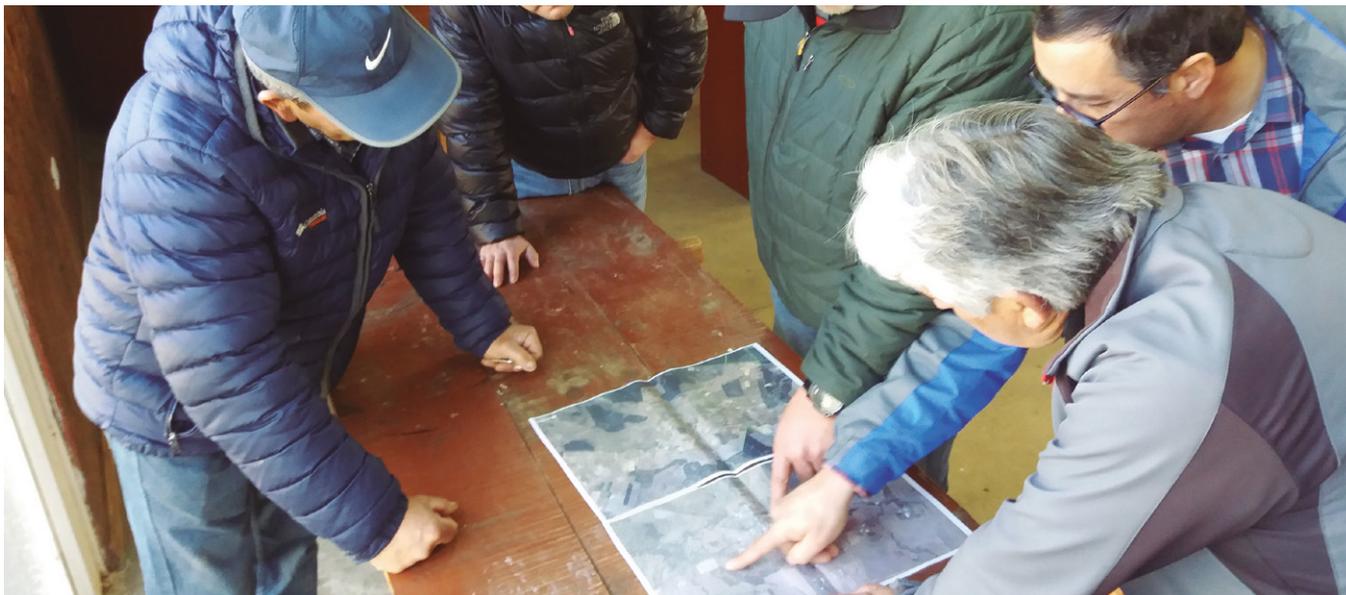
Los espacios de atención ciudadana son los puntos de contacto con las personas que concurren a los servicios públicos. Estos espacios procuran condiciones para la entrega de bienes y servicios bajo un enfoque de sujeción y promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos, los cuales se encuentran sancionados en el marco jurídico vigente.

Los derechos ciudadanos se encuentran consagrados indistintamente en la Constitución Política del Estado, en leyes de la República y tratados internacionales vigentes y ratificados por Chile. En el Anexo 1 de esta Nota Informativa se encuentra el análisis realizado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno (MINSEGEGOB), en el cual se detalla cada uno de los derechos ciudadanos en relación a la atención de las instituciones públicas.



<sup>13</sup> Disponible en <http://anterior.cdc.gob.cl/>

<sup>14</sup> La CDCT entrega información de cómo proceder, pero no puede intervenir directamente en hechos relacionados con Tribunales de Justicia, Contraloría General de la República, Ministerio Público, Consejo de Defensa del Estado, municipalidades y particulares.



## 4. El MRS basado en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

Como se ha detallado, a nivel de Estado se han realizado importantes avances en transparencia, probidad, calidad de servicio y participación ciudadana, y en este sentido el primer paso (cronológico) en términos de gestión de reclamos y sugerencias de los usuarios de servicios públicos, fue la creación de las OIRS que constituyen un espacio de atención presencial que surge a partir del Decreto Supremo N°680/1990 de acuerdo a la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases de Administración del Estado.

En segunda instancia se consolida el SIAC, sistema que incluye la atención presencial mediante las OIRS, al promulgarse la **Ley N°19.880 el año 2003<sup>15</sup>, la cual establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado**. Esta ley regula la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las solicitudes ciudadanas, garantizando la igualdad de oportunidades y el acceso sin discriminación de ninguna especie a la información de los servicios públicos.

En el año 2008 se publica la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que establece la

divulgación de los actos de la administración pública y la obligatoriedad de facilitación del acceso de cualquier persona a esa información, la cual se hará efectiva a través de requerimientos que se gestionan a través del SIAC.

Ante esta nueva normativa, el desafío para los espacios de atención de los servicios públicos aumenta, teniendo que ajustar a lo largo del tiempo prácticas institucionales e implantar procesos sistematizados de atención a la ciudadanía, de manera que se garantice efectivamente la transparencia y el carácter público de los actos y resoluciones de las instituciones del Estado, lo cual constituye uno de los elementos fundamentales en la implementación del SIAC.

Con estos avances, Chile ha logrado en términos de mecanismos de atención ciudadana, constituir una institucionalidad sólida, amparada en leyes y normativas que en conjunto cumplen con todos los requerimientos y exigencias internacionales, así como también los mecanismos que nacionalmente se han considerado necesarios para el adecuado resguardo de las salvaguardas durante la implementación de la ENCCRV, y a la vez, su integración y complementariedad con otros elementos de esta, como el SIS y el SDB.



<sup>15</sup> Ley N°19.880 el año 2003: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=210676>

## 4.1 Definición, objetivo y características del SIAC

El SIAC es articulado y coordinado por MINSEGEJOB y se define como “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”<sup>16</sup>.

El objetivo del SIAC es contar con espacios de atención ciudadana en los órganos de la administración del Estado que faciliten la interacción entre éstos y las personas, mediante instrumentos institucionales que respondan a una misma lógica comunicacional y que representen una forma de atención propia y distintiva del gobierno, transparente, participativa y no discriminatoria. El SIAC constituye al interior de

la administración del Estado un vínculo entre ésta y los ciudadanos, contribuyendo a una gestión pública moderna, dinámica y participativa, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y contribuir en la mejora de sus condiciones de vida (MINSEGEJOB, 2011).

En cuanto a las características de implementación del SIAC, estas se definen en cada institución, siguiendo un método que permite gestionar la calidad de servicio de acuerdo a su mandato. Las acciones de dicho método implican: i) establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes; ii) confeccionar instrumentos de registro y seguimiento; iii) establecer una metodología de atención; y; iv) evaluar y planificar acciones correctivas.

## 4.2 Espacios de atención del SIAC

Los espacios de atención son todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer de los órganos de administración del Estado (Figura 1). El SIAC en una primera etapa se centró en los espacios de atención presencial, sin embargo, a

partir de la Ley N°19.880, se regula la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, ya sea por vías tradicionales o electrónicas. Por tanto, las vías de atención pueden ser presenciales, telefónicas o virtuales, o incluir otros espacios de atención menos convencionales como las oficinas móviles.



Figura 1. Espacios de atención del SIAC

<sup>16</sup> Guía Metodológica Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC. (2010). Ministerio Secretaría General de Gobierno Santiago, Chile. Recuperado de [http://siac.msgg.gob.cl/uploads/f15be81f87\\_guia\\_final\[1\].pdf](http://siac.msgg.gob.cl/uploads/f15be81f87_guia_final[1].pdf)



El marco normativo que rige a los espacios de atención, garantiza el derecho de acceso a la información, y la atención oportuna sin discriminación de ninguna especie. Los espacios de atención en los servicios públicos constituyen un instrumento fundamental en el proceso de modernización de la gestión pública, incrementando su cobertura y propiciando más y mejores mecanismos de acceso ciudadano a la información y el ejercicio de los derechos de las personas<sup>17</sup>.

Las funciones de los espacios de atención son:

- Informar a la ciudadanía
- Atender a los usuarios
- Recibir y estudiar sugerencias
- Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas
- Registrar las solicitudes ciudadanas
- Realizar mediciones respecto a calidad de servicio
- Establecer coordinación con otros espacios de atención
- Difundir la carta de compromisos de la institución
- Acoger las solicitudes de acceso a información pública
- Proveer de servicios y/o productos a la ciudadanía

Adicionalmente, los espacios de atención del SIAC deben considerar condiciones adecuadas para la atención de grupos minoritarios o con alguna necesidad especial, como por ejemplo, atención a adultos mayores, personas en situación de discapacidad, y ciudadanos extranjeros, entre otros. Para asegurar la calidad de la atención, el SIAC considera que cada servicio público realice evaluaciones o mediciones de calidad de servicio, considerando ámbitos tales como: i) medición de satisfacción ciudadana; ii) cobertura de los espacios de atención; iii) oportunidad, y; iv) eficiencia. Por tanto, se requiere generar información a partir de los reclamos gestionados en cada espacio de atención, estableciendo procedimientos formalizados para su tratamiento, resolución y análisis.



<sup>17</sup> Guía Metodológica Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC. (2010). Ministerio Secretaría General de Gobierno Santiago, Chile. Recuperado de [http://siac.msggob.cl/uploads/f15be81f87\\_guia\\_final\[1\].pdf](http://siac.msggob.cl/uploads/f15be81f87_guia_final[1].pdf)

### 4.3 Requerimientos entregados por los usuarios al SIAC

Los requerimientos de los usuarios al SIAC pueden ser clasificados en:

- **Consultas:** demandas de información y orientación sobre programas o beneficios sociales del Estado, trámites o puntos de acceso.
- **Peticiones:** requerimientos concretos que obedecen a una necesidad específica o carencia puntual que se plantean a una autoridad u organismo público para su solución específica.
- **Opiniones:** solicitudes en la cual el ciudadano expresa una idea sobre algún tema determinado.
- **Sugerencias:** proposición, idea o iniciativa que se presenta para incidir o mejorar un proceso.
- **Reclamos o Quejas:** solicitud donde se exige una solución, referente a la prestación indebida de un servicio público, a la inatención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de funcionarios públicos.
- **Felicitaciones:** declaración explícita de satisfacción por el servicio recibido.
- Los informes, dictámenes y otros similares deben evacuarse dentro de 10 días hábiles, desde la petición de la diligencia.
- Si el usuario consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días hábiles de plazo para dictar la decisión definitiva. Si esta certificación se prolonga injustificadamente, se originará responsabilidad administrativa.
- 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. Se definen como días inhábiles los sábados, domingos y festivos.
- Los plazos establecidos se informan dentro de los compromisos de calidad mencionados en la Carta de Compromiso que adopta y difunde cada institución pública.
- El acuse de recibo deberá acreditar la fecha de presentación de la solicitud, admitiéndose una copia de ella, en la que figure la fecha registrada.
- Las notificaciones se realizarán mediante carta certificada, de forma personalizada o en la oficina del servicio público, conteniendo íntegramente el texto de la resolución.
- El plazo para notificar es de cinco días desde que se ha tramitado totalmente la solicitud.

En cuanto a los plazos de respuesta de las solicitudes ingresadas al SIAC, estos son los siguientes<sup>18</sup>:

- Desde el momento que se recibe la solicitud, esta se debe remitir a la oficina correspondiente dentro de 24 horas como plazo máximo.
- Las providencias de mero trámite deben dictarse dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del requerimiento.

### 4.4 Resultados estadísticos de atención de solicitudes

De acuerdo al último informe estadístico anual del SIAC, durante el año 2017 CONAF recibió un total de 22.971 solicitudes ciudadanas (Tabla 1) las cuales se clasifican por tipo de requerimiento (Tabla 2).

Tabla 1. Solicitudes ciudadanas a CONAF año 2017

Tipo de espacio de atención	Nº	%
Presencial	5.771	25,1
Virtual	14.222	61,9
Telefónico	2.978	13,0
TOTAL	22.971	100,0

Fuente: Informe Estadístico SIAC de CONAF (2017)



<sup>18</sup> De acuerdo a lo establecido en los Artículos 24º, 25º, 26º, 27º de la Ley N°19.880, recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=210676>

Tabla 2. Tipo de requerimiento a CONAF año 2017

Tipo de requerimiento	N°	%
Consultas	16.875	73,5
Peticiones	5.052	22,0
Denuncias	223	1,0
Reclamos	373	1,6
Sugerencias/Opiniones	277	1,2
Felicitaciones	171	0,7
TOTAL	22.971	100,0

Fuente: Informe Estadístico SIAC de CONAF (2017)

## 4.5 Sobre las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) del SIAC

Las OIRS son uno de los espacios presenciales de atención que contempla el SIAC, los que se han implementado para facilitar la atención de toda persona que en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, requiera realizar consultas, reclamos o sugerencias en las instituciones públicas, con el propósito de que reciban los servicios que prestan las instituciones en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

Las OIRS se implementan a través de unidades administrativas dependientes de cada órgano de administración del Estado, independiente de su ubicación territorial o ámbito en donde se desempeñan, debiendo cumplir cada una de ellas el marco legal y las exigencias administrativas definidas. Sin embargo, la implementación de las herramientas informáticas y procedimientos son definidos por cada institución de acuerdo a sus funciones, mandatos y necesidades específicas.

De forma similar al SIAC, las OIRS presentan las siguientes funciones específicas<sup>19</sup>:

- Informar al ciudadano sobre la organización, competencia y funcionamiento de la institución; sobre los procedimientos necesarios para que los usuarios tengan acceso expedito y oportuno a las prestaciones; ubicación, competencia y horarios de los servicios públicos.
- Asistir al ciudadano cuando presente dificultades en la tramitación de sus asuntos ante los servicios públicos.
- Recibir y estudiar las sugerencias que los ciudadanos tengan para mejorar el funcionamiento del servicio correspondiente.
- Recibir los reclamos que los ciudadanos presentan en relación al servicio o respecto de alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto visualizar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecte al interés personal legítimo del reclamante.
- Realizar encuestas y mediciones.



<sup>19</sup> De conformidad a lo dispuesto en el Decreto N°680/1990 que Aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del Estado. Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=15058>



## 5. Características de las OIRS de CONAF y procesos relacionados a la ENCCR

A nivel institucional, CONAF cuenta con la UPCT, la cual se encuentra a cargo de gestionar la aplicación

de la normativa relacionada. La Figura 2 muestra el organigrama de la UPCT y sus funciones.

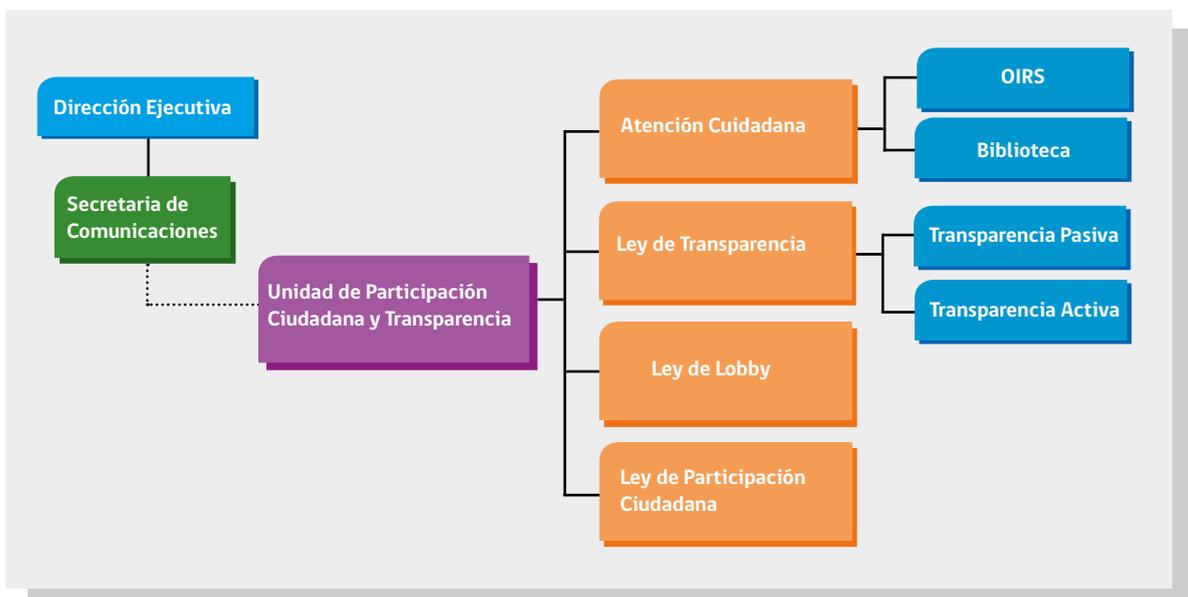


Figura 2. Organigrama UPCT

Lo dispuesto en el D.S N°680 aplica plenamente a CONAF, entidad que actualmente tiene en funcionamiento 34 oficinas a lo largo del país que cuentan con OIRS, en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación. Estas 34 oficinas se desagregan en 1 Oficina Central; 15 Regionales (Figura 3); 16

provinciales; y 2 oficinas de área. Además de las oficinas presenciales, se puede acceder al formulario virtual de la OIRS desde cualquier punto del país, a través de la página web de la ENCCRV <https://www.enccrv.cl/> sección "contacto" o directamente a el a través del link <http://oirs.conaf.cl/>.

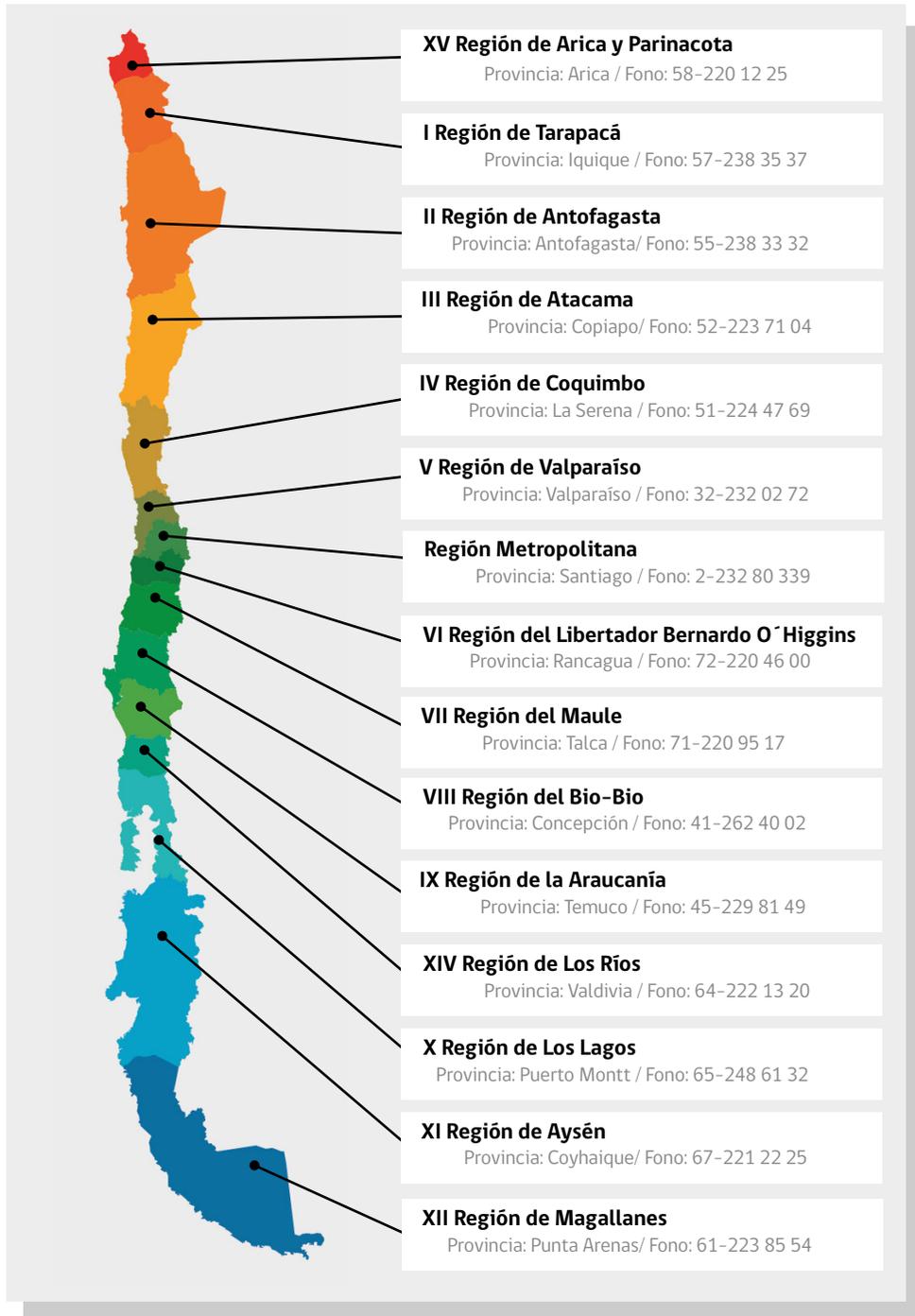


Figura 3. OIRS regionales de CONAF

**Temas relacionados**

Preguntas Frecuentes    Carta de Compromisos    Red Agro Chile    Consulta estado de solicitud

---

**Enviar Solicitud**

*Esta plataforma funciona en horario hábil, por tanto, las consultas que Ud. realice serán respondidas de lunes a viernes entre las 9:00 a 17:30 hrs. Agradecemos su comprensión*

Tipo de solicitud*	[Seleccione]
Tema*	[Seleccione]
Dirigido a*	[Seleccione]
Nombres*	<input type="text"/>
Apellido Paterno*	<input type="text"/>
Apellido Materno	<input type="text"/>
Nacionalidad*	[Seleccione]
Correo Electrónico*	<input type="text"/>
Categoría de Usuario*	[Seleccione]
Rango de edad*	[Seleccione]
Género*	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
Contenido de la solicitud*	<input type="text"/>
Anexos	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> <span style="margin-right: 5px;">+</span> Archivo         </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> <span style="color: red; font-size: small;">Agregar archivo</span> </div>



Adicionalmente, es posible hacer requerimientos a la OIRS de CONAF a través de la página web institucional <http://www.conaf.cl/> mediante el formulario disponible en la sección "Contacto". Como proceso de mejoramiento continuo, la OIRS aplica una encuesta de satisfacción virtual a los usuarios que realizan requerimientos y anualmente se realiza el análisis de los resultados y se ejecutan las acciones necesarias para la mejora de la gestión. El año 2017 el 81,5% de los encuestados calificó el tiempo de respuesta como bueno. En cuanto a la calidad de la respuesta, el 79,0% la calificó como buena. Por su parte, el 65,0% de los encuestados evaluó el proceso de atención con nota 7<sup>20</sup>, el 23,1% con nota 5 y el 11,8% restante con nota de 1 a 3.

Todos los requerimientos ingresados a la OIRS de CONAF, por cualquier medio (electrónico, presencial

o escrito), deben seguir un flujo correspondiente al proceso de atención ciudadana de acuerdo a la Ley N°19.880, dicho flujo se muestra en la Figura 4 y se detalla en la Figura 5. La Figura 4 encuadra en amarillo la etapa donde se implementó un subproceso de gestión que integra a la ENCCRV. Este subproceso corresponde a la incorporación del tema de solicitud "cambio climático" y la categoría de usuario "Pueblos Indígenas". Lo anterior permitirá que los requerimientos ingresados: consultas; reclamos; sugerencias; peticiones; opiniones; denuncias o felicitaciones, asociados a la temática cambio climático estén relacionadas directamente a la ENCCRV, lo que implicará que sean abordados por profesionales adecuados con competencia en la materia.

<sup>20</sup>

Es de resaltar que en la escala de calificación de Chile, 7 representa la máxima nota mientras 1 es el mínimo.

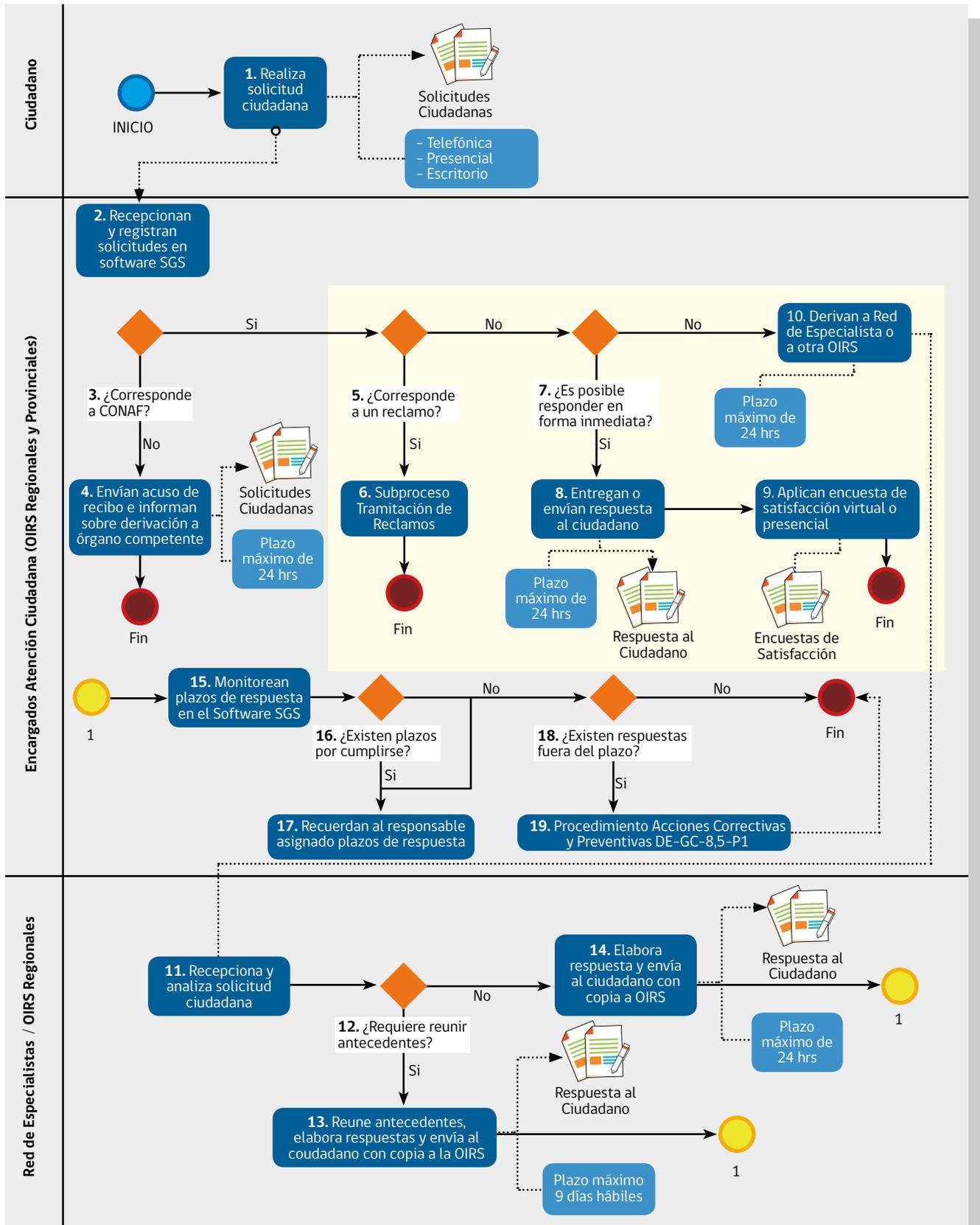


Figura 4. Diagrama de flujo proceso de atención ciudadana - Ley 19.880

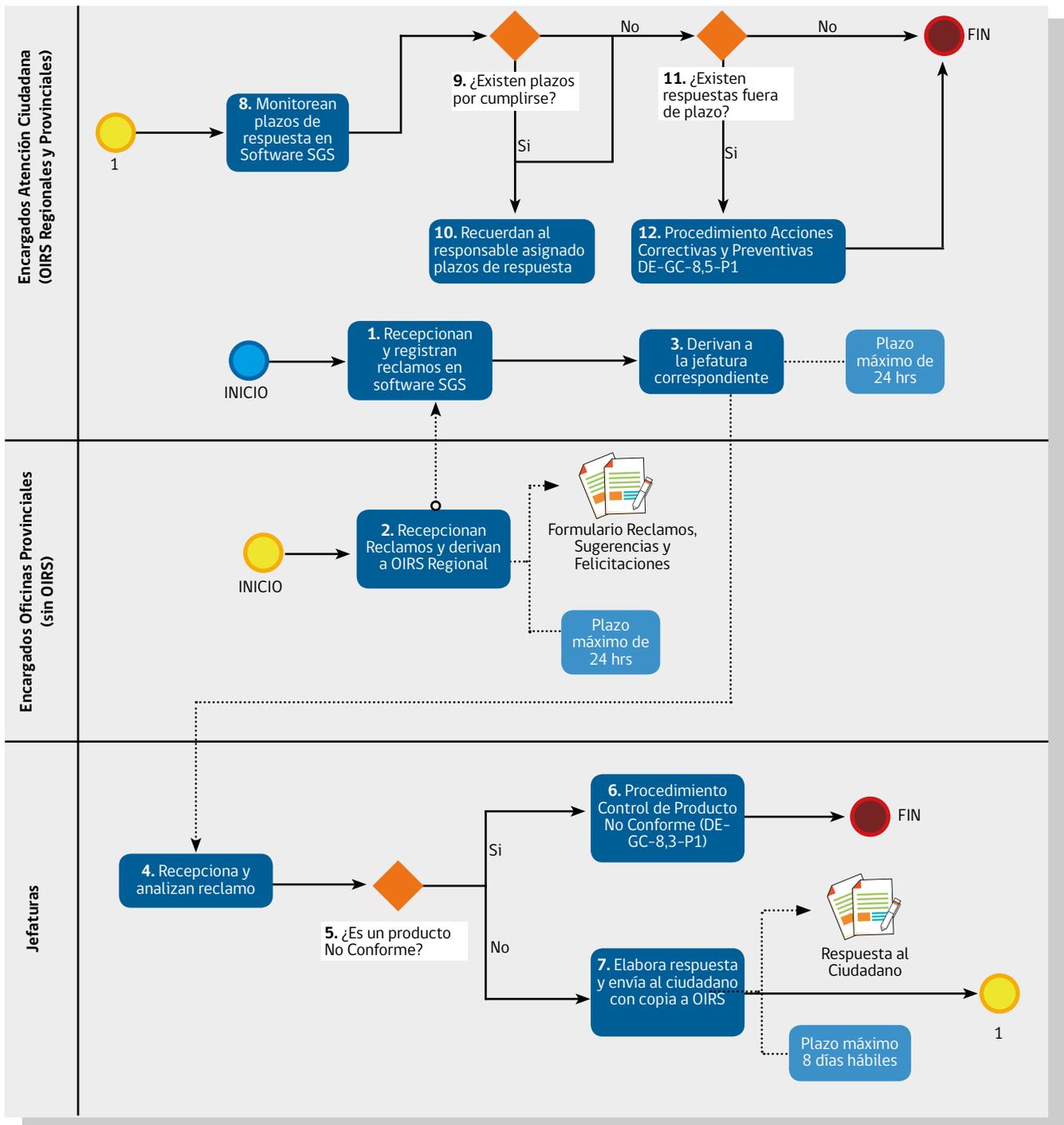


Figura 5. Diagrama de flujo sub proceso tramitación de reclamos.

## 5.1 Consideraciones de mejora continua al sistema OIRS de CONAF

Dado que las OIRS se implementan a través de unidades administrativas dependientes de cada servicio público, que para el caso de CONAF es la UPCT, la implementación de las herramientas informáticas y procedimientos son definidos por cada institución de acuerdo a sus funciones, mandatos y necesidades específicas. En este contexto, para dirigir los requerimientos asociados a la ENCCRV, se realizaron las siguientes incorporaciones en el formulario OIRS online de CONAF:

- ✔ Se agregó la categoría de usuario/a “Pueblos Indígenas” en el formulario de envío de solicitud disponible en el sitio web <http://oirs.conaf.cl/>. Dicha incorporación también se realizó en todas las formas de presentación de solicitud: electrónicas, presenciales y escritas. Esta categoría de usuario permitirá canalizar las observaciones de Pueblos Indígenas para el adecuado abordaje, respeto y cumplimiento de las salvaguardas sociales.
- ✔ Se agregó el tema de solicitud “cambio climático” en el formulario de envío de solicitud disponible en el sitio web <http://oirs.conaf.cl/>. Esto implica que todas las solicitudes que ingresen bajo esta categoría, sean asociadas a la ENCCRV y por tanto, sean atendidas por el profesional correspondiente. Al igual que el caso anterior, esta mejora también se realizó en todas las formas de presentación de solicitudes: electrónicas, presenciales y escritas.
- ✔ Se reforzará la capacitación del personal de las OIRS de CONAF en materia de cambio climático y de proyectos asociados a la ENCCRV, con el fin de orientar en forma adecuada al usuario/a del MRS que presenta la solicitud. El objetivo es determinar, en este primer paso, si la petición presentada corresponde al tema cambio climático.

## 5.2 Consideraciones para establecer el SIAC como el MRS de la ENCCRV

En el capítulo 2, se describen los lineamientos y estándares internacionales para la configuración de un MRS, estos lineamientos a través de marcos metodológicos y guías han sido establecidos básicamente por tres organismos, el FCPF, el Banco Mundial y el Programa ONU-REDD. Dichos organismos además de definir el MRS, también establecen

características o principios que este debe cumplir, los cuales en términos generales coinciden entre sí. En este sentido, la Guía del Programa ONU-REDD es la que presenta una metodología más detallada para evaluar un mecanismo existente y determinar si cumple o no con los requerimientos de un MRS.

## 5.3 Evaluación del SIAC según lineamientos del Programa ONU-REDD

El Programa ONU-REDD presenta en su documento Establecimiento y Fortalecimiento de Mecanismos de Reparación de Quejas (*Establishing and Strengthening Grievance Redress Mechanisms*<sup>21</sup>) un modelo de evaluación basado en preguntas a través de las cuales es posible evaluar un mecanismo existente de gestión de reclamaciones como el SIAC, con el objetivo de identificar los ámbitos que están funcionando bien y los que necesitan mejorar (brechas).

Este modelo de evaluación fue aplicado al SIAC nacional utilizando información recopilada de

leyes, normativas, instructivos, y otros documentos metodológicos, siendo complementada con entrevistas realizadas a la encargada del SIAC de CONAF<sup>22</sup>. De acuerdo a este análisis, presentado en detalle en el Anexo 2, se desprende que más allá de los elementos indicados en el capítulo 5.1 y de los aspectos a potenciar indicados en la Tabla 3, no existen brechas del SIAC en cuanto al modelo que establecen los documentos internacionales precedentemente revisados, cumpliéndose por tanto con todos los requerimientos para que el SIAC se considere como el MRS de la ENCCRV.



<sup>21</sup> Recuperado de: [https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/2015/September/FCPF\\_UN\\_REDDWebReady.pdf](https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/2015/September/FCPF_UN_REDDWebReady.pdf)

<sup>22</sup> Entrevistas realizadas a Leslie Escobar- Jefa UPCT de CONAF, los días 8 y 17 de enero de 2018

## 5.4 Vínculo entre el Sistema de Información de Salvaguardas (SIS) y el MRS de la ENCCRV

El SIS permitirá monitorear el resguardo de las salvaguardas en diversas escalas durante la fase de implementación de la ENCCRV. Este monitoreo se hará a través de indicadores asociados a procesos nacionales, regionales y locales, entre los que se consideran los relativos a transparencia y gestión de reclamaciones relacionadas a la ENCCRV que provendrán del MRS. El análisis de los requerimientos recibidos a través del MRS permitirá, además, llevar adelante procesos de retroalimentación y fortalecimiento de los mecanismos para el abordaje, respeto y cumplimiento de las salvaguardas (Figura 6).

En este contexto, el MRS que para el caso de Chile corresponderá al SIAC, en su expresión institucional dentro del Ministerio de Agricultura y CONAF, considera el registro de datos de los usuarios y sus requerimientos a un nivel de detalle que permiten la elaboración de indicadores pertinentes, los cuales corresponden a los reportes anuales que incluyen encuestas de satisfacción al usuario y resultados estadísticos de atención de requerimientos.

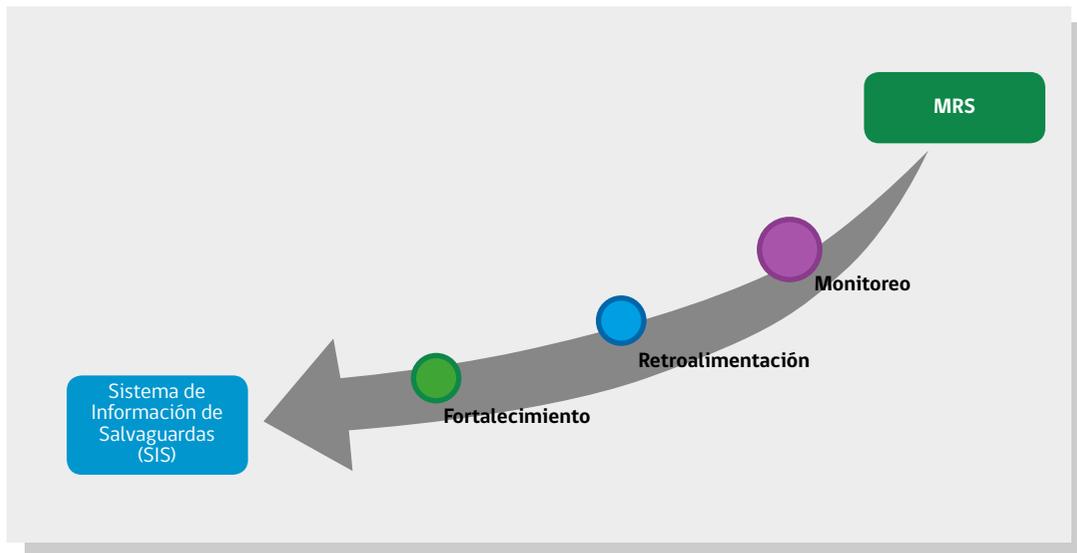


Figura 6. Relación MRS-SIS



## 5.5 Análisis de los insumos de los talleres participativos para la formulación de la ENCCRv en relación al MRS

En el marco de la formulación de la ENCCRv, durante el año 2015 y 2016 se realizaron una serie de talleres participativos en todas las regiones del país además de un taller final de carácter nacional<sup>23</sup>. En dichos talleres participaron representantes de la sociedad civil directa e indirectamente relacionados con los recursos vegetacionales, entre los que destaca la representación de Pueblos Indígenas y mujeres, para las cuales además se fijó una participación mínima del 30% por taller. Los

participantes conformaron grupos focales (GF)<sup>24</sup> que orientaron su trabajo de análisis y discusión a través de preguntas orientadoras en torno a diversos temas relacionados a la ENCCRv. Entre estas preguntas se incluyó una relacionada a los mecanismos o canales formales para hacer llegar sus opiniones, reclamos o sugerencias, con el objeto de obtener lineamientos de base para establecer o ajustar el MRS nacional. La pregunta fue la siguiente:

*“¿Qué tipos de canales o formas de contacto visualizan que serían necesarios de implementar para hacer sugerencias, observaciones y colocar en conocimiento a CONAF de aquellos temas que sean de preocupación de usted respecto de la forma en que se está llevando a cabo la recuperación, mejora o establecimiento de nuevos bosques?”*



<sup>23</sup> Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales. Documento disponible en <https://www.enccrv.cl/publicaciones>

<sup>24</sup> Grupo de actores claves pertenecientes a un sector determinado de la sociedad con intereses y visiones comunes respecto del territorio. Se conformaron 16 grupos focales compuestos por hombres y mujeres, entre los cuales se encuentran: pueblos indígenas; académicos; ONG's; organizaciones de mujeres; sector privado; pequeños y medianos propietarios; mujeres indígenas; pequeñas y medianas propietarias; regantes y mesas hídricas; asociaciones de ganaderos; entre otros.

Tabla 3. Propuestas de los GF en relación al MRS

Ámbito	Propuestas/sugerencias
1. Mejoramiento del funcionamiento institucional	Implementar mesas de trabajo (intersectoriales, territoriales, temáticas, etc.) u otras instancias participativas (talleres, reuniones, etc.)
	Disminuir la burocracia
	Utilizar y mejorar los canales de comunicación actual
	Implementar oficinas comunales de atención
	Que exista retroalimentación de los temas tratados en talleres u otras instancias participativas
	Potenciar las municipalidades como vía de comunicación local
2. Relación con organizaciones sociales	Mejorar instancias de comunicación con organizaciones locales (junta de vecinos, clubes de fútbol, colegios, consejos consultivos, etc.)
3. Cobertura o medios de los canales de comunicación	Aumentar la presencia en terreno de CONAF
	Atención telefónica
	Ingreso de denuncias, reclamos y sugerencias vía portal o página web (atención online)
	Correo electrónico
	Utilización de redes sociales
	Reuniones informativas comunales o locales
	Página web donde se centralice toda la información
4. Difusión de los canales de comunicación	Difusión de los canales de atención por medios de comunicación local y en la vía pública.
	Difundir información a través de redes sociales

Cabe destacar que debido a la conformación de al menos un GF específico de mujeres fue posible procesar la información, obteniéndose dentro de los resultados que las propuestas de las mujeres se asocian principalmente a aspectos transversales tales como: mejoras en la comunicación entre los servicios públicos y la ciudadanía, en cuanto a calidad y efectividad, mayor presencia de los servicios públicos en terreno, mejorar y aumentar instancias de educación ambiental.

En términos generales, de las principales propuestas presentadas, se identificó que la totalidad de aquellas asociadas a los ámbitos 3 y 4 ya se encuentran abordadas a través de las distintas instancias de comunicación que comprende el SIAC. En cuanto a los ámbitos 1 y 2, la ENCCRV ha integrado en sus fases de formulación, validación e implementación territorial, diversas instancias de

comunicación con actores involucrados, instancias que se han reflejado, por ejemplo, en la incorporación y el desarrollo del enfoque de género<sup>25</sup> a través de conversatorios de mujeres en distintas zonas del país (Putre, Combarbalá, Litueche, Carahue-Saavedra y Coyhaique) y capacitaciones sobre cambio climático, desertificación, degradación de las tierras y sequía, en las regiones Metropolitana y Los Ríos, ambas modalidades realizadas durante el segundo semestre del año 2017. A estas jornadas, se suma la publicación periódica de Notas Informativas por la Unidad de Cambio Climático y Servicios Ambientales (UCCSA). Se puede acceder a estas notas y a otros documentos también preparados por CONAF, a través del sitio web oficial de la ENCCRV <https://www.enccrv.cl/>



<sup>25</sup> Ver Nota Informativa N°8: La transversalización del enfoque de género en la ENCCRV, documento disponible en: <https://www.enccrv.cl/publicaciones>



## 6. Conclusiones

Chile cuenta con una institucionalidad robusta y una legislación nacional amplia que facilita el acceso oportuno a la información, el ejercicio de los derechos ciudadanos y la cobertura territorial a nivel nacional, por tanto el sistema nacional existente correspondiente al SIAC, permite que sea utilizado como el MRS de la ENCCRV, dando así cumplimiento a los requerimientos que se establecen por diversas instancias internacionales.

El proceso participativo para la formulación de la ENCCRV, así como sus instancias de validación, permitió conocer de forma explícita las características de los canales de atención que los actores participantes consideraban necesarios. Cabe destacar que las propuestas de mejora realizadas se encuentran cubiertas por las características actuales del SIAC y por los ajustes propuestos.

La UPCT, responsable del SIAC de CONAF, a través del formulario virtual de la OIRS de CONAF, invita a los usuarios/as a participar de encuestas anuales de satisfacción del servicio ofrecido. Estas encuestas serán una herramienta útil para evaluar el desempeño del MRS y eventualmente mejorar sus procesos de gestión.

La UPCT de CONAF realizará un monitoreo específico de las solicitudes relacionadas con la ENCCRV y sus proyectos de implementación. Esta acción potenciará la retroalimentación que existe entre los canales institucionales y las diversas unidades técnicas a nivel nacional regional y local a través de la incorporación del subproceso “cambio climático”.

Dado que el SIAC es un sistema de información a nivel nacional, permite que los requerimientos recibidos en cualquier servicio público sean derivados a CONAF cuando corresponda, para la adecuada gestión de su respuesta.

Para el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley N°19.880, la plataforma OIRS permite realizar trazabilidad de las consultas ciudadanas y controlar los plazos de respuesta.

El funcionamiento del MRS a través del SIAC, permitirá retroalimentar el SIS, facilitando así el abordaje, respeto y cumplimiento de las salvaguardas ambientales y sociales.



## 7. Bibliografía

Corporación Nacional Forestal (CONAF), 2016a. Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales 2017-2025. Ministerio de Agricultura. Santiago, Chile. 244 pp. Disponible en: [https://static.wixstatic.com/ugd/902a1e\\_c717ce5db3ab4284837f61762f35a8ac.pdf](https://static.wixstatic.com/ugd/902a1e_c717ce5db3ab4284837f61762f35a8ac.pdf)

Corporación Nacional Forestal (CONAF), 2016b. Evaluación Estratégica Ambiental y Social SESA de la ENCCRV. Ministerio de Agricultura. Santiago, Chile. 317 pp. Disponible en: [https://static.wixstatic.com/ugd/902a1e\\_6474cbf71ab440bba7147e8a5bbf8f54.pdf](https://static.wixstatic.com/ugd/902a1e_6474cbf71ab440bba7147e8a5bbf8f54.pdf)

Córdova, C. 2008. El ejercicio de los derechos de las personas a través del sistema integral de atención ciudadana. Universidad de Chile, 46 pp.

Forest Carbon Partnership Facility (FCPF). 2013. Marco Metodológico del Fondo de Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques. Washington D.C, EU.

MINSEGPRES, 2006, Reforma del Estado en Chile (1990-2006). Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Santiago, Chile. 208 pp.

MINSEGEJOB, 2011. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Guía metodológica 2011. Ministerio Secretaría General de Gobierno. Santiago, Chile. 105 pp.

Ramírez, Á. 2004. El Proceso de Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública en Chile: lecciones, experiencias y aprendizajes (1990-2003). Instituto Nacional de Administración Pública Madrid, 184 pp.

## 8. Siglas y acrónimos

<b>CRP</b>	Constitución Política de la República
<b>CDCT</b>	Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia
<b>CEDIT</b>	Centro de Documentación e Información Técnica
<b>CMNUCC</b>	Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.
<b>CNULD</b>	Convención de las Naciones Unidas para la Lucha contra la Desertificación.
<b>CONAF</b>	Corporación Nacional Forestal.
<b>DIPRES</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.
<b>ENCCRV</b>	Estrategia Nacional de Cambio Climático y Recursos Vegetacionales.
<b>FCPF</b>	Fondo Cooperativo del Carbono Forestal (sigla en inglés).
<b>GEI</b>	Gases de Efecto Invernadero
<b>GF</b>	Grupos Focales.
<b>LBPA</b>	Ley de Bases de Procedimiento Administrativo
<b>LOCBGAE</b>	Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
<b>MGAS</b>	Marco de Gestión Ambiental y Social.
<b>MM</b>	Marco Metodológico del FCPF
<b>MRR</b>	Mecanismo de Resolución de Reclamaciones.
<b>MRS</b>	Mecanismo de Reclamos y Sugerencias.
<b>MINAGRI</b>	Ministerio de Agricultura.
<b>MINSEGPRES</b>	Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
<b>MINSEGGOB</b>	Ministerio Secretaría General de Gobierno.
<b>OIRS</b>	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental.
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas.
<b>ONU-REDD</b>	Programa de Naciones Unidas para REDD+.
<b>PRE</b>	Programa Reducción de Emisiones.
<b>REDD+</b>	Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación forestal y la conservación, gestión sostenible y el aumento de las existencias de carbono forestal
<b>R-PP</b>	Propuesta de Preparación
<b>R-Package</b>	Paquete de Preparación
<b>SAG</b>	Servicio Agrícola y Ganadero.
<b>SDB</b>	Sistema de Distribución de Beneficios.
<b>SERNAC</b>	Servicio Nacional del Consumidor.
<b>SESA</b>	Evaluación Estratégica Ambiental y Social (sigla en inglés).
<b>SIAC</b>	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
<b>SIS</b>	Sistema de Información de Salvaguardas.
<b>UPCT</b>	Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia

## 9. Anexos

### Anexo 1. Análisis de derechos ciudadanos en relación a la atención de las instituciones públicas

Derecho	¿Qué significa?	¿Cuál es su origen?
<b>Derecho a una atención oportuna y de calidad</b>	<p>Es deber del Estado en general y de los órganos de la Administración del Estado en particular estar al servicio de la persona humana y promover el bien común y de establecer derechos de los ciudadanos respecto a su relación con la Administración.</p>	<p>Inciso 3º del artículo 1º CPR; Artículo 3º de la LOCBGAE, y; Artículo 17 de la LBPA.</p>
<b>Derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente</b>	<p>La Ley fija los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Los informes, dictámenes y otras actuaciones análogas deben evacuarse dentro del plazo de 10 días, contados desde la petición de la diligencia.</li> <li>● Las decisiones definitivas deben emitirse dentro de 20 días contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse.</li> <li>● El conjunto del procedimiento administrativo, desde su inicio hasta la fecha de la decisión final, no podrá exceder de 6 meses, salvo caso fortuito o fuerza mayor. De estimar que un procedimiento no podrá concluirse dentro del tiempo estipulado y antes que éste concluya, debe requerirse la ampliación del plazo.</li> </ul>	<p>Artículo 23, 24, 25, 26 y 27 de la LBPA que establece los plazos de los procedimientos administrativos, los cuales no son fatales para la Administración en cuanto a la validez de los actos administrativos que se generen, pero su incumplimiento puede dar lugar a responsabilidad administrativa funcionaria.</p>
<b>Derecho a obtener reparación del Estado.</b>	<p>Cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado, de sus organismos o de las municipalidades, podrá reclamar reparación ante los tribunales o por los mecanismos que determine la ley.</p>	<p>Artículo 38, inciso segundo CPR, establece que "cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado, de sus organismos o de las municipalidades, podrá reclamar ante los tribunales que determine la ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere afectar al funcionario que ha causado el daño", y; Artículo 4º LOCBGAE que señala que el Estado será responsable por los daños que causen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieren afectar al funcionario que los hubiere ocasionado.</p>

Derecho	¿Qué significa?	¿Cuál es su origen?
<b>Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador</b>	El ciudadano o ciudadana podrá exigir responsabilidad administrativa de los organismos y sus funcionarios(as), por el incumplimiento de la obligación de fiscalizar de acuerdo a la competencia legal que se les ha otorgado, especialmente a los órganos fiscalizadores como son las Superintendencias.	Artículo 17 de la LBPA, la obligación funcionaria de actuar de acuerdo a la competencia legal que se les ha otorgado, especialmente a los órganos fiscalizadores, que si no cumplen el mandato legal para los que fueron creados, podrían ser objeto del ejercicio de los recursos administrativos existentes y, eventualmente, de acciones judiciales por parte de los ciudadanos que se vean o se sientan afectados por sus resoluciones administrativas. Este derecho se relaciona con el principio de legalidad o juridicidad que rige a los órganos del Estado, en virtud de los artículos 6° y 7° de la CPR y también de las normas de responsabilidad del artículo 38 de la CPR y del artículo 4° de la LOCBGAE.
<b>Derecho a la corrección de errores u omisiones:</b>	La autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo. Este derecho también podría ser llamado derecho de aclaración del acto.	Derecho a conocer del Artículo 17 de la LBPA implicaría que de acuerdo al artículo 62 de la citada Ley, siempre la autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.
<b>Derecho a la información por parte de la autoridad.</b>	Establece la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.	Artículo 8° inciso 2° CPR, que establece la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. La reserva o secreto de estos sólo podrá establecerse por una ley de quórum calificado cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional; Artículo 13 de la LOCBGAE, y; Ley N° 20.825 de acceso a la información pública que regula el principio de transparencia, contempló la creación del Consejo para la Transparencia, organismo que cuenta con las herramientas necesarias para velar por su correcto ejercicio y respeto.
<b>Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa</b>	Toda decisión emanada de la autoridad administrativa debe contener los fundamentos en que se apoya.	Se desprende de los principios clásicos del Derecho Administrativo y Constitucional moderno, ya que toda decisión emanada de la autoridad administrativa debe contener los fundamentos en que se apoya, ya que de no hacerlo, el acto administrativo podrá ser objeto de una acción de tutela de derechos, que en nuestro ordenamiento jurídico se materializa en el Artículo 20 de la CPR.
<b>Derecho de Petición</b>	Presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.	Numeral 14° del Artículo 19 CPR, que establece el derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.

Derecho	¿ Qué significa?	¿Cuál es su origen?
<b>Derecho a impugnar posibles abusos de poder</b>	Interponer un recurso efectivo, cuando la violación de un derecho hubiere sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales.	<p>Artículo 5° inciso 2° y del Artículo 20 CPR en concordancia con el Artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Se pueden encontrar los siguientes recursos administrativos, a saber:</p> <p>Recurso de reposición, artículos 59 de la LBPA y 10 de la LOCBGAE, que tiene por objeto obtener la invalidación, revocación o modificación del acto administrativo en contra del cual se recurre, de manera que la Administración, que ha manifestado ya su voluntad, debe estudiar nuevamente el asunto concreto y decretar otra vez.</p> <p>Recurso jerárquico, Artículo 59 de la LBPA y artículo 10 de la LOCBGAE, y es resuelto, no por el órgano que dictó el acto que se estima contrario a derecho, sino por el superior jerárquico de esa autoridad en ejercicio de su potestad de control.</p> <p>Recurso extraordinario de revisión, artículo 60 de la LBPA, que se interpone por causales precisas que provengan de un defecto en la resolución del acto administrativo que la transforma en injusta para la persona que soporta sus efectos.</p> <p>En este caso, el ciudadano siempre podrá intentar interponer el recurso de protección del artículo 20 de la CPR siempre que el abuso de poder implique una vulneración de un derecho del catálogo del artículo 19 que esté contemplado como hipótesis normativa del precepto constitucional de la acción de tutela.</p>
<b>Derecho a la no discriminación</b>	Establece la igualdad ante la ley, no pudiendo ni la ley ni autoridad alguna establecer diferencias arbitrarias.	<p>Numeral 2° del artículo 19 de la CPR, que establece la igualdad ante la ley, no pudiendo ni la ley ni autoridad alguna establecer diferencias arbitrarias. Por consiguiente, no es posible efectuar distinciones favorables o adversas en razón de la raza, de la nacionalidad, del sexo, de la profesión, actividad u oficio y del grupo o sector social o categoría económica a que se pertenezca.</p> <p>Esa conducta configura una discriminación arbitraria susceptible de ser impugnada por una acción de tutela de derechos. Tiene acción de tutela de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la CPR.</p>
<b>Derecho a recibir un trato digno</b>	Ser tratado/a con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios/as, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.	Artículo 1° de la Constitución y se consagra a nivel legal, en el literal e) del artículo 17 de la LBPA, que establece el derecho a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Fuente: Ministerio Secretaria General de Gobierno (MINSEGOG).

**Anexo 2. Evaluación del SIAC de CONAF de acuerdo al Establishing and Strengthening Grievance Redress Mechanisms del Programa ONU REDD**

Preguntas	Cumplimiento del ámbito en el SIAC	Brecha identificada	
<b>1. Compromiso Organizacional</b>			
1.1 ¿La gerencia y el staff del proyecto reconocen y valoran los procesos SIAC como un medio para mejorar la gestión pública y potenciar la responsabilidad y transparencia?	Sí, adicionalmente los resultados anuales en la gestión del SIAC y sus requerimientos, se encuentran asociados a la elaboración de informes de gestión, para conocimiento de la alta dirección.	Ninguna	
1.2 ¿Está el MRS incorporado en las actividades claves del proyecto?	Sí, el MRS se considera un factor fundamental para el resguardo de las salvaguardas ambientales y sociales durante la implementación de la ENCCRV.		
1.3 ¿Está el MRS incorporado en las descripciones y responsabilidades de los cargos del Staff del proyecto?	Sí, en CONAF se encuentran asignadas las responsabilidades a los profesionales y jefatura que deben hacerse cargo de responder los requerimientos del SIAC de acuerdo a los plazos establecidos por ley.		
1.4 ¿Se cuenta con los recursos necesarios y estos son monitoreados?	Sí, el SIAC al estar amparado en leyes y normativas, cuenta con asignación presupuestaria, la cual también es monitoreada.		
<b>2. Principios</b>			
<b>2.1 Legitimidad</b>	2.1.1 ¿El SIAC funciona independientemente de las partes interesadas?	Sí, el SIAC es administrado por la MINSEGEFOB, quien imparte los lineamientos generales hacia los respectivos ministerios y servicios del Estado	Ninguna
	2.1.2 ¿El SIAC es percibido en forma general como un servicio independiente?	Sí, el SIAC es administrado por la MINSEGEFOB, quien imparte los lineamientos generales hacia los respectivos ministerios y servicios del Estado.	
<b>2.2 Accesibilidad</b>	2.2.1 ¿El SIAC es accesible para todas las personas, independientemente de su ubicación geográfica, idioma, educación o nivel de ingresos?	Sí, el SIAC cuenta con múltiples espacios de atención (acápites 4.2, 4.5) con una amplia cobertura para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso, así mismo se cuenta con procedimientos para asegurar la calidad de la atención de todas las personas sin discriminación.	Ninguna
	2.2.2 ¿Son los procedimientos SIAC de fácil comprensión para los beneficiarios del proyecto?	Sí, el SIAC cuenta con procedimientos para asegurar la calidad de la atención de todas las personas sin discriminación, asegurando procedimientos simples y expeditos.	
	2.2.3 ¿El SIAC permite hacer reclamos/consultas en forma anónima?	La atención telefónica permite hacer consultas en forma anónima, sin embargo para el ingreso de reclamos debe existir identificación del usuario para así asegurar la entrega de respuesta a su requerimiento. Los reclamos deben ser formulados por escrito.	

Preguntas	Cumplimiento del ámbito en el SIAC	Brecha identificada	
<b>2. Principios</b>			
	2.2.4 ¿El SIAC permite múltiples opciones de contacto?	Sí, el SIAC cuenta con múltiples espacios de atención, presenciales, telefónicos y virtuales (acápites 4.2 y 4.5).	
	2.2.5 ¿El SIAC es adecuadamente publicitado y comunicado a la población impactada por el proyecto?	Sí, los servicios públicos cuentan con sus respectivos programas de difusión para dar a conocer sus planes, programas y proyectos, en los cuales se incluye la información asociada al SIAC.	
<b>2.3 Previsibilidad</b>	2.3.1 ¿Está el SIAC preparado para responder a las necesidades de todos sus usuarios?	Sí, el SIAC cuenta con múltiples espacios de atención (acápites 4.2 y 4.5) con una amplia cobertura para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso, así mismo, se cuenta con procedimientos para asegurar la calidad de la atención de todas las personas sin discriminación.	Ninguna
	2.3.2 ¿El SIAC dispone de procedimientos claros, con plazos para cada etapa y claridad en los tipos de resultados que pueden (y no) ser entregados?	Sí, el SIAC cuenta con procedimientos e instructivos para la atención de los ciudadanos, y los plazos para dar respuesta se encuentran definidos a partir de la Ley 19.880 (acápites 5 de esta nota).	
<b>2.4 Justicia</b>	2.4.1 ¿Son los reclamos tratados confidencialmente, evaluados imparcialmente y manejados transparentemente?	Sí, la legislación nacional presentada en el acápite 3 de esta nota, así lo asegura.	Ninguna
<b>2.5 Compatibilidad de Derechos</b>	2.5.1 ¿Son los resultados del SIAC consistentes con los estándares nacionales e internacionales aplicables?	Sí, Chile cuenta con una amplia legislación nacional que define el funcionamiento del SIAC (acápites 3), además anualmente se realizan encuestas de satisfacción del servicio ofrecido.	Ninguna
	2.5.2 ¿El SIAC es compatible con los estándares o normas aplicables de forma nacional e internacional?	Sí, Chile cuenta con una amplia legislación nacional que define el funcionamiento del SIAC (Acápites 3.1).	
<b>2.6 Transparencia</b>	2.6.1 ¿Son los procedimientos y resultados del SIAC suficientemente transparentes para satisfacer las preocupaciones de interés público relacionadas?	Sí, los procedimientos, instructivos e informes estadísticos de los requerimientos atendidos y encuestas de satisfacción del servicio ofrecido son de carácter público. Cabe destacar que la legislación que ampara el SIAC considera la ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública que regula el principio de transparencia.	Ninguna

Preguntas		Cumplimiento del ámbito en el SIAC	Brecha identificada
<b>3. Equipo de trabajo</b>			
<b>3. Staff</b>	3.1 ¿Está disponible el equipo del proyecto con la dedicación y entrenamiento adecuado para gestionar los reclamos?	Sí, el personal de las OIRS cuenta con las capacitaciones correspondientes y adicionalmente, para reforzar este punto, se implementarán capacitaciones con el fin de identificar de mejor manera las solicitudes asociadas a la ENCCR.V.	Ninguna
	3.2 ¿Se les ha proporcionado capacitación y observaciones en forma sistemática respecto a su desempeño?	Sí, los funcionarios a cargo de los espacios de atención se encuentran capacitados para entregar una atención de calidad, adicionalmente y para reforzar este punto se implementarán capacitaciones para personal de las OIRS de CONAF con el fin de identificar de mejor manera las solicitudes asociadas a la ENCCR.V.	
<b>4. Procesos</b>			
<b>4.1 Toma de requerimientos</b>	4.1.1 ¿Existen múltiples canales de toma de requerimientos?	Sí, el SIAC cuenta con múltiples espacios de atención, presenciales, telefónicos y virtuales (acápites 4.2 y 4.5) con una amplia cobertura.	Ninguna
<b>4.2 Clasificación y tratamiento.</b>	4.2.1 ¿Existe un sistema para categorizar, asignar prioridad y direccionar reclamos a quien corresponda?	Sí, el SIAC cuenta con procedimientos establecidos para categorizar y derivar requerimientos, lo cual permite realizar la trazabilidad de estos (acápites 4 y 5).	Ninguna
<b>4.3 Acuse de recibo y seguimiento</b>	4.3.1 ¿Se realiza acuse de recibo por escrito de los reclamos/consultas recibidas?	Sí, el SIAC entrega un número de atención por medio del cual se puede hacer seguimiento del requerimiento ingresado y saber en qué etapa del procesamiento está.	Ninguna
	4.3.2 ¿El formato del proceso de acuse de recibo de OIRS, contiene detalle de contactos e indican tiempo esperado para resolver el reclamo?	Sí, los plazos se encuentran definidos a partir de la Ley N° 19.880 (acápites 4.3).	
	4.3.3 ¿Están definidos claramente los horarios de atención y están disponibles públicamente?	Sí, las OIRS deben funcionar a lo menos en el mismo horario del servicio al cual pertenecen.	
<b>4.4 Verificación, investigación y acción</b>	4.4.1 ¿El mérito de cada reclamo/consulta es evaluado objetivamente con un estándar claramente definido?	Sí, los procedimientos e instructivos se encuentran establecidos para asegurar la calidad de atención de todas las personas sin discriminación.	Ninguna
	4.4.2 ¿Los investigadores o funcionarios del SIAC son neutrales o ellos tienen alguna dependencia de los resultados?	Sí, ya que el SIAC es administrado por la MINSEGGOB, quien imparte los lineamientos generales hacia los respectivos ministerios y servicios del Estado, por lo tanto los funcionarios deben cumplir con dichos lineamientos.	

Preguntas		Cumplimiento del ámbito en el SIAC	Brecha identificada
	4.4.3 ¿Se toma acción sobre cada reclamo?	Sí, cada reclamo debe ser respondido según los procedimientos y plazos establecidos.	Ninguna
<b>4.5 Monitoreo y Evaluación</b>	4.5.1 ¿Existe un proceso de seguimiento y evaluación del progreso para resolver un reclamo/consulta?	Sí, todos los requerimientos tienen trazabilidad, adicionalmente los plazos de resolución de un requerimiento se encuentran definidos por la Ley 19.880 (acápito 4.3).	Ninguna
	4.5.2 ¿Existen indicadores para medir el monitoreo de reclamos/consultas y su resolución?	Sí, anualmente se realizan informes estadísticos y encuestas de satisfacción de la calidad de la atención. Adicionalmente los resultados anuales en la gestión del SIAC y sus requerimientos se encuentran asociados al cumplimiento de indicadores de gestión.	
	4.5.3 Si existe una base de datos que está siendo recogida, ¿Esta es usada para definir políticas y/o cambios a los procesos para minimizar la ocurrencia futura de este tipo de reclamos?	Sí, anualmente se realizan informes estadísticos y encuestas de satisfacción de la calidad de la atención. La gestión de los requerimientos relacionados a la ENCCRV considera realizar los ajustes para asegurar el resguardo a las salvaguardas ambientales y sociales durante su implementación.	
<b>4.6 Retroalimentación</b>	4.6.1 ¿Existe una encuesta al usuario para recoger observaciones acerca de la credibilidad del proceso?	Sí, anualmente se realizan informes estadísticos y encuestas de satisfacción del servicio ofrecido.	Ninguna
	4.6.2 ¿Están disponibles públicamente los resultados de las observaciones realizadas por los usuarios?	No, las observaciones realizadas por los usuarios a través de los formularios web de las OIRS, se responden en forma directa al mismo usuario, a fin de resguardar la privacidad de los datos, de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos por la ley. Sin embargo, con base en la ley de transparencia, los usuarios podrían solicitar mayores detalles en cuanto a como se ha respondido a algún requerimiento asociado a la ENCCRV. Por otro lado, se debe indicar que anualmente el SIAC emite los resultados de las encuestas de satisfacción de la calidad de atención a través de un informe estadístico, el cual sí se encuentra disponible públicamente.	
	4.6.3 ¿Existe el derecho de apelación? Si la respuesta es sí, ¿Están los usuarios informados acerca de este derecho?	Sí, si la respuesta entregada por el servicio no es satisfactoria se puede acudir a la CDCT. Los usuarios se encuentran informados acerca de este derecho.	
<b>4.7 Análisis</b>	4.7.1 Existe un proceso para analizar la efectividad del SIAC?	Hoy se generan informes de gestión orientados a revisar la efectividad y eficiencia del SIAC.	Ninguna
	4.7.2 Existe plazo establecido para esta efectividad del SIAC?	Sí, los plazos se encuentran definidos a partir de la Ley N° 19.880 (acápito 4.3).	







**Corporación Nacional Forestal**

Unidad de Cambio Climático y Servicios Ambientales (UCCSA)

Gerencia de Desarrollo y Fomento Forestal (GEDEFF)

Corporación Nacional Forestal (CONAF)

Ministerio de Agricultura de Chile

[www.enccrv.cl](http://www.enccrv.cl)

[www.conaf.cl](http://www.conaf.cl)

**Paseo Bulnes 377, Oficina 207**

**Santiago de Chile**