



# Centro de Información y Reclamo Ciudadano del Ministerio del Interior

## Manual Normas y Procedimientos



# **CENTRO DE INFORMACIÓN Y RECLAMO CIUDADANO**

---

## **Manual de Normas y Procedimientos**

**Setiembre de 2011**

Este material ha sido posible gracias al apoyo del pueblo americano a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Corporación Desafío del Milenio (MCC). Su contenido es exclusiva responsabilidad de los autores y no refleja necesariamente los puntos de vista de USAID, MCC o el Gobierno de los Estados Unidos de América.

# Índice de Contenido

I. Introducción	3
II. Objetivos del Manual	5
III. Marco Jurídico	7
IV. Disposiciones Generales	9
IV.1 Alcance del Manual	
IV.2 Lineamientos para el Uso y la Aplicación	
IV.3 Procedimientos de la Actualización del Manual	
V. Formulación de Valores	14
Principios y Valores	
Principios Operacionales del CIRC	
VI. Formulación de Políticas	19
Políticas Acerca de Aspectos Generales del CIRC	
Políticas Acerca de la Confidencialidad	
Políticas Acerca de los Espacios Ciudadanos	
Políticas Acerca del Procesamiento de Reclamos	
Políticas Acerca del Seguimiento al Trámite	
Políticas Acerca de las Respuestas y Devoluciones	
Políticas Acerca de la Evaluación y Retroalimentación	
Políticas Acerca de Otros Aspectos	

El presente documento es el resultado del trabajo de Consultoría en Organización & Sistemas ejecutado por el CIDSEP-UC, encomendado por el Programa Umbral Fase II, en base al diseño de la Modelo Funcional del Centro y su Estructura Orgánica presentados al Comité Técnico previamente y posteriormente al Ministerio del Interior, y aprobado en fecha 9 de Julio del 2011.

---

VII. Diseño del Modelo Operacional	26
VIII. Diseño de los Procedimientos	30
Descripción detallada	
Flujo de Actividades	
IX. Anexos	62
X. Glosario de Términos	63

---

## I. Introducción

El Centro de Información y Reclamo Ciudadano del Ministerio del Interior - CIRC, comprometido con brindar una atención diferenciada en calidad a la ciudadanía, ha diseñado el presente Manual de Normas y Procedimientos, con la finalidad de establecer lineamientos y definir estrategias para orientar el funcionamiento de sus servicios, tendiendo al establecimiento de aspectos metodológicos y normas adheridas al marco legal nacional, que rigen la administración pública y su patrimonio.

El Manual de Normas y Procedimientos del CIRC, se constituye en un instrumento de control que pretende en forma coordinada, salvaguardar los activos, verificar la eficiencia operacional, respetando los principios de legalidad, eficacia y economía.

Considerando ser de importancia estratégica para la gestión institucional el mantenimiento de una interacción estrecha, fluida y confiable con la ciudadanía, el CIRC recoge y brinda información, recepciona y deriva quejas, denuncias y demás planteamientos que provienen de las inquietudes ciudadanas, gestionando un eficiente sistema que permite disponer de registros, facilitar la canalización de peticiones y dar respuestas efectivas, en base a acciones y actividades articuladas.

La Dirección del CIRC cumple en hacer la presentación del Manual de Normas y Procedimientos, que describe los lineamientos y los procedimientos que deben seguirse en función de orientar su gestión institucional - fundamental para el logro de sus propósitos - la administración racional de sus recursos, y la ejecución y el control que pretende desarrollar en forma coordinada. Asimismo, cumple con las normativas vigentes que establecen que cada entidad del sector público deberá elaborar las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos específicos para el funcionamiento del sistema de control Interno.

Para cada uno de los procedimientos diseñados, se definen sus objetivos y alcances respectivos, así como las políticas y normas que regulan su realización; y se describen las actividades que involucran, y los diagramas de flujo correspondientes.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	3 de 66

Los procedimientos descritos corresponden a las funciones sustantivas del CIRC, que se encuentran debidamente definidas en el Manual de Organización y Funciones correspondiente, y a los procesos que integran su modelo funcional.

En cuanto al contenido, en primer lugar, se resumen el alcance del Manual de Normas y Procedimientos, y se establecen los lineamientos para su uso y aplicación, y se definen los procedimientos para su revisión y actualización periódica.

Se presentan luego, las definiciones de los principios y valores en carácter de reglas a las cuales deben ajustarse las conductas de las personas, así como deben regir a los modelos de funcionamiento y las acciones del CIRC.

Se definen las políticas del CIRC, que abarcan un conjunto significativo de aspectos que hacen a los principales procesos del CIRC para el cumplimiento de sus objetivos, tales como la modalidad de atención a la ciudadanía, el procesamiento de los reclamos y la atención de peticiones de información pública, y la aplicación efectiva de evaluación de sus prestaciones y la correspondiente retroalimentación para orientar procesos de mejoras continuas.

Se presentan, finalmente, el diseño del modelo funcional y operativo al cual se ajustan las definiciones de los procedimientos - los cuales se presentan de manera descriptiva - y el diseño de los flujos de actividades.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	4 de 66

## II. Objetivos del Manual

El Centro de Información y Reclamo Ciudadano del Ministerio del Interior ha desarrollado un eficiente modelo funcional para orientar metodológica y eficientemente sus servicios hacia la satisfacción de los reclamos ciudadanos, ha identificado sus principales procesos, y ha diseñado una secuencia de procedimientos, los cuales están contenidos y descritos en el presente Manual de Normas y Procedimientos, que tiene el propósito de otorgar formalidad a las actividades y acciones que se vinculan a la atención ciudadana.

### **Objetivo general:**

Disponer de un marco de referencia para todo el personal técnico y administrativo que ejerce sus respectivas funciones en el Centro de Información y Reclamo Ciudadano del Ministerio del Interior.

### **Objetivos específicos:**

- Brindar una herramienta que permita orientar las actividades y acciones relacionadas con la recepción de peticiones y reclamos ciudadanos, registros, evaluaciones, derivaciones, seguimientos y administración de respuestas.
- Normar los pasos a seguir para llevar a cabo estas acciones a nivel operativo, en función de los procesos derivados del modelo funcional del CIRC.

El Manual de Normas y Procedimientos permitirá:

- Conocer el funcionamiento interno del CIRC, en relación a la atención de los usuarios e interesados, mediante la descripción detallada de actividades y tareas, y la ubicación de las unidades responsables.
- Describir en forma detallada las tareas de cada dependencia involucrada en la función de atención a usuarios y a la ciudadanía, y aquellas que son propias del CIRC.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	5 de 66

- Brindar un soporte adecuado a la Dirección del CIRC en la organización de las actividades y acciones, evitando duplicidades.
- Facilitar las acciones de auditoría, control interno y evaluación de los servicios.

El propósito del Manual de Normas y Procedimientos se resume en que el mismo se debe constituir en una guía fundamental para el logro de objetivos del CIRC, promoviendo la eficiencia operacional bajo los principios de transparencia, legalidad, eficacia y economía. Es un instrumento de características dinámicas que debe mantenerse actualizado de conformidad a los cambios que se suceden en la institución y en el propio CIRC; asimismo, debe guardar concordancia con el marco legal que lo regula, e inducir al ejercicio del control interno eficaz de la Dirección del CIRC.

El Manual de Normas y Procedimientos del CIRC, se constituye en el documento oficial que describe los objetivos, el marco legal y los procedimientos sustantivos que dan sustento al quehacer de la Dirección del CIRC.

La descripción de las actividades que cotidianamente realizan los equipos de trabajo que integran el CIRC contenidas en presente Manual de Normas y Procedimientos, permite al personal asignado a esa Dirección, y a los usuarios del sistema de gestión de la información, quejas y denuncias, contar con un documento oficial que:

- Deja constancia por escrito al respecto de los procedimientos a seguir en el cumplimiento de las funciones aprobadas para el CIRC.
- Permite la consulta en lo relativo a la secuencia de actividades que forman parte de los procedimientos sustantivos del área.
- Integra información relevante y actualizada, que facilita revisar periódicamente los procesos de trabajo que orientan el quehacer operativo.
- Permite la capacitación y actualización constante de las personas que en ellos intervienen.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	6 de 66

- Transparenta a la población el proceso que se sigue en la atención de las principales funciones que competen a la Dirección del CIRC.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Director/a del CIRC deberá asegurar que la divulgación del presente Manual de Normas y Procedimientos sea efectiva, en base a las orientaciones y recomendaciones del Vice Ministerio a cargo.

El Manual de Normas y Procedimientos entrará en vigencia, una vez aprobado por el Vice Ministro a cargo del Ministerio del Interior.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	7 de 66

### III. Marco Jurídico

El Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Información y Reclamo Ciudadano, guarda concordancia en su concepción y elaboración con el siguiente marco legal, sin perjuicio de otras disposiciones que pudieran ser aplicables y no son citadas en el presente apartado:

- La Resolución del Ministerio del Interior N° 112 de fecha 25 de marzo de 2010 por la cual se dispone que la Dirección de Atención al Ciudadano pase a depender de la Dirección de Participación Ciudadana del Ministerio del Interior e integre el Centro de Reclamo Ciudadano, destinado a garantizar el ejercicio del derecho de los ciudadanos mediante la formulación de denuncias, quejas, reclamos, críticas y sugerencias, a la estructura de la Dirección de Atención al Ciudadano en razón de sus funciones y objetivos.
- La Resolución del Ministerio del Interior N° 49 de fecha 22 de setiembre de 2008 por la cual se aprueba el proyecto denominado "Centro de Reclamo Ciudadano" del Ministerio del Interior como Dirección dependiente de la Secretaría General que servirá de canal de comunicación en interrelación entre el Ministerio del Interior y la población, posibilitando al ciudadano acercar sus consultas y sugerencias y fomentará la participación ciudadana a través del acceso a la información desde un Centro de Reclamo Ciudadano que constituirá una herramienta para el control y mejoramiento continuo de la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales.
- El Decreto del Poder Ejecutivo N° 21.917 de fecha 11 de agosto de 2003 que establece la estructura orgánica y funcional del Ministerio del Interior, modificado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 1.811 de fecha 15 de abril de 2009 que adecua la estructura orgánica del Ministerio del Interior a las necesidades presentes de la Institución.
- La Ley Nro. 222/93 Orgánica de la Policía Nacional, que establece la organización, funciones, atribuciones y fines de la Policía Nacional, con jurisdicción en toda la República del Paraguay, la cual depende jerárquicamente del Poder Ejecutivo, con el que se vinculará por medio del Ministerio del Interior.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	8 de 66

- La Ley N° 978/96 De Migraciones, en la cual se establece que el órgano de ejecución de la política migratoria nacional y de aplicación de esta ley y su reglamentación será la Dirección General de Migraciones, dependiente del Ministerio del Interior.
- La Ley 1626/00 de la Función Pública, que tiene por objeto regular la situación jurídica de los funcionarios y de los empleados públicos, el personal de confianza, el contratado y el auxiliar que presten servicio en la Administración Central, en los entes descentralizados, los gobiernos departamentales y municipales, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría, la banca pública y los demás organismos y entidades del Estado.
- La Ley N° 977/96 Que aprueba la Convención Interamericana contra la Corrupción suscrita el 29 de marzo de 1996, en Caracas, Venezuela, por la cual los Estados Partes convienen en considerar la aplicabilidad de medidas, dentro de sus propios sistemas institucionales, destinadas a crear, mantener y fortalecer entre otros los mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.
- La Ley N° 2535/05 Que aprueba la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, por la cual cada Estado Parte, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, formulará y aplicará o mantendrá en vigor políticas coordinadas y eficaces contra la corrupción que promuevan la participación de la sociedad, adoptará las medidas que sean necesarias para aumentar la transparencia en su administración pública, para la cual adoptará medidas que permitan al público en general obtener, cuando proceda, información sobre la organización, el funcionamiento y los procesos de adopción de decisiones de su administración pública y, con el debido respeto a la protección de la intimidad y de los datos personales, sobre las decisiones y actos jurídicos que incumban al público.
- La Constitución de la República del Paraguay que garantiza el derecho que tiene toda persona, individual o colectivamente a peticionar por escrito, sin requisitos especiales, a las autoridades así como el derecho a recibir información veraz, responsable y ecuánime.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	9 de 66

## IV. Disposiciones Generales

### IV.1 Alcance del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Información y Reclamo Ciudadano, define y describe un conjunto de normativas y procedimientos que se adecuan, tanto a la estructura organizativa de la Dirección, así como a su modelo funcional en sus diferentes niveles jerárquicos, constituyéndose en una herramienta de obligatoria consulta y cumplimiento con el objeto de facilitar el análisis del control de gestión.

La información que contiene el presente documento afecta a los funcionarios del CIRC, así como también a los de las áreas funcionales de cualquier nivel del Ministerio del Interior o de las Instituciones dependientes, cuyas actividades laborales sean afectadas por las definiciones de las funciones y atribuciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones del CIRC.

Las definiciones de las funciones del CIRC se adecuan a las normativas legales y a los lineamientos estratégicos del Ministerio del Interior, consecuentemente, el contenido del presente Manual se ajusta también de manera coherente a esos lineamientos establecidos.

Los procedimientos descritos abarcan todos los procesos que integran el sistema de información y gestión de reclamos del CIRC. En este sentido, el CIRC - tanto en su modalidad de funcionamiento físico como virtual – tiene por objetivo:

Recopilar, organizar, conservar y distribuir información relacionada con la prestación de servicios, gestión de trámites, y gestión de reclamos ciudadanos en el ejercicio de sus derechos, para promover el acceso equitativo, rápido y eficiente a esta información que puede contribuir a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	10 de 66

Ello implica:

- ✓ Asegurar la difusión, el acceso y la conservación de los recursos de información, y colaborar en los procesos de creación de conocimiento.
- ✓ Prestar servicios basados en la sistematización de materiales informativos y su puesta a disposición de los usuarios, sean estos individuos, equipos de trabajo u organizaciones que los requieren para investigar, planificar y tomar decisiones en el ámbito de la gestión de los servicios públicos y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- ✓ Favorecer las condiciones en que se distribuye la información con la formulación y ejecución de políticas abiertas de difusión.
- ✓ Disposición para ejercer un rol de intermediación al extender y hacer llegar la información y la documentación a múltiples fuentes, tanto demandantes como productoras de información, relacionadas de manera física y/o virtual.
- ✓ Contribuir a la gestión del conocimiento ciudadano mediante el enriquecimiento de la información a partir de las propias dinámicas de trabajo.

En consecuencia, el CIRC diseñado y estructurado para brindar información y procesar reclamos ciudadanos es concebido como:

- ✓ Un espacio físico y virtual en el que se puede acceder y compartir servicios y recursos informativos, para la orientación ciudadana en la gestión de trámites, acceso a los servicios, y recepción y procesamiento de sus reclamos.
- ✓ Un punto focal para la recopilación, el ordenamiento, el análisis, la sistematización de datos, y la distribución de información.
- ✓ Un proveedor de productos y servicios de información, y gestor de reclamos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	11 de 66

- ✓ Un promotor de una cultura de la participación y el intercambio de información, considerada desde un punto de vista de acciones cooperativas entre las instituciones involucradas, y la ciudadanía demandante de información.
- ✓ Un agente que desempeña un rol importante en la transferencia de conocimiento, y por lo tanto, que ejerce una incidencia en los procesos de educación ciudadana.
- ✓ Un recurso común para toda la ciudadanía interesada en solicitar información, o presentar sugerencias, quejas y denuncias.

## **IV.2 Lineamientos para el Uso y la Aplicación**

Las organizaciones, a lo largo del tiempo, experimentan cambios, generalmente a consecuencia de acciones relacionadas con la innovación y el desarrollo. Por esta razón, el Manual, requiere ser sometido a una revisión periódica de su contenido, a fin de incorporar las modificaciones que se consideren pertinentes, reemplazando los aspectos que pierden vigencia, incorporando nuevos requerimientos, observando las indicaciones técnicas requeridas para tales efectos.

El uso y aplicación del Manual es de exclusividad del CIRC, debiendo observarse los siguientes lineamientos:

- a. El contenido del Manual de Normas y Procedimientos del CIRC es de estricto cumplimiento para los funcionarios involucrados, por lo tanto, el Director/a será responsable de divulgar su información y vigilar su cumplimiento.
- b. La Dirección del CIRC es responsable de suministrar a todo el personal de su Dirección, cualquier información considerada necesaria para aclarar dudas que puedan surgir respecto al contenido establecido y emitido en este Manual.
- c. La revisión y actualización completa de este Manual debe hacerse, por lo menos una vez al año, observando orientaciones del Vice Ministerio a cargo.
- d. Ninguna otra dependencia de la Institución ajena al CIRC tendrá facultad para realizar modificaciones de las normas y procedimientos contenidas en este Manual, sin la debida aprobación del Vice Ministerio a cargo.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	12 de 66

- e. La Dirección del CIRC interaccionará, en tiempo y forma, con las áreas internas del Ministerio del Interior y con las de las Instituciones dependientes, a fin de verificar posibles alteraciones de los procedimientos, con vista al mantenimiento y actualización del Manual de Normas y Procedimientos.

### **IV.3 Procedimientos para la Actualización del Manual**

Dado que el Manual se elabora en un tiempo determinado, con información recolectada en ese momento y debido a los constantes cambios que se presentan, tanto en lo interno como en lo externo de las organizaciones, éste puede quedar obsoleto, si no se le da el mantenimiento necesario y si no se actualiza conforme a los movimientos que se van presentando.

Por lo tanto se debe estar revisando y actualizando constantemente para que su vida útil sea mayor y pueda ser una herramienta efectiva para la organización.

Con el fin de mantener el presente Manual actualizado, a continuación se presentan una serie de recomendaciones.

- ✓ Se deberá revisar mínimo una vez al año, con el fin de determinar si los cambios ocurridos durante este periodo han afectado la forma de llevar a cabo los procedimientos.
- ✓ Cuando se presente algún cambio interno que amerite la transformación del procedimiento en cuanto a sus políticas, normas, personas que intervienen, en los formularios utilizados o en la forma en que se lleva a cabo, se debe proceder a corregir el Manual de forma inmediata.
- ✓ El responsable de revisar y de actualizar el manual cada año será la Dirección del CIRC o en su defecto la persona que sea designada para esta labor.
- ✓ El responsable de cada repartición, sea ésta del Ministerio del Interior o de cualquiera de las Instituciones dependientes, deberá informar o dar a conocer al

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	13 de 66

Director/a del CIRC acerca de cualquier cambio que noten en la forma en que se realizan las actividades o se ejecutan los procesos, con el fin introducir las correspondientes modificaciones en el Manual de Normas y Procedimientos.

- ✓ Cuando se requiera incluir un nuevo procedimiento en el Manual, se solicitará la autorización correspondiente, y se observarán los criterios y orientaciones del Vice Ministerio a cargo.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	14 de 66

## V. Formulación de Valores

Un Manual de Normas y Procedimientos que documenta la tecnología, es aplicado a un área, departamento, dirección u organización. Este instrumento debe responder a preguntas tales como, lo que se hace – políticas – y cómo se hace – procedimientos – para administrar el CIRC y controlar sus procesos asociados a la calidad de los servicios ofrecidos.

Las políticas y normas que se definen establecen las reglas que se deben seguir o a las cuales deben ajustarse las conductas del personal, los modelos funcionales y operativos, las tareas y las actividades del CIRC. Estos lineamientos se constituyen en:

- ✓ Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares;
- ✓ Una orientación hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo;
- ✓ La manera consistente de tratar a las personas;
- ✓ Una orientación que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias;
- ✓ Lo que la Dirección desea que se haga en cada situación definida.

Al estar directamente relacionada con las personas, las *políticas* y las *normas* surgen en todas las actividades en que ellas se desenvuelven en el CIRC.

- a. **Procesos.** En los procesos de planeamiento, de atención al ciudadano, de registros y derivación, de seguimiento, de devolución, y de evaluación.
- b. **Sistemas.** En sistemas de calidad, de trabajo, de control, de mejoras, y otros.
- c. **Mejoras.** En mejoras de los procesos, sistemas, planes, estrategias, proyectos, etc.
- d. **Conflictos.** En conflictos con usuarios, dependencias institucionales, otras áreas y niveles jerárquicos, etc.

Para su formulación se deben observar las siguientes reglas:

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	15 de 66

- a) Establecerlas por escrito y darles validez; b) Redactarlas con claridad y precisión; c) Darlas a conocer a todos los niveles donde se van a interpretar y aplicar; d) Coordinarlas con las demás políticas; e) Revisarlas periódicamente; f) Ser razonables y aplicables en la práctica; g) Estar acordes con los objetivos de la institución; h) Ser flexibles.

## Formulación de Principios y Valores

Todo funcionario asignado a prestar servicio en el CIRC del Ministerio del Interior, y que tenga un vínculo directo con la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, asumirá y actuará de acuerdo al código de buen gobierno, de los principios y valores, y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia, para la administración del servicio.

Los principios que rigen al personal que administra y opera en el CIRC son:

**Legalidad:** implica la observación, en sentido estricto, de las disposiciones contenidas en la Constitución Nacional de la República del Paraguay, La Ley Orgánica del Ministerio del Interior, el Reglamento Interno, caso se disponga, así como las demás disposiciones legales aplicables a la materia.

**Transparencia:** esto es, colocar la información sobre los servicios institucionales de manera clara y precisa a disposición de la población, para que ésta pueda revisarla, analizarla y, en su caso, utilizarla como fundamento para las sugerencias, quejas y denuncias.

**Accesibilidad:** significa facilitar la disponibilidad del servicio que el CIRC brinda a la ciudadanía, en el momento que se lo requiera.

**Confidencialidad:** implica ofrecer garantías en el manejo, procesamiento y uso de los datos e informaciones confiadas al CIRC, aplicando criterios de discreción, observando las normas de seguridad y confidencialidad.

**Honestidad:** significa que el personal asignado al CIRC debe observar un comportamiento y una actitud de expresión sincera ajustada a la verdad.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	16 de 66

**Confianza:** implica garantizar a la ciudadanía la seguridad de que sus reclamos serán escuchados y tomados en cuenta, para el ejercicio de sus derechos ciudadanos, y para la orientación de mejoras de los servicios institucionales.

**Fiabilidad:** significa transmitir una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas las actuaciones del CIRC, ofreciendo información y datos exactos en su interacción con la ciudadanía.

**Respeto:** implica el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos en particular, y de la sociedad en general, observando la consideración debida hacia las personas que demandan los servicios ofrecidos.

**Responsabilidad:** expresa el compromiso contraído con la población en todos los actos realizados con justicia y en cumplimiento del deber en todos los sentidos.

**Objetividad:** implica formar juicios con base en evidencias; sin dejarse influenciar por otras personas o por intereses propios al momento de procesar, evaluar y comunicar los reclamos y resultados de los mismos.

**Imparcialidad:** se refiere a dar un trato justo y equitativo a los reclamos ciudadanos presentados al CIRC.

**Espíritu de servicio:** consiste en sentir satisfacción personal y colectiva en brindar ayuda y apoyo a los demás en sus necesidades, sin la exigencia de retribuciones a cambio.

**Tolerancia:** esto es, la capacidad que tiene el personal del CIRC para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes, comportamientos y necesidades, manteniendo un clima adecuado que favorezca la prestación del servicio.

**Empatía:** capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	17 de 66

**Amabilidad:** es el comportamiento afable, afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

**Competencia:** son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación y la formación necesarias para la realización del servicio.

**Brevedad:** significa que los procesos del *sistema de quejas y denuncias* sean de duración razonable, evitando los formalismos innecesarios y procurando que el tiempo que medie entre la investigación y la resolución que se emite, sea el menor posible.

**Trabajo en equipo:** implica comprometer esfuerzos individuales bajo los mismos principios éticos, con una misión y visión común del CIRC.

**Mejora continua:** guarda relación con el mantenimiento de una actitud constructiva, señalando las irregularidades y deficiencias que se detecten en el Sistema de Información, Quejas y Denuncias, además de recomendar las medidas que se estime pertinentes para su prevención y/o corrección.

**Eficacia:** implica desarrollar y fortalecer la capacidad de logros del CIRC, a fin de alcanzar sus propósitos y fines.

**Eficiencia:** significa disponer un servicio con criterios de calidad al menor costo posible, aplicando objetiva y racionalmente los recursos disponibles.

## Principios Operacionales del CIRC

**Accesibilidad:** los recursos y servicios del CIRC deberán ser accesibles para todos los actores implicados a través de la utilización de formatos de fácil manejo y aplicación. Estos recursos y servicios deberán poder transmitirse a través de canales de distribución, tanto físicos como virtuales, ya que a pesar del avance de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, muchas personas e instituciones, todavía se ven privadas del acceso a los medios informáticos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	18 de 66

**Participación:** la gestión de reclamos ciudadanos y el intercambio de la información deberán basarse en un sistema de colaboración y alianzas con un elevado grado de participación de los organismos que se encargan de la provisión de datos e información, tanto de aquellos que difunden como de aquellos que generan información, y también los que tienen atribución de entender en materia de tratamiento de quejas y denuncias ciudadanas.

**Operatividad:** todos los recursos informativos deberán adoptar estándares y metodologías que permitan facilitar el acceso a la información, y al mismo tiempo, disponer recursos interactivos que faciliten y propicien la presentación de reclamos ciudadanos, la realización de consultas y seguimiento de casos, y el ejercicio del control de cumplimiento de los servicios.

**Servicio:** una visión dirigida a atender a los usuarios del CIRC y, por ende, a la sociedad en su conjunto. Como parte de esta filosofía, el Centro deberá desarrollar una gestión proactiva, es decir, adelantarse a las necesidades de los usuarios, creando recursos que atiendan las nuevas demandas de información y conocimiento que vayan surgiendo en el ámbito de los requerimientos de trámites y servicios, así como la gestión de reclamos.

**Pertenencia a una Red:** el CIRC impulsará y propiciará la conformación de una Red de Centros de Atención a Reclamos Ciudadanos.

Todos estos principios y valores deben caracterizar a la calidad del servicio del CIRC a fin de adecuarse de la mejor manera posible a las expectativas de la ciudadanía. De ser posible, requieren ser validados por ella, sobre la base de la realización de investigaciones y estudios de medición.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	19 de 66

## VI. Formulación de Políticas

### Formulación de Políticas

#### Políticas sobre Aspectos Generales del CIRC

- El CIRC brindará atención a todos los casos que involucren la presentación de solicitud de información, sugerencias, opiniones, que se relacionen con la calidad de los servicios del Ministerio de Interior y las instituciones dependientes, y competan a las instancias internas de la organización.
- El CIRC brindará atención a todos los casos de presentación de quejas y denuncias contra los funcionarios del Ministerio del Interior, de la Dirección Nacional de Migraciones, y el personal policial en servicio activo, y dará curso de trámite en interacción directa con las áreas competentes de las referidas instituciones.
- El personal asignado a prestar servicios en el CIRC, deberá observar estrictamente la normativa establecida y asociada a los servicios dispuestos al alcance de la ciudadanía.

#### Políticas Acerca de la Confidencialidad

- El CIRC garantizará la debida protección de la identidad del usuario/a o denunciante en todos los casos, salvo en aquellos en los que el interesado/a manifieste lo contrario.
- El CIRC garantizará la confidencialidad de los datos e información derivados de la presentación de quejas y reclamos, debiendo procesarlos de conformidad a las pautas y lineamientos establecidos para esta materia.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	20 de 66

- La información de carácter personal será confidencial y no podrá dársele distinto uso al especificado en el Manual de Normas y Procedimientos del CIRC.
- Los usuarios deberán cumplir, en todos los casos, con los requisitos señalados por el CIRC, así como los establecidos por las áreas competentes de las instituciones involucradas para que su solicitud y reclamos sean procedentes.

### **Políticas Acerca de los Espacios Ciudadanos**

- La Dirección determinará los medios y procedimientos a través de los cuales brindará atención a las solicitudes ciudadanas, que pueden ser presentadas de forma escrita, personalmente en las oficinas del CIRC, vía telefónica o vía Internet, a fin de brindar una mejor y oportuna atención ciudadana.
- Toda solicitud de información, presentación de sugerencias, formulación de quejas y presentación de una denuncia, deberá ajustarse coherentemente a los medios establecidos para estos fines.
- Para la presentación de una solicitud o requerimiento, utilizando la red Internet, se deberá ingresar a la página que se establezca, y acceder al link de acceso al CIRC. La solicitud por este medio debe llenar los requisitos mínimos exigidos por el sistema aplicativo de gestión electrónica de reclamos.
- Las solicitudes o requerimientos que se presentan en forma escrita, deberán ser dirigidas al CIRC y contener por lo menos la siguiente información: nombres y apellidos completos del solicitante; número de documento de identidad; dirección de residencia; objeto de la solicitud; razones en que se apoya, y la relación de documentos que se constituyen en soporte o evidencia de la situación mencionada.
- Si se desea interponer la solicitud o requerimiento de forma verbal, el usuario deberá dirigirse a las oficinas del CIRC, cuya ubicación física deberá estar suficientemente divulgada a la ciudadanía, y diligenciar, según sean los procedimientos, en interacción con la persona responsable de la atención presencial.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	21 de 66

- Las áreas internas del Ministerio del Interior y de las instituciones dependientes estarán imposibilitadas de recibir y acceder solicitudes de forma directa, excepto las de carácter urgente, las cuales deberán ser atendidas inmediatamente e informadas al CIRC.
- Toda solicitud que se ingrese, por los motivos que fueren, en áreas distintas del CIRC, deberá canalizarse a éste para su registro y asignación de número de expediente. Lo anterior, se realizará llenando el formulario correspondiente, al cual se le anexará el documento o documentos generadores de la solicitud y demás documentación que haya sido entregada por el solicitante, en cada caso.
- El reclamo que no se ajuste al cumplimiento de las políticas que anteceden, será considerado como “no presentado”, y en consecuencia, no se le dará curso de trámite.

#### **Políticas Acerca del Procesamiento de Reclamos**

- Todo reclamo debe ser resuelto en el plazo establecido en los estándares previstos que surjan de los acuerdos que el CIRC establezca con las dependencias involucradas y que deben ser comunicados debidamente, según sea el espacio ciudadano utilizado.
- Existirán dos tipos de prioridades en el tratamiento de los reclamos:

*Normal:* implica que se atenderá los reclamos ciudadanos respetando los tiempos de respuesta establecidos para cada una de las áreas.

*Urgente:* implica que la solicitud se antepone a las que se encuentren ya calendarizadas y registradas; podrá ser recibida por las dependencias internas de la institución, en cuyo caso se deberá informar al CIRC de la prioridad otorgada a la solicitud, en un término oportuno acordado con las dependencias.

- El/la Director/a del CIRC remitirá directamente, al Departamento de Jurídico de la Policía Nacional las quejas y denuncias contra el personal policial en servicio presentadas por la ciudadanía.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	22 de 66

- Las distintas áreas tienen la obligación, en caso de disponer de una red electrónica y un sistema aplicativo de seguimiento en operación, de establecer en la base de datos de la red el estatus real de cada demanda, para contar con información confiable y oportuna. La actualización de esta base de datos deberá ser permanente o de acuerdo a la dinámica de atención de los propios trámites y servicios, y en su caso, las áreas competentes deberán actualizar la base correspondiente.
- En caso de disponer de una red local, solo el personal habilitado y capacitado de cada área, tendrá acceso al manejo de la información, respetando siempre lo establecido en los Manuales del CIRC.
- Cada dependencia involucrada en la atención al reclamo ciudadano, tendrá la custodia de la información, entendiéndose que el mal uso de ella implicará una falta administrativa.
- Cualquier tipo de información, solicitada por dependencias no involucradas en la atención a las solicitudes de la población, deberá ser requerida por escrito al CIRC, único autorizado para suministrar información a terceros, respetando siempre la normativa correspondiente.
- Los casos que, ocasionalmente, sean publicados por los distintos medios de comunicación, tendrán carácter de urgencia, debiendo ser atendidos inmediatamente por el área competente, informando de ello al CIRC, en un término oportuno.

### **Políticas Acerca del Seguimiento al Trámite**

- El CIRC ejecutará el proceso de seguimiento al trámite de los reclamos, realizando las actividades y acciones previstas, manteniendo una interacción bilateral eficiente con las áreas responsables del procesamiento de los trámites de reclamos.
- El sistema deberá prever la actualización permanente de los registros en términos del avance de las tramitaciones generadas a consecuencia de la presentación de las sugerencias, quejas y denuncias.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	23 de 66

- El CIRC mantendrá informado al ciudadano interesado acerca de la posición del trámite vinculado al reclamo presentado, de una manera responsable y aplicando correctamente los procedimientos establecidos.

### Políticas Acerca de las Respuestas y Devoluciones

- Las respuestas de las solicitudes y requerimientos interpuestos serán remitidas al CIRC por la dependencia a la cual compete la solución de la misma, en la forma que establecen los procedimientos.
- Una vez que las respuestas se hayan canalizado al interesado, se deberá realizar el correspondiente registro en el sistema aplicativo, cerrando el caso, y dejando constancia de lo actuado.
- Siempre que se emita una respuesta, deberá quedar constancia del recibido, o en su defecto los motivos de "no entrega" de la respuesta al solicitante. Si no fuere posible comunicar la respuesta, el CIRC deberá informar a la dependencia responsable del trámite.
- Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por el Reglamento del CIRC<sup>1</sup>, se informará por escrito al solicitante, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.
- Cuando la solicitud o requerimiento haya sido interpuesto de manera verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, siempre que sea posible. En los demás casos la respuesta será enviada de manera escrita.
- El tiempo de respuesta para cada reclamo y su respectivo trámite, será el establecido en el *Manual del CIRC*<sup>2</sup>, así como en los lineamientos o reglas de operación de *sistema de quejas y denuncias*.

---

<sup>1</sup> Documento cuya elaboración se recomienda.

<sup>2</sup> Documento cuya elaboración se recomienda.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	24 de 66

### **Políticas Acerca de la Evaluación y Retroalimentación**

- El CIRC ejecutará procesos de seguimiento y auto-evaluación permanentes a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, al 100% de los solicitantes con relación a la atención brindada por el Centro, y sobre la atención brindada por las dependencias competentes, aplicando instrumentos y procedimientos que el CIRC establezca, con la finalidad de coadyuvar en la mejora continua de la atención ciudadana.
- El CIRC dispondrá de un sistema de retroalimentación permanente con relación a la gestión de los reclamos, quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía, y establecerá pautas y procedimientos de mejora continua de los procesos del sistema.

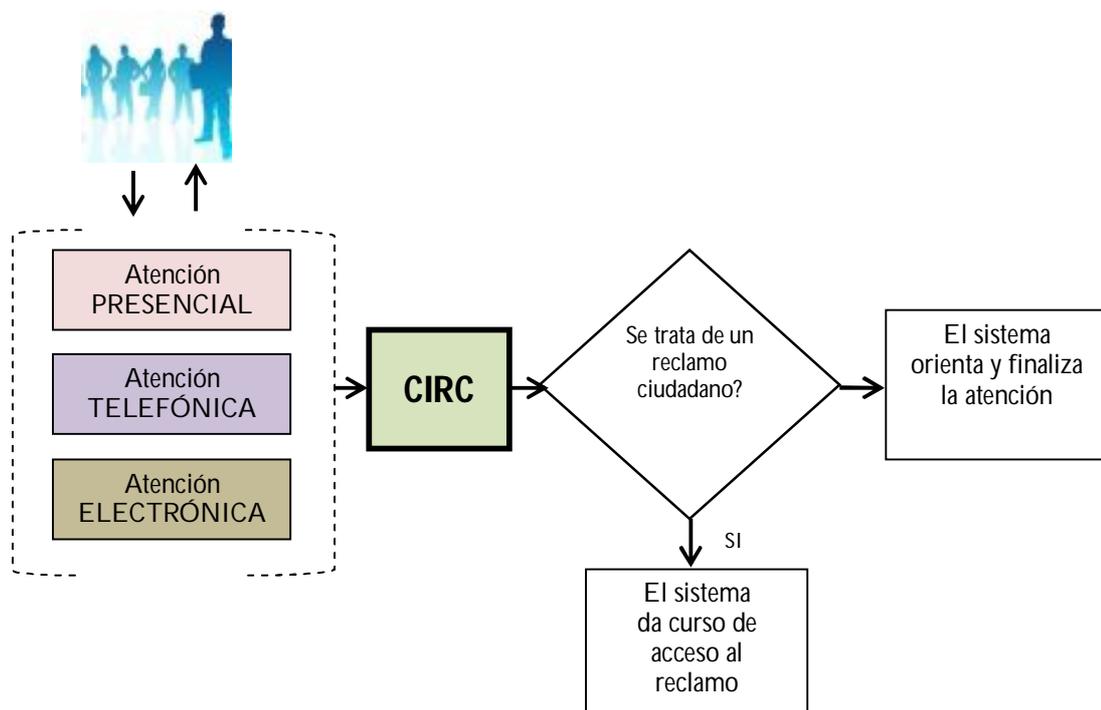
### **Políticas Acerca de Otros Aspectos**

- Cualquier adecuación del sistema y modificación de los procedimientos, será de la exclusiva competencia del CIRC, el cual coordinará las acciones correspondientes.
- El horario de atención al público del CIRC, así como el horario que las dependencias competentes deberán observar para establecer las acciones correspondientes para procesar diariamente las solicitudes, serán establecidos y contenidos en los Reglamentos del CIRC.
- La tramitación de los reclamos, sugerencias, quejas y denuncias gestionadas a través del CIRC serán sin cargo alguno para los usuarios del sistema.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	25 de 66

## VII. Diseño del Modelo Operacional

### Esquema General del Proceso Operativo de Atención

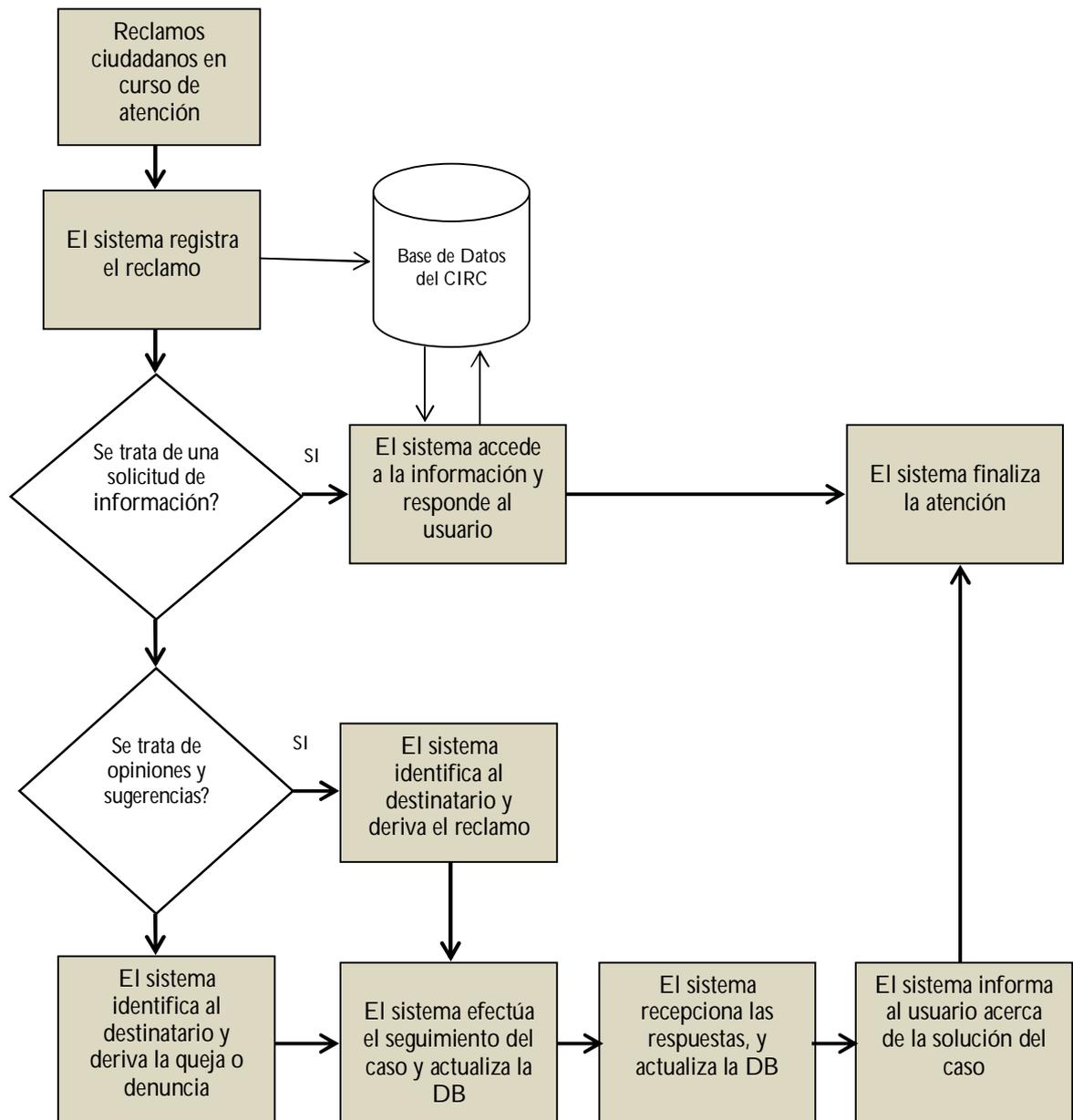


El usuario del sistema de información y gestión de reclamos del CIRC podrá presentar sus peticiones a través de cualquiera de las formas disponibles para esa finalidad: presencial, telefónica o electrónica. El sistema tendrá capacidad suficiente, independientemente de los canales utilizados por el usuario, de analizar la pertinencia de las peticiones y de discriminar entre los procedentes y aquellos que no lo son, dando curso de acceso a los primeros.

En todos los casos de recepción de peticiones ciudadanas improcedentes con las finalidades del CIRC, el sistema brindará orientación adecuada al usuario al respecto de los servicios del CIRC y sus objetivos, para luego finalizar la atención.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	26 de 66

Conceder acceso a la atención de las peticiones de los usuarios implicará la observación del siguiente esquema de atención.



Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	27 de 66

El esquema abreviado que precede, ilustra acerca de los principales procesos y pasos metodológicos que configuran el modelo de gestión de los reclamos ciudadanos a los cuales se les ha dado curso de acción, esto es, aquellos que reúnen las condiciones para ser atendidas por el CIRC.

El sistema se halla estructurado para atender a los siguientes casos:

- a. **Cuando el reclamo se vincula con una solicitud de información que el CIRC está en condiciones de brindar.** El sistema del Centro procederá al acceso de la Base de Datos a fin de recuperar la información solicitada, que se encuentra almacenada, sistematizada y actualizada en él; presentará la información al usuario en la forma que éste haya solicitado, y finalizará la atención.
- b. **Cuando el reclamo ciudadano trata de la presentación de una opinión o sugerencia que tienda a mejorar los servicios brindados por las instituciones o la gestión de los trámites que se encuentran bajo sus respectivas responsabilidades.** El sistema del CIRC identificará claramente a la Institución destinataria, y procederá a la derivación de la opinión o sugerencia a la dependencia bajo la cual recae la responsabilidad de recepcionarla y procesarla.

El sistema ejecutará las acciones pertinentes de seguimiento al trámite, recepción de respuestas al reclamo presentado de parte de las instituciones afectadas por el reclamo, registro y actualización de la Base de Datos, presentación de soluciones al ciudadano, y finalización de la atención.

- c. **Cuando los reclamos ciudadanos resultan en la presentación de quejas y denuncias que se ajustan a los objetivos y alcance de los servicios del CIRC.** El sistema procederá a la identificación de la institución afectada, y a la posterior derivación de la queja o denuncia a la unidad de Asesoría Jurídica del Ministerio del Interior a fin de obtener una valoración jurídica del caso presentado, con excepción de aquellas que afectan a la Policía Nacional, que el sistema derivará directamente al Departamento de Asesoría jurídica de esa institución.

Posteriormente, el sistema procederá a ejecutar los procesos de seguimiento a los casos derivados a cada institución, a la actualización de la Base de Datos conforme al avance de la tramitación, a la recepción de la solución final del caso, y a la devolución de la respuesta al ciudadano demandante.

- d. **El sistema brindará información acerca del avance de la tramitación en todos los casos que el denunciante así lo requiera,** observando estrictamente los procedimientos detallados establecidos en el presente Manual de Normas y Procedimientos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	28 de 66

En términos generales, el diseño de los procedimientos relacionados a los procesos del sistema de información y gestión de quejas y denuncias, implica la definición de los niveles de interacción bidireccional que el CIRC requiere mantener con las instancias internas competentes de cada una de las Instituciones con las cuales define el alcance de sus servicios. Estas instancias deben entender sobre los casos de solicitudes de la información pública que se defina colocar a disposición de la ciudadanía, sobre el tratamiento que debe darse a las opiniones y sugerencias ciudadanas, así como, sobre el procesamiento de las quejas y denuncias contra los funcionarios y personal policial en servicio activo, derivados desde el CIRC.

Los procedimientos relacionados con los casos atendidos por las *dependencias internas*, variarán conforme sean los reclamos ciudadanos y sus motivos, sin embargo, se establece que estas *instancias* son las responsables de canalizar, a través del CIRC, las respuestas a la ciudadanía.

Las *dependencias internas* de las Instituciones intervinientes, podrán interaccionar, en los casos que se requieran, con otras dependencias de la misma Institución o con otras Instituciones que resulten ser afectadas por los reclamos.

Los procedimientos involucrados con los trámites de las *quejas y denuncias*, deben ser definidos por cada una de las Instituciones afectadas, de conformidad a los reglamentos y leyes vigentes, previendo mantener informado al CIRC sobre los avances de la tramitación según sea el flujo del trámite establecido, a fin de que éste, a su vez, informe al denunciante.

En el siguiente capítulo del Manual de Normas y Procedimientos se establecen las dependencias de las Instituciones involucradas, con las cuales el CIRC mantendrá una interacción de carácter operativo para el procesamiento de los reclamos ciudadanos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	29 de 66

## VIII. Diseño de Procedimientos

A fin de obtener la mejor comprensión posible acerca de los procedimientos detallados, componentes de cada uno de los procesos del sistema de atención de reclamos que opera el CIRC, se formulan las siguientes definiciones.

### **Visualización de las Secuencias de Actividades**

#### Para Brindar Información Adecuada y Actualizada

- Recepción de la información de parte de las Instituciones: esta actividad implica la previa formulación de definiciones acerca de la información a ser remitida al CIRC de parte de las Instituciones a través de sus áreas internas; el establecimiento de procedimientos requeridos para el mantenimiento de la información en condiciones confiables en la Base de Datos del sistema informático del CIRC.

La información acerca de los servicios y trámites institucionales, será proveída por:

El Ministerio del Interior, a través de las siguientes dependencias: Secretaría General, Asesoría Jurídica, Dirección Financiera, Dirección de Derechos Humanos, la Dirección de Comunicaciones y la Dirección del Talento Humano.

La Policía Nacional, a través de: el Departamento de Identificaciones y el Departamento de Relaciones Públicas de la Policía Nacional.

La Dirección Nacional de Migraciones, a través de: la Secretaría General y la Dirección de Asesoría Jurídica.

La forma de provisión de la información al CIRC, se hará de en la manera en que el Centro establezca con las áreas citadas.

- Ordenamiento de la información: implica en la codificación de la información disponible, y el agrupamiento por temas que deben ser claramente definidos, a fin de facilitar su archivo y recuperación posterior.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	30 de 66

- **Sistematización de la información:** significa registrar de manera lógica, siguiendo un orden de conveniencia establecida, la información pública que se desea disponer para los usuarios del sistema.
- **Registración:** implica seguir estrictamente una secuencia de pasos metodológicos que permitan almacenar la información, en las formas que se definan y se presenten, en la Base de Datos del sistema informático del CIRC, a fin de lograr disponer de un volumen significativo de información pertinente y confiable en condiciones de recuperación rápida y eficaz cuando se la requiera.
- **Mantenimiento:** implica mantener la información registrada con un estatus de confiabilidad del más alto nivel posible, para lo cual el CIRC establecerá los criterios y procedimientos con las áreas proveedoras de información,
- **Disponerla para el usuario:** finalmente, el CIRC establecerá los mecanismos y aplicará las herramientas necesarias para que la información pública disponible, se mantenga en condiciones de accesibilidad requerida para el cumplimiento de los fines del servicio ofrecido.

#### Para Procesar Sugerencias, Opiniones, Quejas y Denuncias

- **Recepción:** todos los reclamos presentados al CIRC deben ser recepcionados por los operadores del sistema, siguiendo las pautas establecidas según sea al medio utilizado – presencial, telefónico o electrónico. Los reclamos improcedentes, serán desestimados, mientras que aquellos que se ajustan a los servicios del CIRC serán procesados de conformidad a los procedimientos establecidos.
- **Registro:** todos los reclamos recepcionados por el CIRC, deben ser registrados en los archivos del sistema informático, por lo que esta actividad implica ingresar los datos que se solicitan en el formulario electrónico del proceso de alta de reclamos.
- **Evaluación:** esta actividad implica la realización de un análisis de pertinencia, adecuación y conformidad de los reclamos recepcionados, a fin de asegurarse de que los mismos sean presentados conforme a las normativas, la reglamentación y los procedimientos establecidos y vigentes; al mismo tiempo que significa una ponderación del grado de complejidad y de las implicancias que conllevan de forma potencial su procesamiento, acerca de los cuales el usuario debe ser puesto en conocimiento.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	31 de 66

- **Ponderación Jurídica:** con excepción de las quejas y denuncias que involucra al personal de la Policía Nacional en servicio activo, todos los reclamos que impliquen quejas y denuncias contra funcionarios del Ministerio del Interior o de la Dirección Nacional de Migraciones, recepcionados por el CIRC, deben ser sometidos a una apreciación jurídica por parte de la Asesoría Jurídica del Ministerio del Interior, la cual elevará al CIRC una ponderación del reclamo sometido a su consideración, en base al cual el CIRC derivará los reclamos.
- **Derivación:** esta actividad implica la remisión de los reclamos recepcionados a las instancias competentes en la materia objeto de los mismos, de conformidad a las siguientes pautas:
  - Cuando se trate de dar atención a los reclamos que se constituyan en opiniones o sugerencias presentadas por la ciudadanía al respecto de los servicios o trámites institucionales, éstos se derivarán a la Dirección de Planificación de la Institución afectada.
  - Mientras que, cuando se trate de brindar atención a las quejas y denuncias que presenten los/las ciudadanos/as en contra de la actuación de funcionarios de las Instituciones involucradas, los reclamos se derivarán:

A la Asesoría Jurídica y a la Dirección de Talento Humano, cuando se trate de casos que involucren funcionarios del Ministerio del Interior.

A la Asesoría Jurídica de la Policía Nacional, cuando esté involucrado en las quejas o denuncias personal policial en servicio activo. Esta derivación se realizará en base a la utilización de recursos del sistema informático.

A la Asesoría Jurídica y a la Secretaría General, cuando en las quejas y denuncias presentadas, se vean involucrados funcionarios de la Dirección Nacional de Migraciones.

- **Acompañamiento / Seguimiento:** implica las acciones que el CIRC debe ejecutar, en interacción con las dependencias de las Instituciones involucradas, a fin de obtener información acerca de los avances de la tramitación de los reclamos derivadas a ellas para su correspondiente procesamiento. Estas áreas asignadas para tal efecto, conforme se describe en el párrafo que antecede, serán las únicas autorizadas a brindar las informaciones referidas, en base a pautas que el CIRC definirá con cada

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	32 de 66

una de ellas. El CIRC, utilizará los espacios ciudadanos y la modalidad de atención adecuada a cada caso, para comunicar al/ a la ciudadano/a al respecto de la posición del trámite de los reclamos presentados, dejando registrados en los registros informáticos los datos pertinentes de estas acciones.

- Recepción de respuestas: hace referencia a la obtención de una resolución de los casos sometidos a consideración de las dependencias de las Instituciones para procesar los reclamos hacia ellas derivados. La remisión de estas soluciones u orientaciones de los casos presentados al CIRC, se llevará a cabo en base a los criterios y procedimientos que el CIRC establecerá con cada instancia involucrada, observando, en todos los casos, criterios de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información.
- Devolución de Respuestas al/a la ciudadano/a: significa ejecutar un conjunto de actividades que permita al CIRC, contactar a los ciudadanos que hayan presentado opiniones, sugerencias, quejas o denuncias, a fin de comunicarles acerca de la resolución final de los casos presentados por ellos y procesados. En todos los casos, el CIRC registrará en los archivos del sistema informático las respuestas brindadas a los/las ciudadanos/as.

### **Diseño de los Procedimientos**

Los procedimientos diseñados e incluidos en el presente Manual de Normas y Procedimientos, se relacionan estrechamente con la modalidad de la operación de los diferentes espacios ciudadanos habilitados para la canalización de los reclamos, y también guardan coherencia con el alcance de los servicios del CIRC.

#### **I. Procedimientos de Solicitudes de Información**

- PR-SI01 Solicitud Presencial;
- PR-SI02 Solicitud Telefónica;
- PR-SI03 Solicitud Electrónica.

#### **II. Procedimientos de Opiniones y Sugerencias**

- PR-OS01 Presentación Presencial;
- PR-OS02 Presentación Telefónica;
- PR-OS03 Presentación Electrónica.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	33 de 66

### III. Procedimientos de Quejas

- PR-PQ01 Presentación Presencial;
- PR-PQ02 Presentación Telefónica;
- PR-PQ03 Presentación Electrónica.

### IV. Procedimientos de Denuncias

- PR-PD01 Presentación Presencial;
- PR-PD02 Presentación Telefónica;
- PR-PD03 Presentación Electrónica.

**Formularios:** En el diseño de los procedimientos se hace mención al *Formulario*. Se refiere a un instrumento del CIRC aplicado para la recepción de los reclamos de la ciudadanía, pudiendo ser del tipo *impreso* o *electrónico*. El tipo *impreso* se aplicará en la modalidad de atención presencial y telefónica; mientras que el tipo electrónico será gestionado a través del sistema aplicativo informático – diseñado, desarrollado e implementado - de conformidad con las necesidades específicas de la gestión del CIRC. Este sistema aplicativo deberá apoyar la implementación de un sistema interactivo con los usuarios(as), en las operaciones de todos los espacios ciudadanos disponibles, y de manera especial, a través de la red Internet.

El diseño del *Formulario de Reclamo del CIRC*, deberá contener, mínimamente, los siguientes campos:

1. Nombre de Identificación del Formulario;
2. Número del Formulario;
3. Tipo de reclamo presentado – Solicitud de Información, Sugerencias y Opiniones, Quejas y Denuncias;
4. Datos Personales del/de la Ciudadano/a – Apellidos, Nombres, Domicilio (calle, número, barrio, localidad, departamento);
5. Descripción del Reclamo;
6. Nombre del Demandado, en caso de denuncias;
7. Descripción de Pruebas Presentadas, en caso de quejas y denuncias;
8. Petición o Solicitud que realiza a la Institución afectada;
9. Referencias personales para contacto;
10. Fecha y Hora de Presentación del Reclamo;
11. Firma del/de la Ciudadano/a, en caso de Atención Presencial;
12. Derivado a (Dependencia, Institución, Fecha y Hora);
13. Operador (Nombre y Apellido);
14. Orientaciones para el Seguimiento.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	34 de 66

**Registro de los Reclamos:** Todas las solicitudes deben ser registradas en el sistema informático del CIRC, en base a la aplicación de formularios electrónicos prediseñados. El sistema informático asignará un número de solicitud secuencial, correlativo y progresivo, de forma automática, que servirá de identificación del reclamo. Se manejará una codificación que permita identificar el estatus del trámite, que podrá ser del tipo: en trámite, suspendido, atendido, y otros que reflejen la situación del reclamo en un momento dado de su curso de gestión.

El sistema estará en condiciones de permitir la realización de consultas y de proveer informes de diferentes contenidos, con la frecuencia que se requiera, e información estadística que refleje la gestión de las solicitudes y reclamos ciudadanos.

**Contraseña:** El sistema informático, una vez que se registre la solicitud o reclamo, según sean los *estándares* establecidos, asignará una fecha de respuesta probable; asimismo, podrá emitir una *contraseña* o constancia de presentación del reclamo, que el operador del CIRC entregará al/a la usuario/a para solicitar información posterior de seguimiento o recepción de la respuesta.

**Estándares:** Sobre la base de la definición de criterios de calidad aplicados a los servicios del CIRC, se definirán los indicadores de calidad de la gestión, tal como, el tiempo de respuesta para cada tipo de solicitud o reclamo.

**Datos e Información:** Los datos e informaciones que deben ser solicitados a los usuarios, dependiendo del servicio solicitado, tendrán carácter *obligatorio* o *no obligatorio*. En los casos de quejas y denuncias, los datos *obligatorios* que se solicitan deben estar suficientemente respaldados por las leyes y normas vigentes.

**Análisis del Operador:** el análisis que los operadores deben realizar, una vez recepcionado el reclamo, hace referencia a la necesidad de discernir sobre el tipo de reclamo presentado, su nivel de complejidad, y la necesidad de identificar la dependencia competente a la que debe derivarse el reclamo.

Cuando los reclamos se relacionen con brindar información acerca de los servicios ofrecidos por las instituciones a la ciudadanía y/o se refieran a los trámites que se gestionan en el Ministerio del Interior o en las instituciones dependientes, el operador recurrirá a la Base de Datos para obtener la información requerida, y la brindará al usuario del sistema. En los casos en que se solicite información no contenida en la Base de Datos, pero que se refiere a información pública no restringida por el marco legal, el operador derivará la solicitud a la Secretaría General del Ministerio del Interior, o de la Dirección Nacional de Migraciones, conforme sea el caso tratado; o, al Departamento de

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	35 de 66

Relaciones Públicas de la Policía Nacional, si la información solicitada guarda relación con esta institución, y seguirá los procedimientos establecidos para la realización del seguimiento y la obtención de las respuestas, hasta lograr la satisfacción del reclamo.

Para los demás casos, el operador derivará los reclamos de conformidad a las definiciones establecidas en los párrafos que anteceden.

**Tecnología:** La tecnología aplicada incide gravitantemente sobre la calidad de la atención, y consecuentemente en los procedimientos. Aunque no se menciona en el diseño de los procedimientos, el CIRC dispondrá de recursos que le permitan aprovechar las prestaciones de la red Internet. En ese sentido, el desarrollo e implementación de una *Ventanilla Digital de Atención al Ciudadano(a)*, cuyas características y alcance se ajusten a los reglamentos y normas que se establezcan para los servicios del CIRC, se prevé como herramienta del CIRC.

**Dependencia Interna:** Es la denominación genérica utilizada en el diseño de los procedimientos para hacer referencia a las instancias competentes involucradas en el procesamiento de los reclamos ciudadanos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	36 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Solicitudes de Información Atención Presencial	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-SI01</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
Etapa de Inicio	1.1 Usuario acude al CIRC y solicita información.	Usuario(a)
Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1. Recepciona la solicitud de información. 2.2 Solicita datos al Usuario(a) 2.3 Asiste al Usuario en la elaboración del Formulario. 2.4. Identifica la naturaleza del requerimiento. 2.5. Analiza si la solicitud es pertinente.</p> <p>Si NO lo es, 2.6. Pasa a la Actividad 2.13.</p> <p>2.7. Registra el requerimiento en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan a la Atención presencial. 2.8. Verifica en la DB la disponibilidad de la información.</p> <p>Si está disponible lo solicitado, 2.9. Responde inmediatamente; pasa a la Actividad 5.1.</p> <p>Si NO se encuentra disponible la información, 2.10. Deriva la solicitud a la dependencia que corresponda; 2.11. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso. 2.12 Da seguimiento a la Solicitud de Información, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 3.1.</p> <p>2.13. Informa al usuario(a) por qué no procede su solicitud, y brinda orientación en caso de que se trate de información que no se relaciona con los servicios o trámites del Ministerio del Interior, de la Policía Nacional, o de la Dirección Nacional de Migraciones, o cualquier otra que esté definida por el CIRC.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención al Público
Procesamiento de la Solicitud	<p>3.1. Recibe la solicitud derivada 3.2. Investiga acerca de la información solicitada 3.3. Elabora la respuesta. 3.4. Remite la respuesta al CIRC.</p>	Dependencias Internas

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	37 de 66

Etapa de Finalización	4.1. Recepciona la respuesta 4.2. Registra la respuesta en el sistema informático 4.3. Comunica la respuesta al interesado(a)	Operador de la Unidad de Atención al Público
Archivo	5.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención al Público

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	38 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Solicitudes de Información Atención Telefónica	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-SI02</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
Etapa de Inicio	1.1 Usuario llama al CIRC y solicita información.	Usuario(a)
Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1. Recepciona la solicitud de información vía telefónica</p> <p>2.2 Solicita datos al Usuario(a)</p> <p>2.3 Elabora el Formulario correspondiente.</p> <p>2.4. Identifica la naturaleza del requerimiento.</p> <p>2.5. Analiza si la solicitud es pertinente.</p> <p>Si NO lo es,</p> <p>2.6. Pasa a la Actividad 2.13.</p> <p>2.7. Registra el requerimiento en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan a la Atención Telefónica.</p> <p>2.8. Verifica disponibilidad de la información.</p> <p>Si está disponible,</p> <p>2.9. Responde inmediatamente; Pasa a la Actividad 5.1</p> <p>Si NO está disponible la información requerida,</p> <p>2.10. Deriva la solicitud a la dependencia que corresponda;</p> <p>2.11. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso.</p> <p>2.12. Da seguimiento a la Solicitud de Información, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 3.1.</p> <p>2.13. Informa porqué no procede su solicitud, y brinda orientación en caso que se trate de información que no se relaciona con los servicios del CIRC.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
Procesamiento de la Solicitud	<p>3.1. Recibe la solicitud derivada</p> <p>3.2. Investiga acerca de la información solicitada</p> <p>3.3. Elabora la respuesta.</p> <p>3.4. Remite la respuesta al CIRC.</p>	Dependencias Internas
Etapa de Finalización	<p>4.1. Recepciona la respuesta</p> <p>4.2. Registra la respuesta en el sistema informático</p> <p>4.3. Comunica la respuesta al interesado(a)</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	39 de 66

Archivo	5.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
---------	--	--

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	40 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Solicitudes de Información Atención Electrónica	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-SI03</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
Etapa de Inicio	1.1 Usuario solicita información al CIRC a través del correo electrónico habilitado.	Usuario(a)
Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1. Recepciona la solicitud a través del correo electrónico, con soporte de la aplicación disponible.</p> <p>2.2. Contacta al usuario(a) y solicita datos e información complementaria, en caso necesario.</p> <p>2.3. Identifica la naturaleza del requerimiento.</p> <p>2.4. Analiza si la solicitud es pertinente.</p> <p>Si NO lo es,</p> <p>2.5. Pasa a la Actividad 2.13.</p> <p>2.7. Registra el requerimiento en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan. Atención Electrónica.</p> <p>2.8. Verifica disponibilidad de la información.</p> <p>Si está disponible,</p> <p>2.9. Responde inmediatamente, vía correo electrónico; y pasa a la Actividad 5.1</p> <p>Si NO está disponible,</p> <p>2.10. Deriva la solicitud a la dependencia que corresponda;</p> <p>2.11. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso.</p> <p>2.12. Da seguimiento a la Solicitud de Información, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 3.1.</p> <p>2.13. Redacta una respuesta a través del correo electrónico e informa al usuario(a) acerca del porqué no procede su solicitud, y brinda orientación en caso de que se trate de información que no se relaciona con los servicios o trámites institucionales.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención Electrónica
Procesamiento de la Solicitud	<p>3.1. Recibe la solicitud derivada</p> <p>3.2. Investiga acerca de la información solicitada</p> <p>3.3. Elabora la respuesta.</p> <p>3.4. Remite la respuesta al CIRC.</p>	Dependencias Internas

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	41 de 66

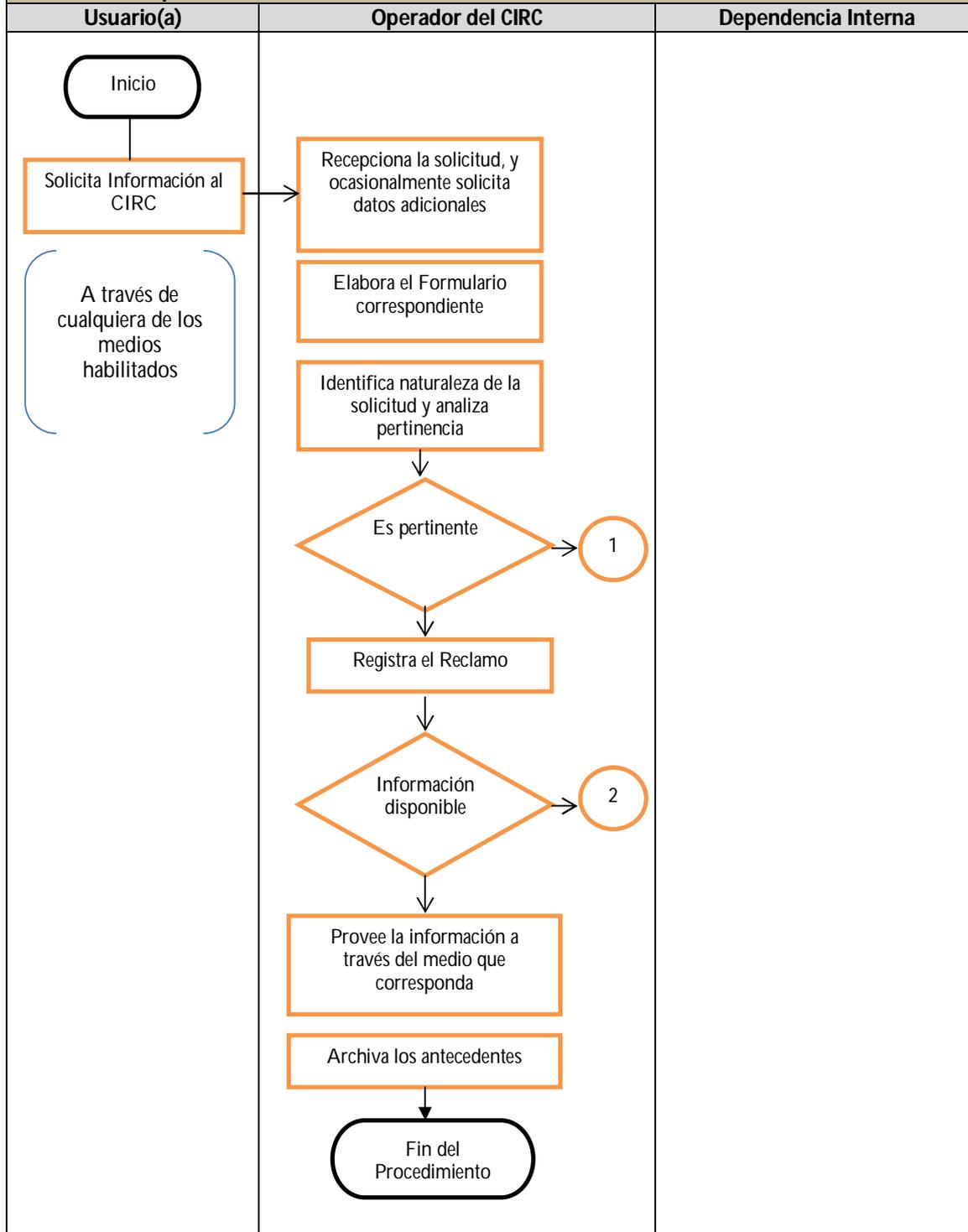
Etapa de Finalización	4.1. Recepciona la respuesta 4.2. Registra la respuesta en el sistema informático 4.3. Comunica la respuesta al interesado(a)	Operador de la Unidad de Atención Electrónica
Archivo	5.1. Archiva los antecedentes en el sistema informático del CIRC.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención Electrónica

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	42 de 66

Procedimientos: PR-SI01, PR-SI02, PR-SI03

Procedimiento para la Procesar Solicitudes de Información

1/2

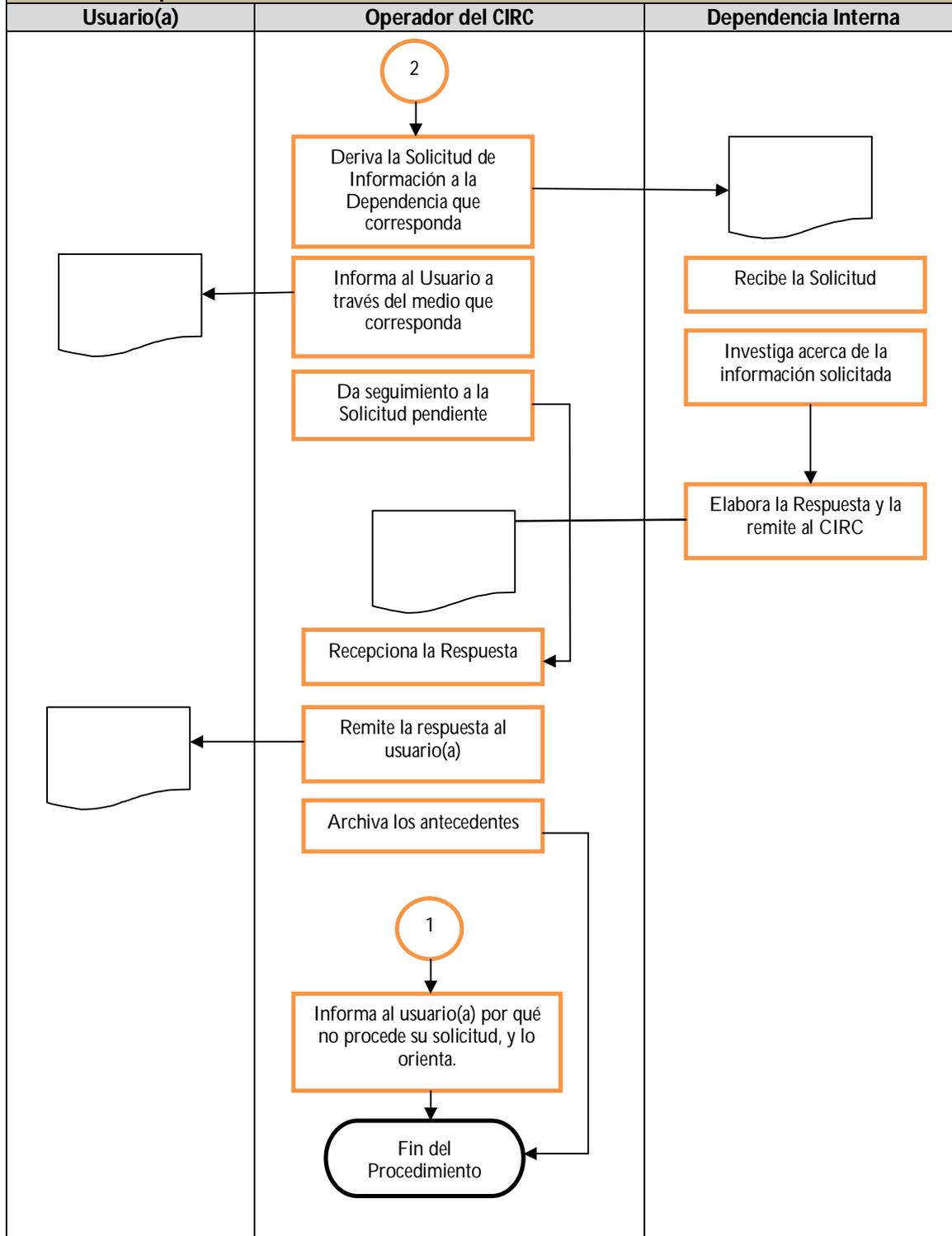


Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	43 de 66

Procedimientos: PR-SI01, PR-SI02, PR-SI03

Procedimiento para la Procesar Solicitudes de Información

2/2



Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	44 de 66

<b>Centro de Información y Reclamo Ciudadano</b>		<b>Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano</b>	
		<b>Procedimiento para la Procesar Opiniones y Sugerencias Atención Presencial</b>	
<b>Código del Procedimiento</b>		<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Versión</b>
<b>PR-OS01</b>		/ /	1.0
<b>Secuencia de las Etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
Etapa de Inicio	1.1 Usuario acude al CIRC y presenta opinión o sugerencia.	Usuario(a)	
Recepción, Registro, Derivación	2.1. Recepciona la opinión o sugerencia. 2.2. Solicita datos al Usuario(a) 2.3. Asiste al Usuario en la elaboración del Formulario. 2.4. Identifica la naturaleza de la opinión o sugerencia. 2.5. Analiza si la inquietud es procedente.  Si NO lo es, 2.6. Pasa a la Actividad 2.11 2.7. Registra el formulario en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan. Atención Presencial de Opiniones y Sugerencias. 2.8. Deriva la opinión o sugerencia a la dependencia que corresponda. 2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso. 2.10. Da seguimiento al expediente para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 3.1.  2.11. Informa al usuario(a) acerca del porqué no procede su inquietud, y brinda orientación en caso de que se trate de opinión o sugerencia que no se relaciona con los servicios y trámites de las Instituciones.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención al Público	
Procesamiento de la Opinión o Sugerencia	3.1. Recibe la opinión o sugerencia. 3.2. Analiza la posibilidad de implementación, o las acciones conexas. 3.3. Elabora la respuesta. 3.4. Remite la respuesta al CIRC.	Dependencias Internas	
Etapa de Finalización	4.1. Recepciona la respuesta 4.2. Registra la respuesta en el sistema informático 4.3. Comunica la respuesta al interesado(a)	Operador de la Unidad de Atención al Público	
Archivo	5.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención al Público	

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	45 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Opiniones y Sugerencias Atención Telefónica	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-OS02</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
Etapa de Inicio	1.1 Usuario llama al CIRC y presenta una opinión o sugerencia.	Usuario(a)
Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1. Recepciona la inquietud vía telefónica</p> <p>2.2. Solicita datos al Usuario(a)</p> <p>2.3. Elabora el Formulario electrónico correspondiente.</p> <p>2.4. Identifica la naturaleza de la opinión o sugerencia.</p> <p>2.5. Analiza si la inquietud es pertinente.</p> <p>Si NO es,</p> <p>2.6. Pasa a la Actividad 2.11.</p> <p>2.7. Registra el formulario en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan. Atención Telefónica de Opiniones y Sugerencias.</p> <p>2.8. Deriva la opinión o sugerencia a la dependencia que corresponda.</p> <p>2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso.</p> <p>2.10. Da seguimiento al expediente, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 3.1.</p> <p>2.11. Informa al usuario(a) por vía telefónica acerca del porqué no procede su inquietud, y brinda orientación en caso de que se trate de opinión o sugerencia que no se relaciona con los servicios o trámites de las Instituciones.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
Procesamiento de la Opinión o Sugerencia	<p>3.1. Recibe la opinión o sugerencia.</p> <p>3.2. Analiza la posibilidad de implementación.</p> <p>3.3. Elabora la respuesta.</p> <p>3.4. Remite la respuesta al CIRC.</p>	Dependencias Internas
Etapa de Finalización	<p>4.1. Recepciona la respuesta</p> <p>4.2. Registra la respuesta en el sistema informático</p> <p>4.3. Comunica la respuesta al interesado(a)</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
Archivo	<p>5.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	46 de 66

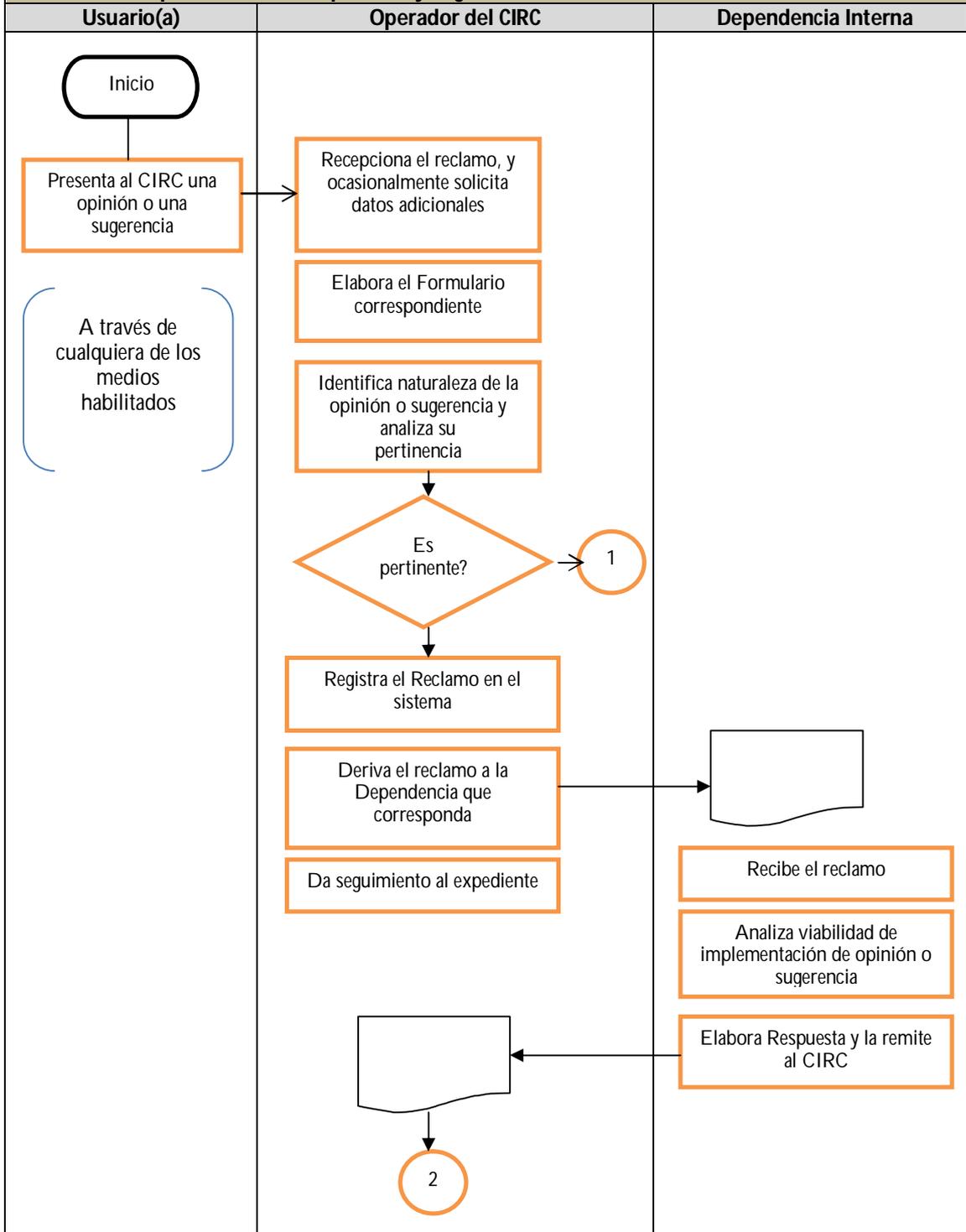
<b>Centro de Información y Reclamo Ciudadano</b>		<b>Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano</b>	
		<b>Procedimiento para la Procesar Opiniones y Sugerencias Atención Electrónica</b>	
<b>Código del Procedimiento</b>		<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Versión</b>
<b>PR-OS03</b>		/ /	1.0
<b>Secuencia de las Etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario presenta al CIRC una opinión o sugerencia a través del correo electrónico habilitado.	Usuario(a)	
2. Recepción, Registro, Derivación	2.1. Recepciona la inquietud vía correo electrónico. 2.2. Verifica los datos al Usuario(a) 2.3. Elabora el Formulario correspondiente. 2.4. Identifica la naturaleza de la opinión o sugerencia. 2.5. Analiza si la inquietud es pertinente.  Si NO lo es, 2.6. Pasa a la Actividad 2.11.  2.7. Registra el formulario en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan. Atención Electrónica de Opiniones y Sugerencias. 2.8. Deriva la opinión o sugerencia a la dependencia que corresponda. 2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso. 2.10. Da seguimiento al expediente, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 3.1.  2.11. Informa al usuario(a) vía correo electrónico acerca del porqué no procede su inquietud, y brinda orientación en caso de que se trate de opinión o sugerencia que no se relaciona con los servicios o trámites de las Instituciones.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención Electrónica	
3. Procesamiento de la Solicitud	3.1. Recibe la opinión o sugerencia. 3.2. Analiza la posibilidad de implementación 3.3. Elabora la respuesta. 3.4. Remite la respuesta al CIRC.	Dependencia Interna	
4. Etapa de Finalización	4.1. Recepciona la respuesta 4.2. Registra la respuesta en el sistema informático 4.3. Comunica la respuesta al interesado(a)	Operador de la Unidad de Atención Electrónica	
5. Archivo	5.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC. Fin del Procedimiento.	Operador de la Unidad de Atención Electrónica	

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	47 de 66

Procedimientos: PR-OS01, PR-OS02, PR-OS03

Procedimiento para la Procesar Opiniones y Sugerencias

1/2

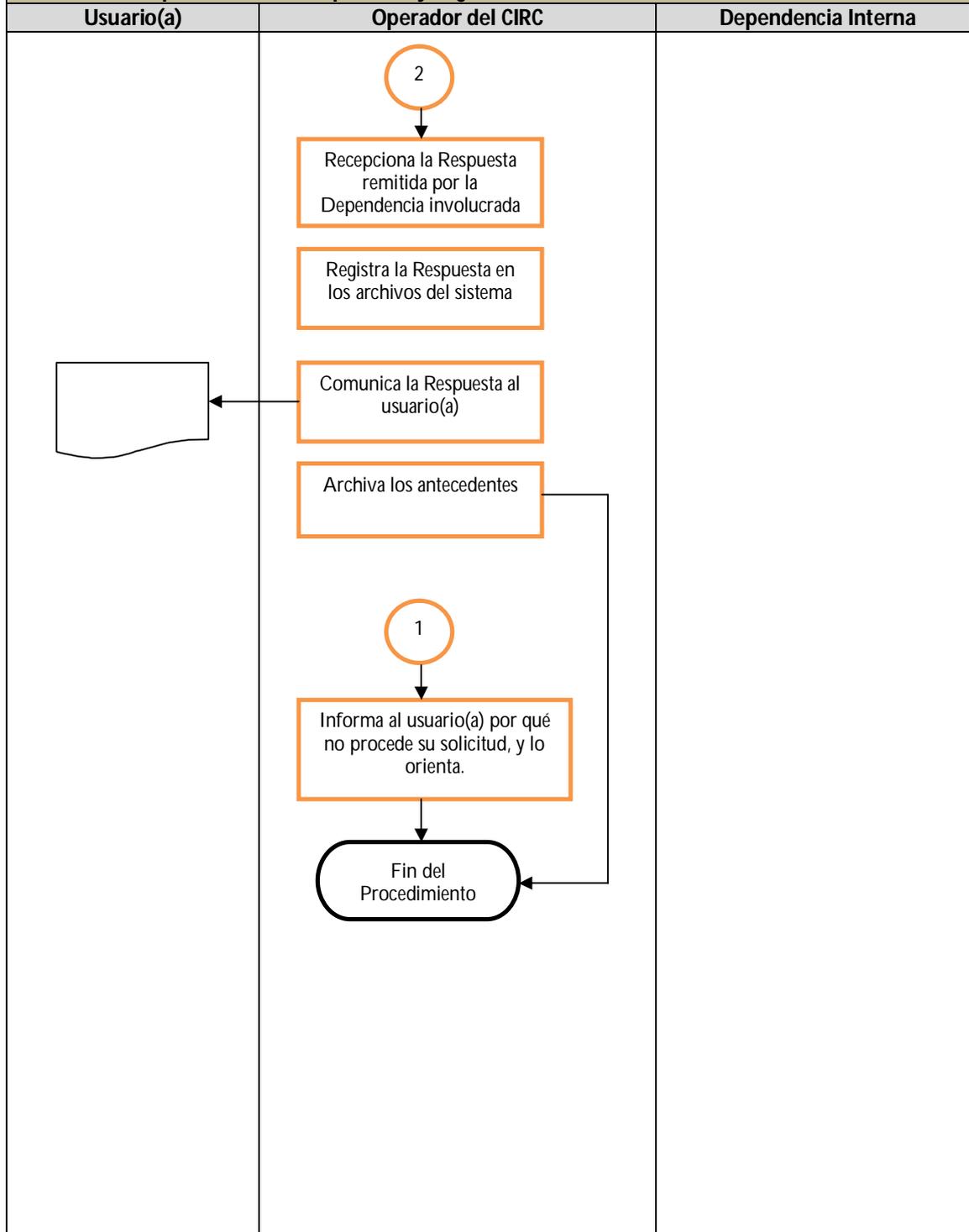


Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	48 de 66

Procedimientos: PR-OS01, PR-OS02, PR-OS03

Procedimiento para la Procesar Opiniones y Sugerencias

2/2



Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	49 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Quejas Atención Presencial	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-PQ01</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario acude al CIRC y presenta una queja.	Usuario(a)
2. Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1. Brinda atención al usuario(a).</p> <p>2.2. Solicita datos obligatorios al Usuario(a).</p> <p>2.3. Asiste al Usuario en la elaboración del Formulario.</p> <p>2.4. Identifica la naturaleza de la queja.</p> <p>2.5. Analiza si la queja es pertinente.</p> <p>Si NO lo es,</p> <p>2.6. Pasa a la Actividad 2.11.</p> <p>2.7. Registra la queja en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan. Atención Presencial de Presentación de Quejas.</p> <p>2.8. Conformar el expediente, y lo remite a la dependencia que corresponda.</p> <p>2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso.</p> <p>2.10. Da seguimiento al expediente, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 5.1.</p> <p>2.11. Informa al usuario(a) acerca del porqué no procede su queja, y brinda orientación e información que requiera el caso.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención al Público
3. Análisis y Procesamiento	<p>3.1. Recepciona el expediente.</p> <p>3.2. Analiza e investiga el caso.</p> <p>3.3. Da curso al procesamiento de la queja.</p> <p>3.4. Mantiene informado al CIRC sobre el curso del expediente, hasta su procesamiento final.</p>	Dependencias Internas
4. Remisión de la Resolución Final	<p>4.1. Conformar el expediente con procesamiento finalizado</p> <p>4.2. Remite la resolución del caso al CIRC</p>	Dependencias Internas
5. Etapa de Finalización	<p>5.1. Recepciona la respuesta de la Dependencia Interna.</p> <p>5.2. Registra la respuesta en el sistema informático.</p> <p>5.3. Comunica la respuesta al interesado(a).</p>	Operador de la Unidad de Atención al Público

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	50 de 66

6. Archivo	6.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.  Fin del Procedimiento.	Operador de la Unidad de Atención al Público
------------	---	---

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	51 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Quejas Atención Telefónica	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-PQ02</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario llama al CIRC y presenta una queja.	Usuario(a)
2. Recepción, Registro, Derivación	2.1. Brinda atención al usuario(a). 2.2. Solicita datos obligatorios al Usuario(a). 2.3. Identifica la naturaleza de la queja. 2.4. Analiza si la queja es pertinente.  Si NO lo es, 2.6. Pasa a la Actividad 2.11.  2.7. Registra la queja en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan. Atención Telefónica de Presentación de Quejas. 2.8. Conformar el expediente, y lo remite a la Dependencia Interna que corresponda. 2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso. 2.10. Da seguimiento al expediente, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 5.1.  2.11. Informa al usuario(a) acerca del porqué no procede su queja, y brinda orientación e información que requiera el caso.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
3. Análisis y Procesamiento	3.1. Recepciona el expediente. 3.2. Analiza e investiga el caso. 3.3. Da curso al procesamiento de la queja. 3.4. Mantiene informado al CIRC sobre el curso del expediente, hasta su procesamiento final.	Dependencias Internas
4. Remisión de la Resolución Final	4.1. Conformar el expediente con procesamiento finalizado 4.2. Remite la resolución del caso al CIRC	Dependencias Internas
5. Etapa de Finalización	5.1. Recepciona la respuesta de la Dependencia Interna. 5.2. Registra la respuesta en el sistema informático. 5.3. Comunica la respuesta al interesado(a).	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
6. Archivo	6.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC. Fin del Procedimiento.	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas

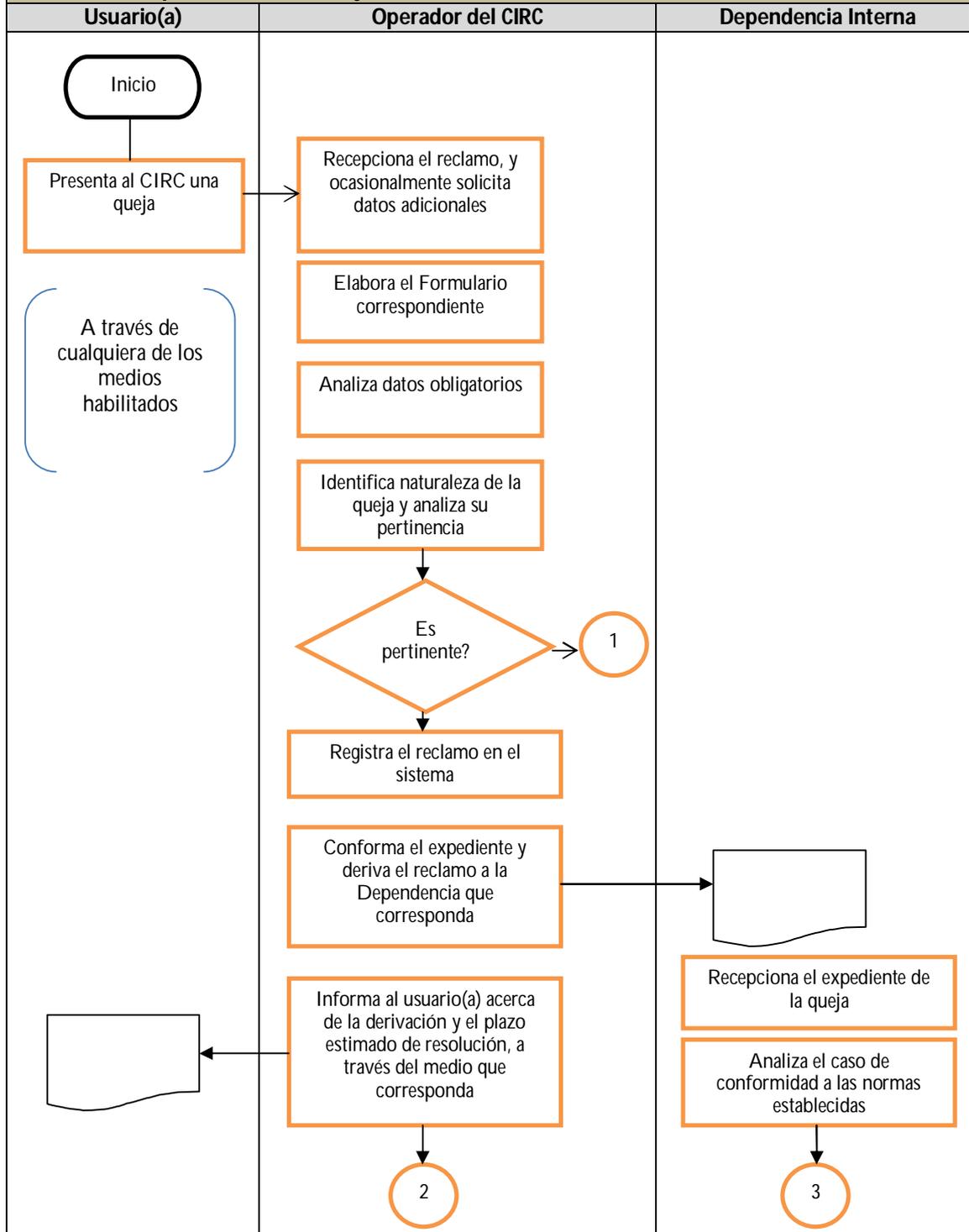
Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	52 de 66

<b>Centro de Información y Reclamo Ciudadano</b>		<b>Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano</b>	
		<b>Procedimiento para la Procesar Quejas Atención Electrónica</b>	
<b>Código del Procedimiento</b>		<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Versión</b>
<b>PR-PQ03</b>		/ /	1.0
<b>Secuencia de las Etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario presenta una queja al CIRC a través del correo electrónico habilitado.	Usuario(a)	
2. Recepción, Registro, Derivación	2.1. Brinda atención al usuario(a). 2.2. Verifica los datos obligatorios. 2.3. Identifica la naturaleza de la queja. 2.5. Analiza si la queja es pertinente.  Si NO es, 2.6. Pasa a la Actividad 2.11.  2.7. Registra la queja en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan a la Atención Electrónica de Presentación de Quejas. 2.8. Conformar el expediente, y lo remite a la Dependencia que corresponda. 2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso. 2.10. Da seguimiento al expediente, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 5.1.  2.11. Remite un correo electrónico, Informando al usuario(a) acerca del porqué no procede su queja, y brinda orientación e información que requiera el caso.  Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención Electrónica	
3. Análisis y Procesamiento	3.1. Recepciona el expediente. 3.2. Analiza e investiga el caso. 3.3. Da curso al procesamiento de la queja. 3.4. Mantiene informado al CIRC sobre el curso del expediente, hasta su procesamiento final	Dependencia Interna	
4. remisión de la Resolución Final	4.1. Conformar el expediente con procesamiento finalizado 4.2. Remite la resolución del caso al CIRC	Dependencia Interna	
5. Etapa de Finalización	5.1. Recepciona la respuesta de la Dependencia Interna. 5.2. Registra la respuesta en el sistema informático. 5.3. Comunica la respuesta al interesado(a).	Operador de la Unidad de Atención Electrónica	
Archivo	6.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC. Fin del Procedimiento.	Operador de la Unidad de Atención Electrónica	

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	53 de 66

Procedimientos: PR-PQ01, PR-PQ02, PR-PQ03  
Procedimiento para la Procesar Quejas

1/2

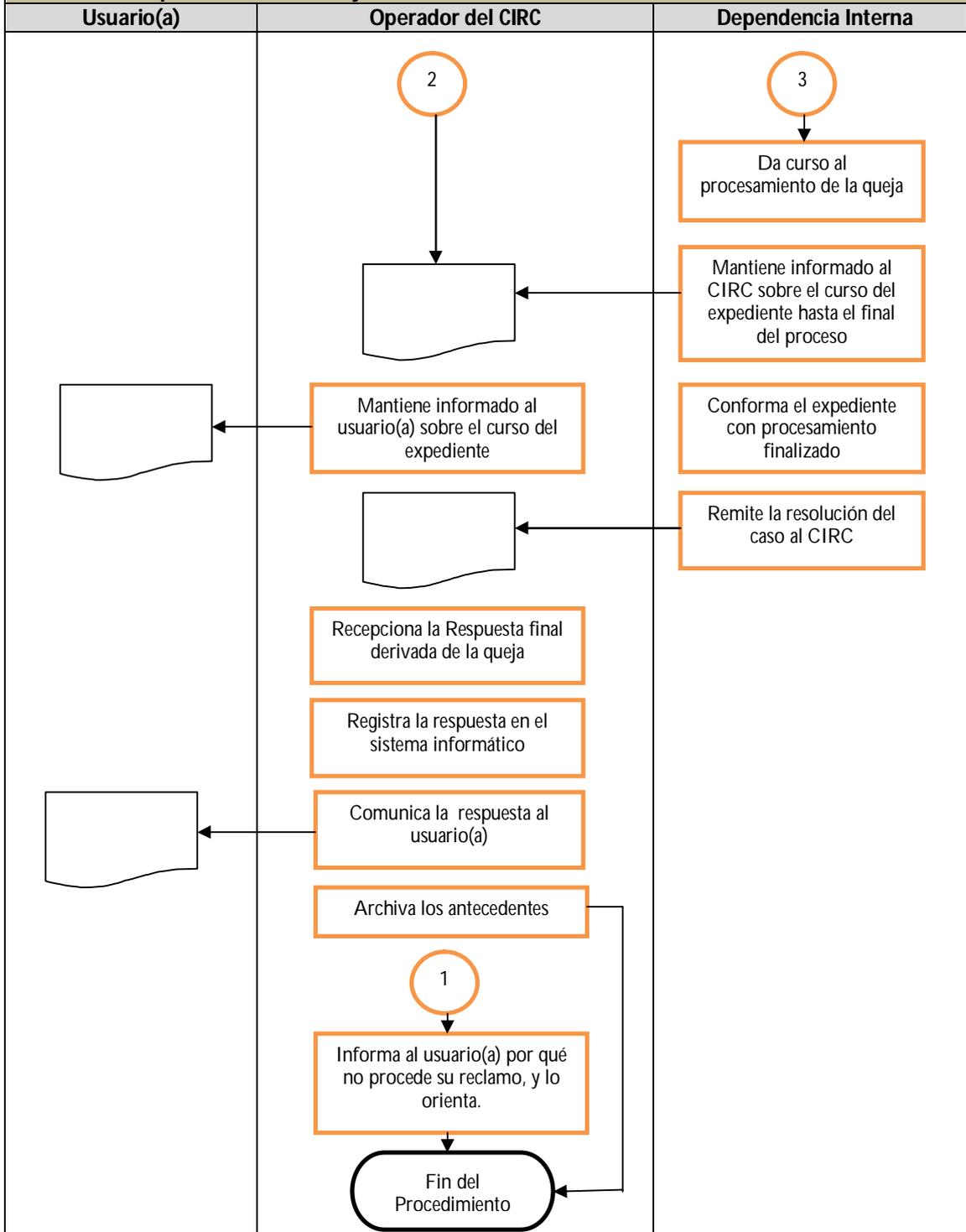


Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	54 de 66

Procedimientos: PR-PQ01, PR-PQ02, PR-PQ03

Procedimiento para la Procesar Quejas

2/2



Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	55 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Denuncias Atención Presencial	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-PD01</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario acude al CIRC y presenta una denuncia.	Usuario(a)
2. Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1. Brinda atención al usuario(a).</p> <p>2.2. Solicita datos necesarios al Usuario(a).</p> <p>2.3. Asiste al Usuario en la elaboración del Formulario.</p> <p>2.4. Identifica la naturaleza de la denuncia.</p> <p>2.5. Analiza si la denuncia es procedente.</p> <p>Si NO es,</p> <p>2.6. Pasa a la Actividad 2.11.</p> <p>2.7. Registra la queja en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan a la Atención Presencial de Presentación de Denuncias.</p> <p>2.8. Conformar el expediente, y lo remite a la Dependencia que corresponda.</p> <p>2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso.</p> <p>2.10. Da seguimiento al expediente, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 5.1.</p> <p>2.11. Informa al usuario(a) las razones de la improcedencia de la denuncia, y lo orienta con las informaciones correspondientes.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención al Público
3. Análisis y Procesamiento	<p>3.1. Recepciona el expediente.</p> <p>3.2. Analiza e investiga el caso.</p> <p>3.3. Da curso al procesamiento de la denuncia.</p> <p>3.4. Mantiene informado al CIRC sobre el curso del expediente, hasta su procesamiento final</p>	Dependencia Interna
4. Remisión de la Resolución Final	<p>4.1. Conformar el expediente con procesamiento finalizado</p> <p>4.2. Remite la resolución del caso al CIRC</p>	Dependencia Interna
5. Etapa de Finalización	<p>5.1. Recepciona la respuesta de la Dependencia Interna.</p> <p>5.2. Registra la respuesta en el sistema informático.</p> <p>5.3. Comunica la respuesta al interesado(a).</p>	Operador de la Unidad de Atención al Público
6. Archivo	<p>6.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Operador de la Unidad de Atención al Público

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	56 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano	Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
	Procedimiento para la Procesar Denuncias Atención Telefónica	
Código del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-PD02</b>	/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario comparece al CIRC y solicita la formalización de una denuncia.	Usuario(a)
2. Recepción, Registro, Derivación	<p>2.1 Recepciona la llamada telefónica.</p> <p>2.2 Solicita datos necesarios al Usuario(a).</p> <p>2.4. Identifica la naturaleza de la denuncia.</p> <p>2.5. Analiza si la denuncia es procedente.</p> <p>Si NO lo es,</p> <p>2.6. Pasa a la Actividad 2.11.</p> <p>2.7. Registra la queja en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan a la Atención Telefónica de Presentación de Denuncias.</p> <p>2.8 Conformar el expediente, y lo remite a la Dependencia que corresponda.</p> <p>2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso.</p> <p>2.10 Da seguimiento al expediente, hasta el fin del proceso, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 5.1.</p> <p>2.11 Informa al usuario(a) las razones de la improcedencia de la denuncia, y lo orienta con las informaciones correspondientes.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
3. Análisis y Procesamiento	<p>3.1 Recepciona el expediente.</p> <p>3.2 Analiza e investiga el caso.</p> <p>3.3 Da curso al procesamiento de la denuncia.</p> <p>3.4 Mantiene informado al CIRC sobre el curso del expediente, hasta su procesamiento final</p>	Dependencia Interna
4. Remisión de la Resolución Final	<p>4.1 Conformar el expediente con procesamiento finalizado</p> <p>4.2 Remite la resolución del caso al CIRC</p>	Dependencia Interna
5. Etapa de Finalización	<p>5.1 Recepciona la respuesta del Dpto. de la Dependencia Interna.</p> <p>5.2 Registra la respuesta en el sistema informático.</p> <p>5.3 Comunica la respuesta al interesado(a).</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
6. Archivo	<p>6.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	57 de 66

Centro de Información y Reclamo Ciudadano		Proceso Gestión de Información y Reclamo Ciudadano	
		Procedimiento para la Procesar Denuncias Atención Electrónica	
Código del Procedimiento		Fecha de Aprobación	Versión
<b>PR-PD03</b>		/ /	1.0
Secuencia de las Etapas	Actividades	Responsable	
1. Etapa de Inicio	1.1 Usuario presenta una denuncia al CIRC a través del correo electrónico habilitado.	Usuario(a)	
2. Recepción, Registro, Derivación	2.1 Recepciona el correo electrónico del usuario/a. 2.2 Verifica los datos necesarios. 2.4. Identifica la naturaleza de la denuncia. 2.5. Analiza si la denuncia es procedente.  Si NO lo es, 2.6. Pasa a la Actividad 2.11.  2.7. Registra la queja en el sistema informático Atención al Ciudadano, llenando todos los campos que correspondan a la Atención Telefónica de Presentación de Denuncias. 2.8 Conformar el expediente, y lo remite a la Dependencia que corresponda. 2.9. Informa al usuario(a) acerca de la derivación y el tiempo estimado del proceso. 2.10 Da seguimiento al expediente, hasta el fin del proceso, para conocer su estatus: en proceso o pendiente. Pasa a la Actividad 5.1.  2.11 Remite un correo electrónico, Informando al usuario(a) acerca del porqué no procede su queja, y brinda orientación e información que requiera el caso.  . Fin del Procedimiento	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas	
3. Análisis y Procesamiento	3.1 Recepciona el expediente. 3.2 Analiza e investiga el caso. 3.3 Da curso al procesamiento de la denuncia. 3.4 Mantiene informado al CIRC sobre el curso del expediente, hasta su procesamiento final	Dependencia Interna	
4. Remisión de la Resolución Final	4.1 Conformar el expediente con procesamiento finalizado 4.2 Remite la resolución del caso al CIRC	Dependencia Interna	
5. Etapa de Finalización	5.1 Recepciona la respuesta de la Dependencia Interna. 5.2 Registra la respuesta en el sistema informático. 5.3 Comunica la respuesta al interesado(a).	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas	

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	58 de 66

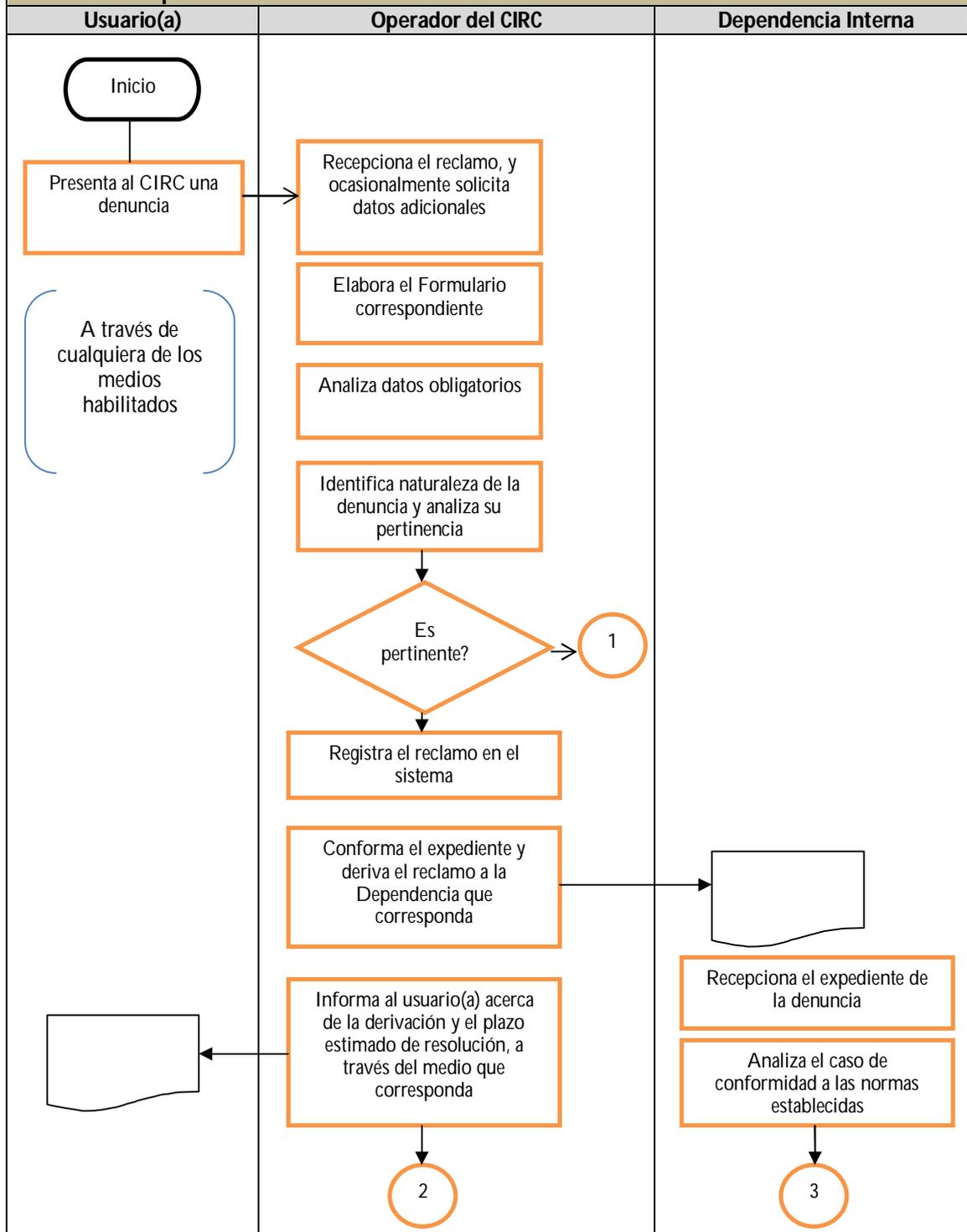
6. Archivo	6.1. Archiva los antecedentes en el Archivo del CIRC. Fin del Procedimiento.	Operador de la Unidad de Atención de Llamadas
------------	---	--

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	59 de 66

Procedimientos: PR-PD01, PR-PD02, PR-PD03

Procedimiento para la Procesar Denuncias

1/2

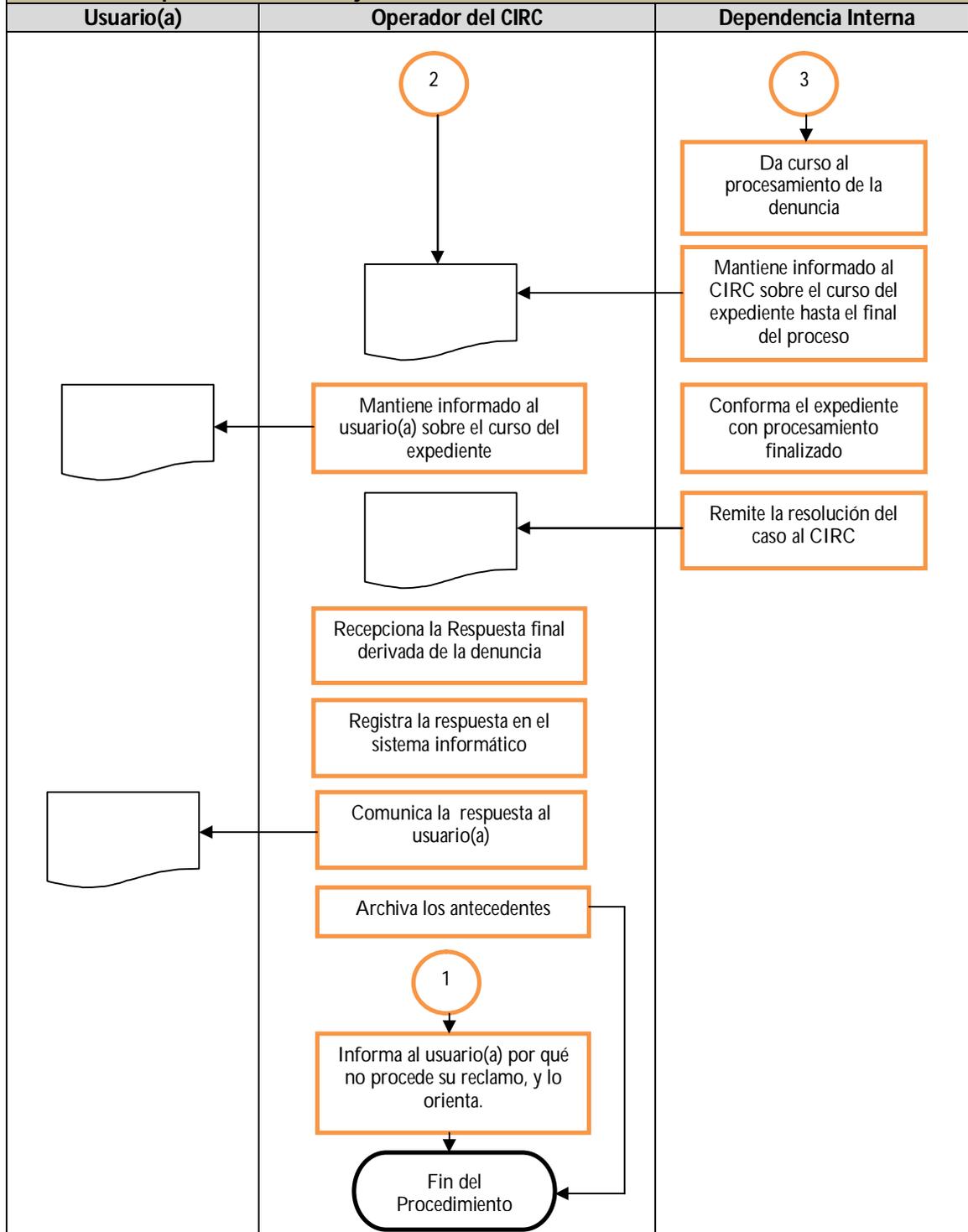


Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	60 de 66

Procedimientos: PR-PD01, PR-PD02, PR-Pd03

Procedimiento para la Procesar Quejas

2/2



Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	61 de 66

## IX. Anexos

### Control de Actualización del Manual de Normas y Procedimientos

N° Versión	Área Modificada	Fecha de Incorporación	Firma	Observaciones

### Hoja para la Revisión del Manual

ÁREA REVISADA \_\_\_\_\_

FECHA DE REVISIÓN \_\_\_\_\_

REVISIÓN EFECTUADA POR \_\_\_\_\_

REVISIÓN N°: \_\_\_\_\_

PÁGINA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

Referencia con el Manual de Normas y Procedimientos	Observación	Solución Planteada	Realizado por

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	62 de 66

## X. Glosario de Términos

**Denuncia:** es el medio a través del cual un ciudadano/a cumple con la obligación de informar a la institución que corresponda acerca de actos u omisiones realizados por funcionarios públicos, pertenecientes a determinadas instituciones y que sean contrarios a las normas y principios que rigen la función pública, sin que signifiquen una afectación directa a sus derechos o intereses como ciudadano/a.

**Queja:** es la manifestación de la voluntad de un/una ciudadano/a, mediante la cual coloca de manera formal y responsable, al conocimiento de la Dirección del CIRC de la existencia de actos u omisiones cometidos por funcionarios públicos, que se contraponen a las normas y principios que rigen a la Administración Pública, y que le significan una afectación directa a sus derechos o intereses.

**Sugerencia:** Propuesta de palabra o de hecho, presentada por los/las ciudadanos/as al Centro de Información y Reclamo Ciudadano, destinada a mejorar ciertos aspectos o condiciones de un servicio y trámite público.

**Opinión:** Parecer de una persona física o grupo, sobre una cuestión o tema específico, que busca confluir en puntos de acuerdo.

**Improcedente:** Calificación asignada a un reclamo o petición ciudadana que carece de los requisitos establecidos, o falta de competencia o legitimidad.

**Acceso a la Información:** Derecho que asiste al/la ciudadano/a al acceso y recepción de la información pública, derivada en calidad de producto de las actividades ejercidas por el Estado, que no esté calificada como excepción por razones de seguridad de Estado o privacidad personal.

**Funcionario Público:** persona física que presta servicio en organismos o entidades públicas del Estado.

**Información Pública:** Se refiere al universo de informaciones generadas de los actos y acciones del Estado, que se encuentran en poder de él, y cuyo acceso y divulgación sólo deben ser restringidas en lo concerniente a aquellas que argumentan razones de seguridad nacional o protección de la intimidad de las personas en carácter excepcional. Estos se conceptos se fundamentan en los principios de la Libertad de Expresión, Numeral 4, Artículo 13 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	63 de 66

**Página Web:** Recurso de comunicación electrónica de información que permite la difusión masiva a través de la red INTERNET.

**Resolución:** Decisión emanada de la Institución, al pronunciarse sobre el objeto de una denuncia o queja, o para poner fin a la tramitación de un expediente.

**Denominación:** Se refiere a la nomenclatura que identifica a cada área administrativa, según sus especificaciones funcionales.

oOo

Elaborado por:	Fecha de Aprobación	Fecha de la Última Revisión	Página
CIDSEP-UC	/ /	/ /	64 de 66