

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA LA MESA DE DIÁLOGO, NEGOCIACIÓN Y COLABORACIÓN PERMANENTE PARA LA BUENA GOBERNANZA DEL SALAR DE PEDERNALES

FUNDACIÓN CASA DE LA PAZ

Junio 2023

Contenidos

1. Presentación	2
2. Objetivo	2
3. Principios	2
4. Sistema de PQRS de la Mesa de Diálogo del Salar de Pedernales	3
4.1. Canales de comunicación	3
4.2. Proceso de gestión	3
4.2.1. Paso 1: Ingreso de la solicitud	5
4.2.2. Paso 2: Recepción de la solicitud	6
4.2.3. Paso 3: Gestión de la solicitud	6
4.2.4. Paso 4: Respuesta	7
4.2.5. Paso 5: Seguimiento	7
5. Anexos	8
Formulario 1 Presentación de solicitudes	8
Formulario 2 Planilla de registro interno (completado por el administrador del Sistema de PQRS)	9

1. Presentación

El presente documento pone a disposición de los integrantes de la Mesa de Diálogo, Negociación y Colaboración Permanente para la Buena Gobernanza del Salar de Pedernales (en adelante, MDSP) un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este sistema complementa los canales de comunicación existentes en las sesiones de trabajo, ofreciendo un medio formal y ágil para garantizar una comunicación efectiva entre los miembros de la MDSP.

El propósito del sistema PQRS es asegurar que los integrantes de la MDSP puedan expresar solicitudes¹ relacionadas con temas reales o percibidos, contando con un mecanismo público y accesible que permita gestionar dichos requerimientos de manera adecuada y proporcionar respuestas oportunas.

El Sistema de PQRS fue aprobado en la sesión de instalación de la MDSP realizada con fecha 17 de junio de 2023.

2. Objetivo

Contar con un mecanismo de comunicación complementario a las sesiones de diálogo, de carácter formal y único, que permita la recepción y gestión de solicitudes realizadas por los integrantes de la MDSP en temas atinentes a la implementación del Avenimiento.

3. Principios

Los principios que se buscarán garantizar en el diseño del sistema son:

- Responsabilidad del solicitante: se debe procurar que las preocupaciones presentadas vía quejas o reclamos cuente con elementos –en la medida de lo posible– que permitan verificar la situación solicitada.
- Obligación de reportar: la persona que recibe preocupación o sugerencia tiene la obligación de reportarla y hacer el seguimiento al avance de la tramitación, el resultado y la respuesta.
- Accesibilidad: todos los integrantes deben conocer y poder usar el sistema sin restricciones o barreras.
- Pertinencia cultural: debe ser adecuado al contexto y características de las partes incumbentes.

¹ En adelante en el documento se hará referencia a “solicitud” para englobar los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- Registro Sistemático de información: debe garantizar la recolección, sistematización y análisis de la información. Esto permite poner en orden la información recopilada en el sistema PQRS para que su procesamiento sea ágil y eficiente.
- Respuesta oportuna: toda preocupación o sugerencia presentada debe recibir una respuesta oportuna.
- Objetividad: toda preocupación o sugerencia presentada debe ser tramitada de manera objetiva, imparcial y equitativa.
- Confidencialidad: toda preocupación o sugerencia debe ser identificada como restringida, mantenerse en reserva y tramitada de manera confidencial. La divulgación dependerá de la autorización del usuario del sistema de PQRS.

4. Sistema de PQRS de la Mesa de Diálogo del Salar de Pedernales

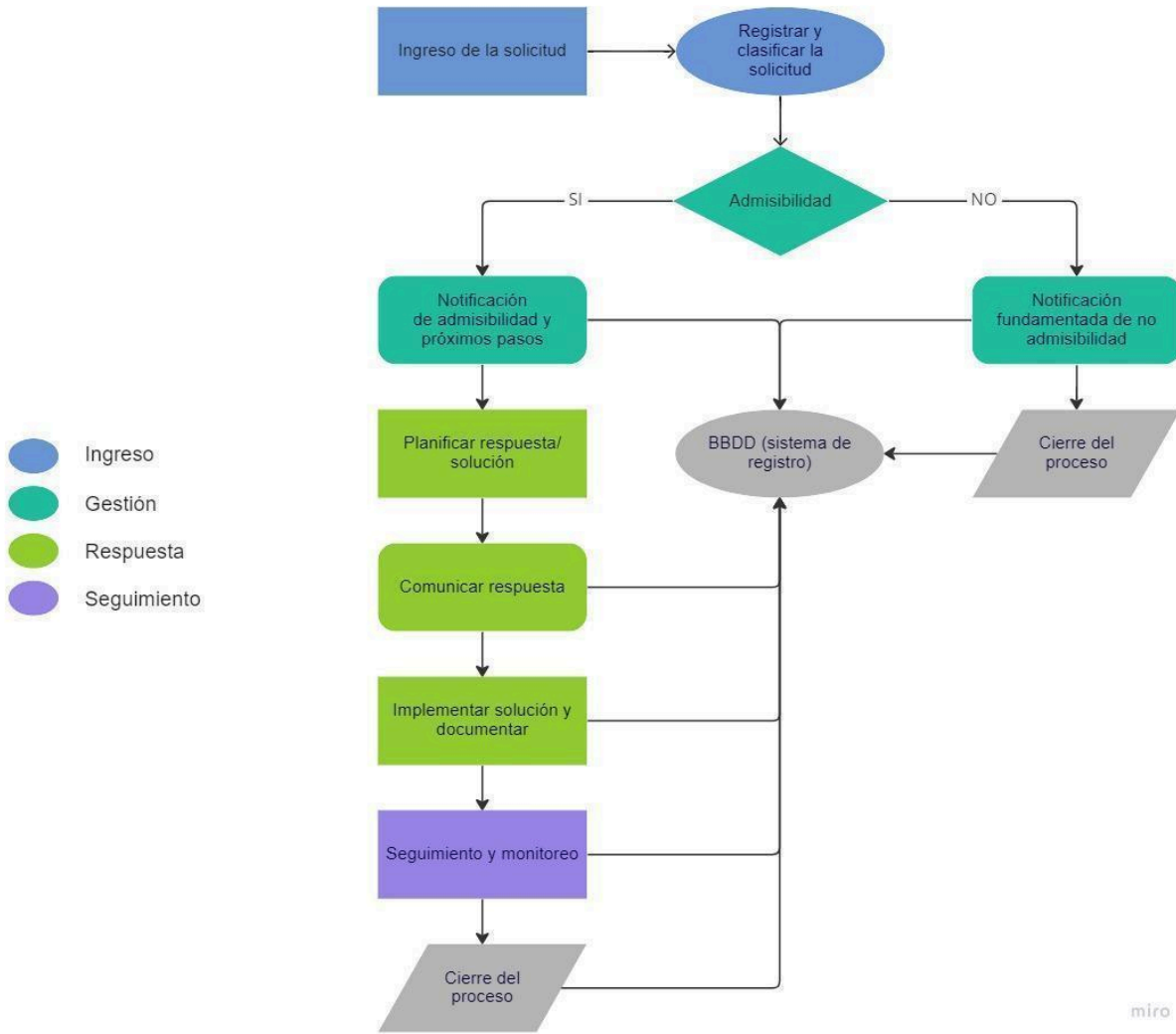
4.1. Canales de comunicación

Se dispondrá de un canal de comunicación específico para el sistema de PQRS, el cual corresponde al correo electrónico: contacto.mdsp@gmail.com

4.2. Proceso de gestión

Para gestionar el proceso de recepción y respuesta de las solicitudes que lleguen a través de los canales de comunicación habilitados para estos fines el sistema de gestión contempla cuatro pasos claves para asegurar su funcionamiento: 1) ingreso, 2) gestión interna, 3) respuesta y 4) seguimiento. La Figura 1 define el flujo general del sistema y sus funciones claves.

Figura 1 Descripción general Proceso de gestión PQRS



Fuente: Elaboración propia. Fundación Casa de la Paz

A continuación se presenta en detalle el sistema de gestión del mecanismo de PQRS y los roles que desempeñarán cada uno de los actores que participarán en él.

4.2.1. Paso 1: Ingreso de la solicitud

Todo integrante de la MDSP podrá presentar una solicitud, en el caso que lo estime necesario.

Al momento de presentarla, se solicita indicar la siguiente información:

- Distinguir si la solicitud corresponde a una petición, queja, reclamo o sugerencia. Clasificar en base a los siguientes criterios:
 - **Petición:** Se refiere a la acción de solicitar información o realizar consultas sobre un tema específico.
 - **Queja:** Alude a la disconformidad generada por el desempeño o conducta de una de las partes, que generan afectación a la persona o grupo que lo plantea.
 - **Reclamo:** Corresponde a la acción de exigir, reivindicar o demandar una solución o compensación.
 - **Sugerencia:** Alude a realizar una propuesta, recomendación o cambios que permitan aportar en acciones de mejora.
- Distinguir si el nivel de premura de la solicitud corresponde a urgente, importante o regular. Clasificar según los siguientes criterios:
 - **Urgente:** Se refiere a solicitudes que requieren una atención inmediata. En caso de no tomar acciones inmediatas, podría agravarse en el tiempo generando un daño inminente. Supone activar un dispositivo de emergencia inmediato para hacerse cargo, en los casos que correspondan.
 - **Importante:** Se refiere a solicitudes relacionadas con tareas a mediano o largo plazo, dado que repercute en la posibilidad de cumplir los objetivos de cada medida. En un plazo máximo de treinta días, el solicitante recibirá una respuesta que indique la resolución de la solicitud o la descripción del curso de acción que se adoptará.
 - **Regular:** Se refiere a solicitudes regulares de baja complejidad. En un plazo máximo de treinta días, el solicitante recibirá una respuesta que indique la resolución de la solicitud o la descripción del curso de acción que se adoptará.

- Realizar una breve descripción del asunto al que se refiere, indicando el tema de interés y/o preocupación, presentando los antecedentes necesarios, y sugiriendo las medidas o gestiones que le parezcan apropiadas. Por favor intente ser lo más específico posible al reportar.

4.2.2. Paso 2: Recepción de la solicitud

La solicitud se recepcionará mediante el canal de comunicación habilitado. Se dispondrá de una planilla interna en la cual la institución facilitadora registrará los siguientes datos al momento de la recepción:

- Folio.
- Fecha y hora de ingreso de la solicitud.
- Identificación del integrante de la Mesa que presenta la solicitud.
- Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, petición o sugerencia).
- Nivel de premura (urgente, importante, regular).
- Ámbito de la solicitud.
- Descripción de la solicitud.

4.2.3. Paso 3: Gestión de la solicitud

La institución facilitadora revisará la admisibilidad de la solicitud para evaluar la pertinencia de su ingreso al sistema de PQRS. En este sentido, se determinará si la solicitud tiene un aspecto directo o atingente a las gestiones de la MDSP.

La institución facilitadora notificará a la persona la recepción de su solicitud indicando, fundadamente, si ésta es admisible o inadmisibile.

- En caso de ser inadmisibile, se dará una respuesta personalizada que oriente a la persona hacia dónde debe canalizar su solicitud.
- En caso de que la solicitud sea admisible, se notificará mediante una respuesta personalizada en la cuál se indicarán los pasos a seguir..

La institución facilitadora derivará la solicitud admisible a la persona o equipo encargado, responsable de preparar la respuesta. El plazo para derivar la solicitud será de 2 días.

La persona o equipo responsable deberá investigar y aclarar los detalles planteados por la persona que efectuó la solicitud. El proceso de investigación puede contemplar visitas a terreno, entrevistas, revisión de documentos u otras metodologías pertinentes de acuerdo al caso.

La persona o equipo responsable deberá remitir al equipo de la institución facilitadora la respuesta preparada en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la acción tomase más tiempo, a los 10 días, se debe comunicar el plazo que tomará otorgar una respuesta definitiva.

4.2.4. Paso 4: Respuesta

La institución facilitadora comunicará la respuesta y propuesta de solución, según corresponda, a través del canal de comunicación habilitado para ello.

- Una vez enviada la respuesta y en un plazo previamente definido, se permitirá que la persona que realizó la solicitud pueda manifestar conformidad o disconformidad al respecto.
- En caso de presentar conformidad, se cerrará la solicitud dando por finalizada la respuesta.
- En caso de disconformidad, se deberá revisar nuevamente el caso y desarrollar una nueva respuesta y solución.
- En caso de que subsistan diferencias, se revisará y resolverá en conjunto con los miembros de la MDSP, integrándose a la agenda de la sesión de trabajo más próxima.

En el caso que corresponda, se implementará la propuesta de solución final.

La institución facilitadora documentará la manera en que se atendió y resolvió la solicitud en la plantilla o base de datos integrados. Para ello, se tomará registro de la siguiente información:

- Relato o descripción de la respuesta entregada.
- Medio por el cual se entregó respuesta.
- Documento de respaldo o medio de verificación.
- Persona o equipo encargado de implementar la solución y su fecha.

4.2.5. Paso 5: Seguimiento

La institución facilitadora realizará un seguimiento y monitoreo acerca de la implementación de la solución.

Con el objetivo de favorecer la transparencia, la institución facilitadora realizará un reporte de las solicitudes ingresadas al Sistema de PQRS al inicio de cada sesión de trabajo de la Mesa.

Se documentará, a través de medios de verificación, la implementación de la solución una vez finalizada.

5. Anexos

Formulario 1 Presentación de solicitudes

Mediante un correo electrónico, enviado a contacto.mdsp@gmail.com, indicar lo siguiente:

Tipo de solicitud	<input type="radio"/> Petición <input type="radio"/> Queja <input type="radio"/> Reclamo <input type="radio"/> Sugerencia
Nivel de premura	<input type="radio"/> Urgente <input type="radio"/> Importante <input type="radio"/> Regular
Tema de interés y/o preocupación	
Descripción de la solicitud*	
* Por favor indique los antecedentes de su solicitud y sugiera las medidas o gestiones que le parezcan apropiadas. Intente ser lo más específico posible al reportar.	

Formulario 2 Planilla de registro interno (completado por el administrador del Sistema de PQRS)

a) Ingreso

Solicitud N°			
Fecha ingreso de solicitud		Fecha cierre	
Hora ingreso de solicitud			
Medio de ingreso de solicitud			
Nombre de la persona que recibe la solicitud			
Integrante de la Mesa que presenta la solicitud	Nombre completo		
	Organización/ institución que representa en la MDSP		
Tipo de ingreso	<input type="radio"/> Petición <input type="radio"/> Queja <input type="radio"/> Reclamo <input type="radio"/> Sugerencia		
Ámbito de la solicitud			
Descripción de la solicitud			

b) Admisibilidad

Admisibilidad	<input type="radio"/> Admisible <input type="radio"/> Inadmisible
Nivel de la solicitud	<input type="radio"/> Urgente <input type="radio"/> Importante <input type="radio"/> Regular
Tiempo de respuesta	<input type="radio"/> Acciones Inmediatas <input type="radio"/> Mediano Plazo <input type="radio"/> Regular
Mecanismos de solución	
Responsable	

c) Seguimiento

Cumplimiento tiempo de respuesta	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Cumplimiento de la solución	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Observaciones	