

SISTEMA “CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS A LA COMUNIDAD (CALL CENTER-POST ATENCIÓN)”: Lo crea y dispone su implementación.

ORDEN GENERAL N° 002518 SANTIAGO, 26 SET. 2017

VISTO:

a) La Orden General N° 2.404, de fecha 27.04.2016, publicada en el B/O. 4653, que aprueba el Plan Estratégico de Carabineros de Chile “Frontera de la Seguridad” 2016-2019;

b) La Orden General N° 2.435, de fecha 30.09.2016, publicada en el B/O. N° 4677, que crea en la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, el Departamento de Planificación y Control de Gestión, la Sección Control de Gestión, y aprueba la Directiva de Organización y Funcionamiento de la citada Alta Repartición;

c) La Orden N° 3, de fecha 03.05.2017, de la Subdirección General de Carabineros, a través de la cual se incorpora en la ejecución del Plan Estratégico “Frontera de Seguridad” 2016-2019, programas que conducen a la reestructuración y ajustes en los Sistemas de Gestión y Control de Carabineros de Chile, cuyo responsable para el caso de la Medida N° 11: Incorporación de medición con indicadores de procesos y resultados en el nivel operativo e implementación de un sistema de calidad en los servicios policiales, será la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, con apoyo de la Dirección de Planificación Desarrollo;

d) La necesidad de contar con un Sistema que permita medir la calidad de los servicios policiales (call center-post atención), acorde a los indicadores de procesos y resultados en el nivel operativo; y

e) Las atribuciones conferidas al General Director de Carabineros en los artículos 51 y 52, letras h) y p), de la Ley N°18.961, “Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile”, y 19°, del Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile.

SE ORDENA:

1. CRÉASE el sistema denominado “Control de Calidad de Servicios Prestados a la Comunidad (Call Center-Post Atención)”, con la finalidad de incorporar un modelo de medición con indicadores de procesos y resultados en el nivel operativo.

2. ESTABLÉCESE que la Sección Control de Gestión, dependiente del Departamento de Planificación y Control Gestión, de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, será la encargada de la implementación y uso del sistema que se crea en el numeral precedente.

3. SEÑÁLASE que los costos de implementación del referido sistema, serán asumidos con presupuesto institucional.

4. DETERMÍNASE que operativamente será la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, la responsable de administrar dicho sistema y en el aspecto técnico, será la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien velará por su correcto funcionamiento.

5. DISPÓNESE que la Dirección Nacional de Orden y Seguridad deberá elaborar un manual en el cual se regule el sistema de control de gestión de la calidad de los servicios prestados a la comunidad, en donde se señalen sus objetivos, su funcionamiento, los indicadores que se utilizarán, entre otros, para lo cual tendrá un plazo de 60 días desde la publicación de la presente Orden General.

6. ORDÉNASE que las Altas Reparticiones y Reparticiones involucradas, realizarán las acciones propias del ámbito de sus atribuciones a fin de materializar lo dispuesto en esta Orden General.

PUBLÍQUESE EN EL BOLETÍN OFICIAL.



MARCOS TELLO SALINAS
General Inspector de Carabineros
GENERAL DIRECTOR SUBROGANTE

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, LEY N° 19.628
“SOBRE PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA”.

1.- Mediante el presente formulario, se comunica al denunciante, la implementación de un Sistema de Medición de Calidad en los Servicios Policiales.

2.- El señalado Sistema, se encuentra a cargo de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, específicamente de su Departamento de Planificación y Control de Gestión, Sección Control de Gestión, y su finalidad es la medición del nivel de satisfacción y obtención de objetivos, respecto de la atención brindada a los usuarios y/o denunciantes.

3.- Mediante el presente formulario, se invita al denunciante a participar y cooperar con el modelo de medición, permitiendo que con posterioridad a su atención, se le contacte telefónicamente, con el objeto de conocer su opinión respecto al nivel de satisfacción del requerimiento y de la calidad de la atención.

4.- Se le hace presente, que su participación en esta iniciativa es totalmente voluntaria. Si elige no participar, continuarán respecto del denunciante, todos los servicios y procedimientos correspondientes, según sea el caso.

5.- Finalmente, se hace presente que lo anterior, tendrá beneficios directos en la calidad de la atención hacia la comunidad y que la Sección Control de Gestión, mantendrá la confidencialidad de la información proporcionada, tanto respecto de la opinión sobre la calidad de la atención, como de los datos del denunciante, obligándose a guardar estricta reserva y confidencialidad, conforme a lo señalado en la citada ley 19.628.

- He leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella, dándoseme respuesta satisfactoriamente; conforme a ello, consiento voluntariamente en participar en el Modelo de Medición con Indicadores de Procesos y Resultados a Nivel Operativo, de conformidad a lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 19.628, “Sobre Protección de la Vida Privada”.

Nombre: _____ Ced. Id.: _____

Firma: _____ Fecha: _____