



**PROCEDIMIENTO SISTEMA DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA  
SIAC**


Área Comunicaciones y Participación Ciudadana

 Agosto 2021

**Oficina de Estudios y Políticas Agrarias**

## Tabla de Contenido

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	RESPONSABILIDADES .....	3
4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
4.1	Atención Presencial .....	4
4.2	Atención No Presencial .....	5
4.2.1	SIAC Internet .....	5
4.2.2	Atención Telefónica .....	7
4.3	Gestión de Reclamos .....	7
4.3.1	Ingreso del Reclamo .....	7
4.3.2	Gestión del Reclamo .....	8
4.3.3	Envío de la respuesta .....	9
5.	REGISTROS .....	10
6.	TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS .....	11

	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b>  <b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>	Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 3 de 14
--	---	---

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como propósito establecer las actividades y responsabilidades necesarias para la atención presencial y no presencial de los usuarios que utilizan los servicios de Odepa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los tipos de mensajes categorizados como consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recibidas por parte de los usuarios de manera presencial y no presencial.

## 3. RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan las responsabilidades por cada uno de los participantes en el proceso:

La **Dirección Nacional de Odepa** es responsable de:


- Asegurar los recursos necesarios para la aplicación de este procedimiento.
- Analizar y gestionar en conjunto con la Jefatura correspondiente los reclamos categorizados como graves.
- Formalizar a través del sistema Ceropapel la respuesta a los usuarios para los reclamos de categoría grave.

La **Jefatura del Área de Comunicaciones y Participación Ciudadana** es responsable de:

- Gestionar y asignar los recursos humanos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema SIAC.

La **Encargada SIAC** es responsable de:

- Gestionar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
- Atender a los usuarios por los canales de comunicación establecidos (presencial, digital y telefónico) y velar que los antecedentes entregados por los usuarios estén completos, con la finalidad de asegurar la debida entrega de la respuesta.
- Asegurar el debido ingreso de la información entregada por el usuario al Sistema SIAC Internet, cuando corresponda.
- Dar respuesta a las consultas y reclamos que realicen los usuarios, conforme a sus competencias.
- Reenviar a los profesionales de las áreas temáticas las consultas y reclamos, para dar respuesta al usuario, cuando corresponda.
- Efectuar las derivaciones de los reclamos realizados por los usuarios, cuando se requiera.
- Velar que las respuestas a los reclamos sean resolutivas, procurando que las Jefaturas, cuando se requieran, cumplan con esta condición.

	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b>  <b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>	Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 4 de 14
--	---	---

Las **Jefaturas de Departamentos, Unidades, Subdepartamentos y/o Áreas** relacionadas directamente con las consultas y/o reclamos, son responsable de:

- Coordinar la respuesta interna a los reclamos graves cuando correspondan, e informar para su análisis y gestión a la Dirección Nacional.

Los **profesionales de las áreas temáticas** son responsables de:

- Remitir al Encargado SIAC, los antecedentes que permitan entregar una adecuada respuesta al usuario, considerando el tipo de mensaje que éste emitió (consulta o reclamo), considerando y cumpliendo los plazos establecidos.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Las actividades que comprende este procedimiento son las siguientes:

##### **4.1 Atención Presencial**

La atención presencial de usuarios se realiza siguiendo el protocolo de gestión de atención de usuarios presenciales, el cual indica:

- a) Llegada del usuario: recepción amable y estado de escucha.
- b) Detección de necesidades del usuario: en la conversación con el usuario se establece su necesidad de información, la forma y el alcance de su solicitud.
- c) Tipificación de la solicitud: los tipos generales son:


Consulta: debe ser manifestada a través de un formulario elaborado con este fin, que debe ser completado con los datos que el usuario provea. La consulta es respondida de manera inmediata, si requiere gestión interna se procede a ingresarla al SIAC Internet, a menos que requiera gestiones adicionales dentro de la institución o requiera derivaciones a otros Servicios Públicos.

Sugerencia: debe ser manifestada a través de un formulario elaborado con este fin que debe ser completado por el usuario.

Felicitación: expresión de satisfacción ante una atención, producto y/o servicio. Debe ser manifestada a través de un formulario elaborado con este fin que debe ser completado por el usuario.

Reclamo: se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios), que un servicio público entrega a través de sus canales de atención. Debe ser manifestada a través de un formulario autocopiativo elaborado con este fin que debe ser completado por el usuario, el cual debe registrar los siguientes datos: nombre, apellido, edad (opcional), RUT, el medio por el cual desea recibir la respuesta (correo postal y/o correo electrónico) y la descripción del reclamo. Este formulario es firmado por el responsable SIAC y quien realiza el reclamo.

- d) Respuesta a la solicitud: si es una consulta, felicitación o sugerencia que derive en una

	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b>  <b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>	Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 5 de 14
--	---	---

respuesta inmediata se debe orientar al usuario cuando se trate de información relacionada con los servicios de información de Odepa, tales como sitio web, Biblioteca Digital, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y gestión propia de la institución.

- e) Despedida e invitación: la despedida es el último paso de la atención presencial del usuario y debe efectuarse en términos cordiales, invitándole a realizar una nueva visita.

En el caso de las atenciones presenciales, la dinámica de interacción con el usuario es pregunta con respuesta inmediata, por lo cual el tiempo de respuesta que se contabilizará en la medición de algún indicador será de cero días. Para aquellas consultas/reclamos que requieren de un procesamiento mayor, puesto que se deben recopilar antecedentes, derivar de manera interna y elaborar un documento de respuesta, el tiempo se contabilizará a partir del día hábil siguiente.

## **4.2 Atención No Presencial**

Se considera Atención No Presencial a las solicitudes realizadas por medio de llamadas telefónicas y SIAC internet.

### **4.2.1 SIAC Internet**

#### **4.2.1.1 Ingreso del mensaje**

El proceso de atención a través del Sistema SIAC (SIAC Internet) tiene como propósito resolver las inquietudes de la ciudadanía, orientar en el uso del servicio de información de Odepa en internet y otorgar un espacio de participación ciudadana que reciba, canalice y gestione las consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos de manera de contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y servicios de la institución.

Los mensajes son atendidos por un profesional quien gestiona y prepara las respuestas que son enviadas al solicitante mediante un correo electrónico a través del Sistema SIAC Internet.

El sistema se administra mediante un programa especialmente diseñado por Odepa para estos efectos, que permite un adecuado control y seguimiento del proceso.

Una vez ingresado el mensaje al Sistema SIAC Internet éste le asigna un número correlativo que lo identifica en la base de datos y lo almacena automáticamente.

En el caso que un usuario categorice mal algún mensaje, por ejemplo, una consulta como reclamo o viceversa, el Encargado SIAC no debe cambiar la categorización realizada por el usuario, porque este atributo es decisión de éste y no de Odepa, evitando así interpretaciones y manipulación de la información. Sin embargo, solo se podrán realizar cambios de atributos de un mensaje si éstos surgen de asignaciones realizadas en la gestión interna por parte del funcionario SIAC.

Por lo tanto, considerando que Odepa responde todos los tipos de mensaje que realiza el

	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b>  <b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>	Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 6 de 14
--	---	---

usuario, especialmente en los dos siguientes casos, el Encargado SIAC deberá proceder de esta forma:

- Usuario realiza un reclamo y es categorizado como consulta, se mantiene categorización y se aplican actividades detalladas en el punto 4.3 "Gestión de Reclamos".
- Usuario realiza una consulta y es categorizada como reclamo, se mantiene categorización y se aplican actividades detalladas en el punto 4.2.1 "SIAC Internet".

#### **4.2.1.2 Análisis del mensaje**

La etapa de análisis del mensaje consiste en efectuar una lectura del requerimiento, para determinar si es posible responder de inmediato o se requiere derivar de manera interna. Del resultado del análisis se decide por:

- Respuesta directa, si el profesional SIAC Internet cuenta con los antecedentes necesarios.
- Envío del mensaje a un profesional del área temática, si se necesitan más antecedentes para dar respuesta.

Si se reciben consultas cuya respuesta no sea de responsabilidad ni sea competencia de Odepa, siempre se entregará una respuesta al usuario, informándole la institución y/o Servicio que tiene competencia acerca del tema consultado y adjuntando, en lo posible, la mayor cantidad de datos de contacto. No obstante, lo anterior, cuando un mensaje no pueda ser respondido por no ser competencia del Servicio y/o no se dispone de la información certera acerca de la institución que podría dar una respuesta, se comunicará al usuario que no es competencia del Servicio.

#### **4.2.1.3 Elaboración de respuesta**


En el caso de necesitar realizar una consulta a un profesional del área temática correspondiente, el mensaje es reenviado por medio del mismo Sistema SIAC Internet, para que en el plazo asignado se entregue la respuesta, la que debe ser enviada por correo institucional al Encargado SIAC Internet, quien procede a elaborar la respuesta final.

Para aquellos mensajes enviados por el usuario en más de una ocasión (más de una vez), el sistema SIAC asigna distintos ID correlativos a los mismos y podrán ser eliminados en aquellos casos en que la consulta efectuada sea la misma en su contenido, por tratarse de un mensaje duplicado.

Los plazos de respuesta deben gestionarse de conformidad a lo contemplado en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Es importante destacar que para la medición del tiempo de respuesta se considerarán todas las respuestas entregadas a los usuarios, incluyendo las que son respondidas en el mismo día de su recepción, las cuales serán contabilizadas como cero días.

La respuesta entregada al usuario tendrá asignado el mismo ID de identificación del mensaje pues posibilita identificar la trazabilidad de éste.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b></p>	<p>Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 7 de 14</p>
--	--	---

#### **4.2.2 Atención Telefónica**

Las llamadas que son gestionadas telefónicamente corresponden a las ingresadas por la línea 800 360 990, los anexos del SIAC y/o las derivaciones internas de Odepa.

El usuario se comunica telefónicamente con el SIAC para realizar un requerimiento que puede ser una consulta, sugerencia, felicitación y/o reclamo.

En caso de una consulta se entrega una respuesta inmediata.

En las felicitaciones se agradece ya que se asume que el usuario quedó altamente satisfecho con la información entregada y/o con la atención recibida anteriormente.

Respecto de las sugerencias, que atañen a los servicios entregados, a la información dispuesta en el sitio web institucional o a otro proceso, es muy importante destacarle al usuario su colaboración en la mejora continua de Odepa.

Si correspondiera a un reclamo se le indica que éste debe ser presentado de manera presencial o mediante el Sistema SIAC Internet, tratamiento que se indica en el numeral 4.3. Es importante señalar que este tipo de requerimiento necesita de la identificación de datos personales y la firma de la documentación (Formulario de reclamos).

Los formularios producto de estas atenciones no presenciales son ingresados al Sistema SIAC Internet para su gestión, siendo posteriormente destruidos.


En el caso de las atenciones telefónicas, la dinámica de interacción con el usuario es pregunta con respuesta inmediata, por lo cual el tiempo de respuesta que se contabilizará en la medición de algún indicador es de cero días. Para aquellas consultas/reclamos que requieren de un procesamiento mayor, puesto que se deben recopilar antecedentes, derivar de manera interna y elaborar un documento de respuesta, el tiempo se contabilizará a partir del día hábil siguiente.

### **4.3 Gestión de Reclamos**

#### **4.3.1 Ingreso del Reclamo**

Se entiende por reclamo a las disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención. Su gestión tiene como propósito dar solución al reclamo y de esa manera mejorar los procesos y controles internos de la institución.

No se reciben reclamos de manera telefónica, al momento de producirse esta situación, se informará al usuario que éste debe ser ingresado a través del Sistema SIAC Internet y/o de manera presencial, en este último caso es necesario cumplir con la entrega del Nombre, RUT y firmar el formulario donde se registra el reclamo.

	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b>  <b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>	Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 8 de 14
--	---	---

El Encargado SIAC velará porque se completen todos los antecedentes requeridos que permitan su tratamiento y envío de la respuesta.

Una vez revisado el registro del reclamo, en cuanto a la forma (que tenga los datos que permitan gestionar su respuesta) se procederá a asignarle un número correlativo y se hará entrega de una copia al usuario y la otra quedará en poder del SIAC, inmediatamente el Encargado SIAC ingresará el registro del reclamo realizado en forma presencial al sistema SIAC internet.

#### **4.3.2 Gestión del Reclamo**

El Encargado SIAC ingresa la información entregada por el usuario al Sistema SIAC Internet, quien asigna de manera automática un ID. Además, el usuario también podrá realizar un reclamo de manera directa en el Sistema SIAC Internet.

El Sistema SIAC Internet permite registrar estados de reclamo como: ingresado, en análisis y respondido, los cuales podrán ser modificados. También, podrá implementar otros parámetros a los ya existentes (ID, fecha de ingreso, fecha de respuesta, por mencionar algunos). Lo anterior, es decir, los cambios que se podrían efectuar quedarán consignados en un medio de verificación, es decir, en la base de datos.


En el caso de los reclamos presenciales, el formulario del reclamo será destruido, con el propósito de no contar con antecedentes personales del usuario en formato impreso y su gestión se hará con los antecedentes ingresados al Sistema SIAC Internet.

Además, al momento de ingresar el reclamo en el Sistema SIAC Internet, el Encargado SIAC categorizará el reclamo identificando si corresponde a una actuación, atención y/o producto (bien y/o servicio que aplica), éste último deberá ser asociado a los productos estratégicos definidos en el Formulario A1 de Definiciones Estratégicas para el año vigente. En el caso que se reciban reclamos que no puedan asociarse a ninguna categoría, deben ser considerados como una excepción y categorizados como "Otros/Sin especificar".

El reclamo, además está asociado a diferentes clases de impacto, relacionado con la institución y/o con los usuarios. Esta tipificación la realiza el Encargado SIAC, al momento de gestionar el reclamo recepcionado y/o ingresado en el sistema SIAC Internet:

- Grave: dicen relación con leyes, normativa y/o dictámenes, reglamentos internos, donde se involucren a funcionarios en acciones que no se ajustan al perfil de funcionario público. En este caso, es la Dirección Nacional de Odepa quien gestiona y es responsable de la respuesta, la cual es analizada en conjunto con la Jefatura respectiva.
- Medio: imposibilidad del usuario para acceder a la información del sector por problemas tecnológicos presentados por Odepa.
- Leve: imposibilidad del usuario para acceder a la información del sector por problemas tecnológicos presentados por Odepa, pero que el SIAC puede solucionarlo con el envío de documentación en correo adjunto.
- Otro: cualquier situación que no sea de competencia institucional y/o que no afecte la entrega de servicios y productos.



	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC</b>  <b>Área Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>	Código: SIAC-PR-01 Versión:09 Fecha: 30/08/2021 Página 9 de 14
--	---	---

Los reclamos se clasifican en el Sistema SIAC Internet de acuerdo con las siguientes temáticas:

- Internet
- Ministerio de Agricultura – Minagri
- Otros departamentos (Odepa)
- Otros Servicios (Minagri)
- Otros (otros servicios públicos que no pertenecen a Minagri)
- Otros.

Es importante destacar que los reclamos deben tener respuestas resolutivas, es decir, se entiende por respuesta resolutiva la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario, que sean de la competencia del quehacer institucional y que permitan dar un cierre al caso. Cabe señalar que el Encargado SIAC procura que los reclamos sean respondidos considerando las competencias institucionales, la gestión de recursos cuando proceda y la decisión de la Dirección Nacional; por lo tanto, una respuesta resolutiva no garantiza necesariamente la satisfacción del usuario.

Todos los reclamos que se ingresen y que generen un ID serán contestados a los usuarios y contabilizados para los registros internos, aun cuando correspondan a la misma persona, el mismo tema y sean presentados el mismo día o en días posteriores. Del mismo modo, si un reclamo tiene respuestas sucesivas pero cada retroalimentación genera un ID diferente, serán considerados como reclamos únicos e independientes.

Por lo tanto, cada reclamo ingresado por el usuario, aun cuando esté duplicado no será anulado del sistema SIAC Internet, toda vez que genera un ID distinto para cada uno y éstos deberán ser contabilizados como independientes. Esto porque los reclamos demuestran la insatisfacción de los usuarios y podrían generar a nivel institucional una mejora continua en la provisión de los servicios que entrega Odepa a sus usuarios, en contraposición con las consultas, pues estas últimas están orientadas a proveer de información considerando una solicitud específica de búsqueda de esta por parte del usuario.

En relación con la contabilización de los días de respuesta, los reclamos resueltos en el mismo día se contabilizan como tiempo transcurrido igual a cero. Para aquellos reclamos que requieren de un procesamiento mayor, puesto que se deben recopilar antecedentes, derivar de manera interna y elaborar un documento de respuesta, el tiempo se contabilizará a partir del día hábil siguiente.

En ninguna circunstancia corresponde recategorizar un reclamo efectuado por un usuario, a pesar de que el Encargado SIAC tenga la certeza que fue mal clasificado. Sin embargo, solo se podrán realizar cambios de atributos de un mensaje si éstos surgen de asignaciones realizadas en la gestión interna por parte del funcionario SIAC.

### **4.3.3 Envío de la respuesta**

Si el reclamo es ingresado en el SIAC Internet o en forma presencial, la respuesta siempre será enviada a través del Sistema. Si el usuario definió que la respuesta fuese enviada a una dirección particular, la carta debe ser despachada desde la Oficina de Partes de Odepa.

Para cerrar la gestión del reclamo en el sistema SIAC Internet, se procederá a enviar una respuesta a través de la cuenta [odepa@odepa.gob.cl](mailto:odepa@odepa.gob.cl), donde se adjuntará la respectiva carta de respuesta y los elementos que dan soporte o evidencia a la misma.

La respuesta entregada al usuario tendrá asignado el mismo ID de identificación del reclamo pues esto permite identificar la trazabilidad de éste.

En caso de que se determine que el reclamo no es competencia de Odepa, éste será derivado mediante Oficio a la institución que corresponda, según lo estipulado en el artículo 14 de la Ley N°19.880, que establece el principio de inexcusabilidad, informando de ello al interesado. Este documento también debe ser incorporado a la plataforma SIAC como respaldo.

Para efectos de la medición de cualquier indicador que mida la gestión de los reclamos, aquellos derivados no serán contabilizados, por tratarse de materias que no son competencia de la institución.

Cuando a un reclamo se le asigne categoría grave (indicada en numeral 4.3.1) se informa al jefe respectivo para la coordinación de la respuesta interna y éste deberá informar para su análisis y gestión a la Dirección Nacional. La respuesta es firmada por el/la Director/a Nacional, se ingresa al sistema documental Cero Papel y el documento generado en dicho sistema se adjunta como archivo en el correo electrónico que se remite al usuario por el sistema SIAC Internet.

Los plazos de respuesta deben gestionarse de conformidad a lo señalado en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Organos de la Administración del Estado.

Se entenderá como fecha de respuesta al reclamo, la fecha que genera el Sistema SIAC Internet, la cual es coincidente con el correo que recibe el usuario, dando por cerrado el reclamo. En caso de que se produjera algún inconveniente de carácter tecnológico, se procederá a enviar la respuesta por email institucional e identificando el ID del mensaje y en ese caso la fecha de respuesta corresponderá a la fecha del correo enviado.

Será responsabilidad del usuario ingresar información de contacto verídica (correo electrónico) que le permita recibir la respuesta a su reclamo.

## 5. REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Consulta	Sistema SIAC Internet	Control de Acceso con usuario y contraseña	Por ID, nombre y fecha	Indefinido	No aplica
Felicitación	Sistema SIAC Internet	Control de Acceso con usuario y contraseña	Por ID, nombre y fecha	Indefinido	No aplica

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Sugerencia	Sistema SIAC Internet	Control de Acceso con usuario y contraseña	Por ID, nombre y fecha	Indefinido	No aplica
Reclamo	Sistema SIAC Internet	Control de Acceso con usuario y contraseña	Por ID, nombre y fecha	Indefinido	No aplica

## 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Responsables
01	30/12/2014	Elaboración del procedimiento	Laura Olea / Encargada de Proceso
02	15/12/2014	Actualización del documento. Revisión integral del procedimiento con la modificación del diagrama de flujo del subproceso Sistema de Gestión de Solicitudes. Actualización de siglas asociadas a los tres subprocesos. Actualización de Formulario de Solicitud, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Eliminación de la actividad y de los registros relacionados con la Encuesta de Calidad del Servicio. Se actualiza Indicadores de subprocesos.	Laura Olea / Encargada de Proceso
03	24/06/2015	Actualización del documento. Ampliación del alcance y responsabilidades. Creación del Subproceso Tratamiento y Gestión de Comentarios y/o Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos. Definición de reclamo y su tipificación. Establecimiento de canales de envío a las respuestas de reclamos. Actualización de Indicador y mejora a la redacción general del documento. Establecimiento de referencias cruzadas entre este procedimiento y el Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Clientes. Actualización de los diagramas de flujo del procedimiento.	Laura Olea / Encargada de Proceso Leonora Fuentes T.
04	19/10/2015	Incorporación de registros a las actividades: 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4 y 4.4.6. Incorporación de indicadores de gestión a la actividad: 4.4.8 Se incorpora el subproceso de atención ciudadana 4.5	Laura Olea I. / Encargada de Proceso



**PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA SIAC**

**Área Comunicaciones y Participación Ciudadana**

Código: SIAC-PR-01  
Versión:09  
Fecha: 30/08/2021  
Página 12 de 14

Versión	Fecha	Descripción	Responsables
05	26/11/2015	Incorporación de subproceso de atención a usuarios del centro de información silvoagropecuaria, punto 4.6 y todas las actividades contenidas dentro del subproceso.	Laura Olea / Encargada de Proceso / Leonora Fuentes
06	09/02/2016	Eliminación de la participación del Departamento de Asesoría Jurídica en los puntos 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4,7 y 4.4.8.	Laura Olea / Encargada de Proceso / Leonora Fuentes
07	18/12/2019	Eliminación de las actividades relacionadas con Ley 20.285 y Biblioteca Digital, por lo tanto, son ajustados todos los puntos del documento. Modificación de codificación.	Elaboración: Leonora Fuentes y Laura Olea, Encargadas SIAC Revisión: Juan Pablo Aránguiz, Jefe Área de Comunicaciones y Participación Ciudadana Aprobación: Adolfo Ochagavía, Subdirector Nacional
08	20/11/2020	Actualización del documento para la mejora de la gestión.	Elaboración: Leonora Fuentes y Laura Olea, Encargadas SIAC Revisión: Claudette Medina, Jefa Área de Comunicaciones y Participación Ciudadana Aprobación: Adolfo Ochagavía, Subdirector Nacional
09	30/08/2021	Actualización del documento para la mejora de la gestión.	Elaboración: Leonora Fuentes y Laura Olea, Encargadas SIAC Revisión y aprobación: Juan Pablo Aránguiz, Jefe Área de Comunicaciones y Participación Ciudadana.