



**APRUEBA CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y
MANUAL DE USO DEL PORTAL DE BUENAS
PRÁCTICAS DEL GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE SANTIAGO**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2110 /

SANTIAGO, 24 OCT 2011

VISTOS:

El Decreto Supremo N° 591/2011 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el artículo 24 letra o) de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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; la Resolución N° 1600 de 24 de Noviembre de 2008 de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1°.- Que la Constitución Política señala que en el ejercicio de las funciones públicas obliga a todos sus funcionarios a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones;

2°.- Que la Ley N° 18.575 en su artículo 52, indica que la probidad consiste en "observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular";

3°.- Que el Servicio espera instalar un enfoque de excelencia y una cultura de mejoramiento continuo en la gestión, además de favorecer la generación de ambientes laborales saludables y estimular el compromiso del personal y la función pública;

4°.- Que igualmente, la Ley N° 18.575 en su artículo 52, indica que la probidad consiste en "observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular";

5°.- Que el Servicio manifiesta su convicción, interés y compromiso en el mejoramiento de las relaciones laborales, condiciones de trabajo, igualdad de trato y el desarrollo íntegro de las personas

6°.- Que para el logro de tales propósitos, resulta fundamental la aprobación del Código de Buenas Prácticas y del Manual de Uso del Portal de Buenas Prácticas.



RESUELVO:

1°.- APRUEBENSE el Código de Buenas Prácticas y el Manual de Uso del Portal de Buenas Prácticas del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, los cuales se anexan a esta Resolución y forman parte íntegra de ella.

ANOTESE, PUBLIQUESE Y COMUNIQUESE.



Cecilia Perez Jara
CECILIA PEREZ JARA
INTENDENTA
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO

[Handwritten initials]
PUM/RAH/REP/PSL/CHM/GCM/sbq *CDR*

Distribución:

- Administración Regional
- Unidad de Auditoría Interna
- División de Administración y Finanzas
- División de Análisis Control y Gestión de la Gestión
- División de Planificación y Desarrollo Regional
- Departamento Jurídico
- Departamento Gestión Institucional
- Oficina de Partes

Código de Buenas Prácticas del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

Introducción

El Código de Buenas Prácticas espera instalar un enfoque de excelencia y una cultura de mejoramiento continuo en nuestra gestión, además de favorecer la generación de ambientes laborales saludables y estimular el compromiso del personal y la función pública.

Este Código es un instrumento que contiene un conjunto de directrices y buenas prácticas de transparencia y probidad seleccionadas a partir de las principales normas que regulan a la institución, junto a otras valoradas a nivel internacional en diferentes organizaciones. Todas han sido especialmente seleccionadas y elaboradas para el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Se espera que este conjunto de buenas prácticas, contribuyan a conducir al Gobierno Regional, de manera íntegra, hacia sus objetivos institucionales.

Objetivos

El Gobierno Regional Metropolitano manifiesta su convicción, su interés y su compromiso en el mejoramiento de las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, la igualdad de trato y el desarrollo íntegro de las personas que en él materializan su vida laboral. Asimismo, que en ese desempeño laboral contribuyan al cumplimiento de los fines institucionales, haciendo realidad la adecuada entrega de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades de distinto orden de los habitantes de la Región Metropolitana de Santiago.

Para lo anterior, resulta fundamental el cumplimiento de las normativas que rigen el quehacer público e institucional y la incorporación de la tolerancia, respeto y no discriminación como ejes orientadores en el desempeño de la vida laboral en el Servicio.

En definitiva, el Gobierno Regional Metropolitano se compromete con el desafío de considerar y hacer crecer a las personas que forjan su carrera y vocación de servicio público en esta institución, asegurando un trato justo, digno y no discriminatorio, para el desarrollo de su trabajo en forma más eficiente y eficaz.

Alcance

Este código es aplicable a todas las personas que formen parte del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

Misión institucional

Liderar, coordinar y planificar la Región mediante políticas, financiamiento y supervisión de la inversión, con el fin de contribuir al desarrollo del territorio y de sus habitantes, considerando la diversidad de éstos.

Visión institucional

Seremos líderes en la gestión pública para el desarrollo de nuestra Región. Construiremos una ciudad metrópolis más competitiva con mejores condiciones ambientales, mayores niveles de integración urbana, social y cultural, abasteciendo de servicios, infraestructura y equipamiento. Una capital sustentable, inclusiva, equitativa, moderna y segura.

Los valores del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago son:

1. **Equidad**

Consiste en no discriminar a nadie, dar a las personas los mismos derechos y oportunidades, para atender necesidades de manera que se nivelen los desequilibrios que generalmente surgen entre los ciudadanos y sus necesidades, no importando su etnia, edad, condición económica o género.

2. **Responsabilidad**

Es un compromiso esencial con los demás y con nosotros, asumimos la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer y ponemos cuidado y atención especial en nuestras decisiones. Siempre damos la cara por nuestros actos y sus consecuencias.

3. **Respeto**

Siempre apreciamos a quienes nos rodean, nos esforzamos por comprender de manera empática sus puntos de vista y situaciones particulares, tratamos a las personas con dignidad y no las menospreciamos por sus opiniones. No atropellamos a los demás al interactuar con ellos, ni los insultamos, maltratamos o agredimos ni física ni verbalmente.

4. **Trabajo en equipo**

Nos desarrollamos en un marco de trabajo conjunto, coordinado, multidisciplinario y comunicado que nos permite obtener resultados y soluciones cada vez mejores.

5. **Excelencia**

Se vincula a la perfección y las características sobresalientes. El término señala aquello que está por encima del resto y que tiene pocas falencias o puntos débiles.

6. **Compromiso**

Hace referencia a una obligación contraída o a una palabra dada. Un compromiso es como una promesa o declaración de principios.

I. Principios de conducta

En el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago,

- Nos esforzamos por seguir una conducta intachable;
- Desempeñamos nuestras funciones con honestidad y lealtad;
- Trabajamos para todos habitantes de la Región y del país, y privilegiamos el interés público por sobre los intereses particulares;
- *Buscamos realizar una gestión eficiente y eficaz, y utilizamos medios apropiados de diagnóstico, decisión y control;*
- Ejercemos con corrección y rectitud el poder público que se nos ha conferido;
- Adoptamos nuestras decisiones en forma razonable e imparcial;
- Ejecutamos las normas, planes, programas y acciones con rectitud, probidad y honestidad;
- Administramos y gestionamos los recursos públicos con integridad y profesionalismo;
- Cumplimos oportunamente las funciones que nos encomienda la ley, y
- Nos preocupamos que las personas tengan acceso a la información pública.

II. Compromisos

El Personal del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, nos comprometemos a:

- Desempeñar el cargo con eficiencia, eficacia y legalidad;
- Tratar a todas las personas en forma equitativa y con respeto, sin efectuar discriminaciones por motivos de raza, sexo, edad, religión, opinión política, orientación sexual, nacionalidad, origen social o por cualquier otra razón arbitraria;
- Rechazar cualquier tipo de presión o beneficios que signifiquen privilegiar a una persona por sobre otra;
- Hacer valer nuestra posición para influir sobre alguna persona con el objeto de conseguir beneficios directos o indirectos;
- Manejar responsablemente el dinero, los bienes y demás recursos de la institución, utilizándolos solamente para los fines para los cuales han sido destinados, y nunca para provecho propio o de terceros;
- Ocupar el tiempo de la jornada de trabajo para el desempeño de las funciones del cargo;
- *No pedir ni aceptar donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza, excepto aquellos otorgados como manifestaciones de cortesía y buena educación.*
- Abstenernos de participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que pueda restarnos imparcialidad;
- Abstenernos de intervenir en asuntos en que se tenga interés personal, o en que lo tengan el cónyuge o parientes;
- No efectuar acusaciones falsas, infundadas o maliciosas, formal o informalmente, en contra de ninguna persona.

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, se compromete a:

- Propender hacia el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo;
- Hacerse responsable de incentivar, implementar y difundir las buenas prácticas y la probidad *entre todo el personal*;
- Mantener informados al personal sobre los estándares de conducta que se espera de ellos;
- Asegurarse de que todo el personal mantenga una comunicación directa y fluida con sus compañeros y con sus superiores;
- Escuchar las consultas o inquietudes que el personal desee formular;
- Otorgar capacitación permanente al personal y monitorear los logros obtenidos;
- La realización de actividades de capacitación durante la jornada laboral;
- Reconocer el buen trabajo del personal, motivarlos constantemente y premiarlos cuando el desempeño sea sobresaliente;
- Tomar las medidas necesarias para que el personal no sea objeto de maltrato laboral;
- Velar que siempre exista respeto en las relaciones entre las personas que trabajan en el Servicio y en las relaciones entre éstas e individuos o entidades externas;
- Asegurar que no existan discriminaciones en las condiciones de trabajo del personal;
- Generar condiciones que promuevan la igualdad de oportunidades, asegurando la vigencia del principio de no discriminación y en especial, el de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo relativo al acceso al empleo, la retribución, la promoción y la formación profesional;
- Fomentar y favorecer el desarrollo o aplicación de políticas de recursos humanos destinadas fundamentalmente a prevenir y a erradicar discriminaciones, directas e indirectas;
- Favorecer el intercambio de información libre y fluido entre sus distintas divisiones, departamentos, unidades y personal;
- Diseñar procesos eficientes para la gestión al interior del Gobierno Regional y velar por que éstos sean cumplidos;
- Evaluar el desempeño del personal en forma objetiva, para poder identificar las áreas de posibles mejoras;
- Proteger los derechos de maternidad y responsabilidades parentales;
- Garantizar el cumplimiento de las normas de protección a la maternidad y,
- Fomentar el desarrollo o aplicación de medidas que permitan a hombres y mujeres conciliar las responsabilidades laborales y las obligaciones familiares.

III. Transparencia

El Gobierno Regional Metropolitano es una institución transparente. En consecuencia:

- Las actividades y la gestión del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago son de *conocimiento público*, a través de las vías u formas que establece, en particular, la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (Nº 18.575), el Estatuto Administrativo (Nº 18.834), la Ley sobre Acceso a la Información Pública (Nº 20.285) y la Ley de Compras Públicas y su Reglamento (Nº 19.886).
- Los actos y resoluciones del Gobierno Regional son públicos. También lo son sus fundamentos, y los documentos que les sirvan de sustento o complemento.
- Toda información en poder del Gobierno Regional es pública, siempre que no exista alguna restricción establecida por ley, y/o por las causales señaladas en la Constitución Política: cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones del Gobierno Regional, los derechos de terceras personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.
- El Gobierno Regional vela por el cumplimiento total de sus deberes de transparencia activa, por lo que todas las categorías de información exigidas por la Ley sobre Acceso a la Información Pública se encuentran publicadas en su sitio web en forma permanente y actualizada al menos, una vez al mes en los plazos que establece Artículo 7 de la Ley Nº20.285.
- Todas sus autoridades y personal cuentan con la obligación de proveer la información para permitir el cumplimiento de los deberes de transparencia activa.
- Las solicitudes de información de individuos o entidades externas al Gobierno Regional, son atendidas tan pronto son recibidas. Para estos efectos, deben ser canalizadas a través de la Unidad de Transparencia, por medio del conducto regular y dar una respuesta en los 20 días plazo que establece el artículo 14 de la Ley Nº 20.285, prorrogable por 10 días comunicando al solicitante los motivos de ello.
- Ante cada solicitud de información, es obligación revisar con cuidado si su entrega pudiera afectar los derechos de terceros, para que se les notifique, en los 2 días hábiles plazo establecidos conforme a la Ley sobre Acceso a la Información Pública (Artículo 20, Ley Nº 20.285).
- La información que sea solicitada internamente debe ser entregada con la debida prontitud.
- Todo el personal debe estar en conocimiento de los procesos internos para el manejo de la información. Es responsabilidad del Servicio establecer y comunicar estos procesos y velar porque sean cumplidos.

IV. Conflictos de intereses

Los conflictos de interés son aquellas situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir en la toma de decisiones objetiva.

Es deber de todos quienes integran el Gobierno Regional, informar o dar cuenta oportunamente, ante el superior jerárquico, de aquellas situaciones que puedan afectar su objetividad.

Entre los conflictos de interés más comunes se encuentran:

- Uso de la posición oficial para beneficio personal o de terceros.
- Requerir o aceptar regalos indebidos, dinero, favores o especies que signifiquen ejercer algún tipo de influencia.
- Tener segundos empleos que impidan el correcto desempeño al interior del Gobierno Regional.
- Participar comercialmente o ser parte del directorio de empresas proveedoras de bienes o servicios al Gobierno Regional.
- Ser parte de comisiones, instancias de decisión, regulación o legislación donde se discutan temas en los que se pueda tener intereses personales.
- Ser parte de procesos de selección de personal donde participen familiares, amigos o personas con enemistad manifiesta.
- Tener motivaciones que impidan el correcto desempeño de la labor pública.

Las inhabilidades se definen como impedimentos legales que no permiten a una persona ejercer cargos públicos o permanecer en ellos. Algunas de las inhabilidades son:

- Tener vigente contratos (de más de 200 UTM) o participar en sociedades o empresas que mantengan relaciones con el Gobierno Regional.
- Tener litigios pendientes con el Gobierno Regional, excepto si se defienden derechos propios.
- Ser cónyuge o familiar hasta el tercer grado de consanguinidad respecto de las autoridades, jefes o funcionarios directivos del cargo al que se postula.
- Haber sido despedido hace menos de cinco años de la función pública por calificación deficiente o medida disciplinaria.
- Haber sido condenado por crimen o delito simple.
- Ejercer otro empleo incompatible con el desempeño de la función pública y que afecte el cumplimiento de los deberes.

V. Relaciones con Municipios

Las relaciones con los Municipios se regirán por las normas de la Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, N° 19.175.

En el Gobierno Regional Metropolitano nos comprometemos a:

- Ser transparentes con la elaboración y aprobación de planes y programas de desarrollo de la Región;
- Transparentar la inversión de los recursos que a la Región le correspondan en la distribución del Fondo Nacional de Desarrollo Regional;
- Atender al objeto del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, cual es obtener un desarrollo territorial armónico y equitativo. (Art. 74, Ley N° 19.175);
- *Entregar una atención de calidad a las municipalidades ;*
- Ser equitativos en la distribución de los recursos entre las municipalidades de la Región;
- Velar por que siempre exista respeto en las relaciones con los municipios, y
- Difundir los estándares y principios de este Código de Buenas Prácticas a los municipios de la Región.

VI. Relaciones externas con empresas y proveedores

Las relaciones externas con empresas y proveedores se regirán por las normas de la Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, N° 19.886.

- Los procesos de licitación, ya sean públicos, privados o por contratación directa, son transparentes y apegados con estricto rigor a las normas de compras públicas establecidas en la Ley de Compras Públicas, N° 19.886.
- Las empresas tienen el derecho a solicitar información sobre los criterios de selección expuestos en las bases de las licitaciones públicas, a través de los canales que deben estar dispuestos para aquello.
- La información sobre condiciones, fechas, montos y cualquier requerimiento necesario, debe entregarse oportunamente y con accesibilidad para todos. De esta manera, las empresas interesadas pueden realizar sus propuestas en igualdad de condiciones.
- No será aceptada ni solicitada ningún tipo de compensación (ya sea beneficios, dinero, regalos indebidos o cualquier incentivo) que signifique influenciar las decisiones de compra o contratación.
- Los estándares y principios de este Código de Buenas Prácticas del Gobierno Regional serán dados a conocer a las instituciones y empresas con las que se relaciona comercialmente.
- Se procurará que las empresas proveedoras y contratistas cumplan exhaustivamente las bases de la licitación y la legislación vigente.
- El Gobierno Regional responderá clara, pública y eficientemente a los requerimientos de información o características técnicas que soliciten las empresas proveedoras. De igual modo, en la medida de lo posible, se exigirá de ellos las mismas condiciones en la entrega de información, a través de la inserción de cláusulas especiales en sus contratos.
- La calidad de los servicios suministrados por los contratistas serán fiscalizados y controlados continuamente.
- El Gobierno Regional se compromete a respetar los derechos de autor, las marcas y todos los demás derechos de propiedad intelectual e industrial que correspondan a terceros.
- El Gobierno Regional solamente utilizará software que haya adquirido con sus respectivas licencias otorgadas conforme a derecho; en caso alguno podrá usar programas sin que conste la autorización por parte del fabricante. el software que utilice el personal debe ser provisto por el Gobierno Regional; el personal no deberá utilizar programas adquiridos para uso personal.

VII. Prohibiciones y faltas a la probidad

El personal del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago estará sujeto a las reglas y deberes de probidad administrativa de la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado (Nº 18.575) y a las normas de conducta establecidas en el Estatuto Administrativo (Nº 18.834).

Toda persona que se desempeñe en la Administración del Estado debe tener presente que está obligado(a) a denunciar los hechos irregulares o faltas a la probidad administrativa de la que tome conocimiento en razón del ejercicio de sus funciones, a la Jefatura Superior del Servicio. Asimismo, los delitos de que se tome conocimiento, deben ser denunciados ante el Ministerio por la persona que toma conocimiento del hecho. La omisión de la denuncia puede acarrear sanciones penales y administrativas para la persona.

A continuación, se señalan algunas restricciones que se aplican a quienes se desempeñan en la Administración Pública. Éstas deben ser de conocimiento de las autoridades y personal con el fin de evitar situaciones que comprometan el correcto desempeño de la misión del Gobierno Regional e impedir cualquier falta a la probidad.

- Ejercer atribuciones que no les hayan sido conferidas o delegadas. Esto implica también la prohibición de actuar en representación del Gobierno Regional, en situaciones que no han sido encomendadas.
- Usar el cargo de manera indebida para beneficio propio o de terceros.
- Participar en decisiones en las que existan conflicto de interés.
- Participar en un juicio, ejerciendo acciones civiles que atenten en contra de los intereses del Estado, con excepción de aquellos que atañen directamente al funcionario o su familia.
- Actuar en tribunales como testigo, parte o perito de hechos que hubiese conocido en el ejercicio de sus funciones, sin previa comunicación a su superior jerárquico.
- Atrasar procesos o trámites pertinentes a su función.
- Aceptar o solicitar beneficios y privilegios para provecho personal o de terceros, con excepción de aquellos que se otorgan por cortesía o buena educación.
- Hacer mal uso de los recursos del Gobierno Regional o usarlos en beneficio propio (ejemplo de estos recursos son: millaje, descuentos, gastos de representación, el horario de trabajo, las horas extras, información reservada, bienes tangibles como vehículos, material de oficina, servicios telefónicos, entre otros).
- Participar u organizar actividades que perturben el normal funcionamiento del Gobierno Regional, esto es, que desvíen la atención del personal en sus labores cotidianas, por ejemplo, celebraciones sin previo aviso o vender objetos para provecho personal.
- Destruir o deteriorar los bienes del Gobierno Regional e incitar a destruir, inutilizar o interrumpir instalaciones públicas o privadas, o participar en hechos que las dañen.
- Omitir o eludir las propuestas públicas.
- Contravenir los deberes de eficiencia y legalidad que impidan el ejercicio de los derechos ciudadanos, por ejemplo, no dar respuesta a las solicitudes de información, no efectuar con prontitud los trámites para que personas o entidades puedan acceder a beneficios a través del Gobierno Regional.



**MANUAL DE USO DEL
PORTAL DE BUENAS PRÁCTICAS**

**GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE SANTIAGO**

Santiago, Agosto del 2011

Índice

I.	Presentación y Objetivos del PBP	2
II.	Componentes del portal	2
1.	Estructura	2
2.	Secciones	5
III.	Modo de uso: Usuario	9
1.	Cómo ingresar al portal	9
2.	Cómo ingresar una consulta	11
3.	Cómo rescatar una respuesta	13
4.	Cómo contrapreguntar	17
IV.	Modo de uso: Coordinador de Integridad	18
1.	Cómo ingresar al portal	18
2.	Cómo responder una consulta	18
3.	Cómo contrapreguntar	22
4.	Cómo cerrar una consulta en caso de no recibir respuesta a una contrapregunta	26
5.	Cómo recuperar la contraseña	28
6.	Cómo cambiar la contraseña	29
V.	Modo de uso: Coordinador General	30
1.	Cómo observar las consultas de la institución y su estado	30
2.	Cómo modificar al Coordinador de Integridad responsable de una consulta	32
3.	Cómo descargar las consultas en una planilla Excel	33
4.	Cómo editar la cuenta de un nuevo Coordinador de Integridad	34
5.	Cómo crear la cuenta de un nuevo Coordinador de Integridad	36
6.	Cómo borrar la cuenta de un Coordinador de Integridad	37
VI.	Propiedades del Administrador	38

I. Presentación y Objetivos del PBP

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago manifiesta su convicción, interés y compromiso en el mejoramiento de las relaciones laborales, condiciones de trabajo, igualdad de trato y el desarrollo íntegro de las personas que en él materializan su vida laboral, y que en ese desempeño, contribuyen al cumplimiento de los fines institucionales, entregando bienes y servicios y satisfaciendo necesidades de distinto orden de los habitantes de la Región Metropolitana de Santiago.

Para lo anterior, resulta fundamental el cumplimiento de las normativas que rigen el quehacer público e institucional y la incorporación de la tolerancia y no discriminación como orientación relevante, como también el diseño e implementación de medidas propias que tiendan a este mejoramiento en el acceso y desempeño de la vida laboral en este Servicio.

En este contexto, el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago pone al servicio de todos sus miembros el Portal de Buenas Prácticas (PBP). El PBP es una herramienta tecnológica que permite canalizar las dudas sobre transparencia y probidad de manera anónima y confidencial, recibiendo una respuesta oportuna que posibilita la toma de decisiones informadas.

El PBP **fortalece la comunicación interna** a través de canales no tradicionales y proporciona **nueva información** para la toma de decisiones éticas. De este modo, le permite al Gobierno Regional conocer y mejorar continuamente su gestión.

II. Componentes del PBP

1. Estructura

El Portal de Buenas Prácticas se compone de los siguientes elementos:

- Usuario
- Coordinadores de Integridad
- Coordinador General
- Comité de Integridad

El Usuario puede ser cualquier miembro del Gobierno Regional. Un Usuario al tener la clave institucional, puede acceder al PBP y explorar sus contenidos: Código de Buenas Prácticas, Enlaces de interés y Preguntas Frecuentes. Además cualquier usuario puede ingresar sus consultas de buenas prácticas en el portal.

Todas las consultas son anónimas y tienen un plazo de 2 días hábiles para ser respondidas. Las respuestas son rescatadas a través del mismo portal.

Los Coordinadores de Integridad son miembros del Gobierno Regional, especialmente capacitados para responder a las consultas de buenas prácticas que ingresen al Portal.

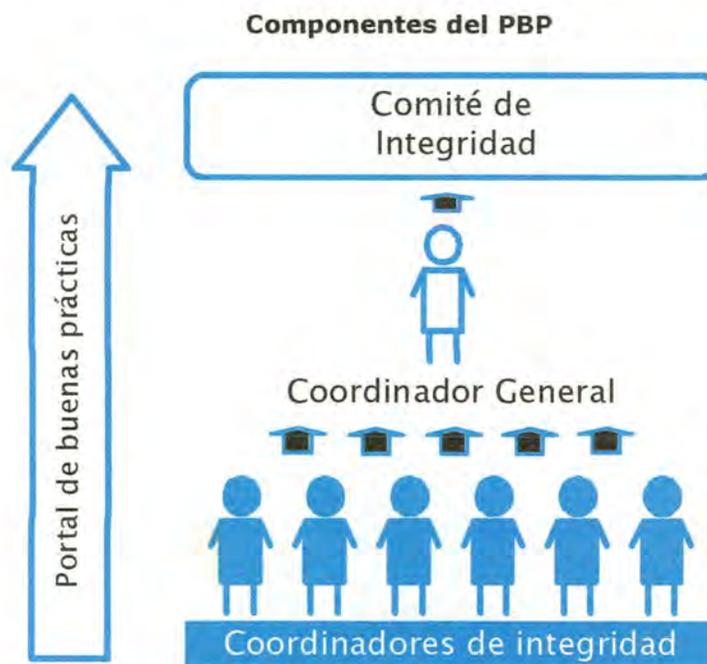
Una vez que una consulta ingresa al PBP, el sistema aleatoriamente designa a un Coordinador de Integridad enviándole un aviso a su correo electrónico. No obstante, para dar respuesta a la consulta, el Coordinador debe ingresar al portal.

Se recomienda considerar 1 Coordinador de Integridad por cada 25 trabajadores del Gobierno Regional.

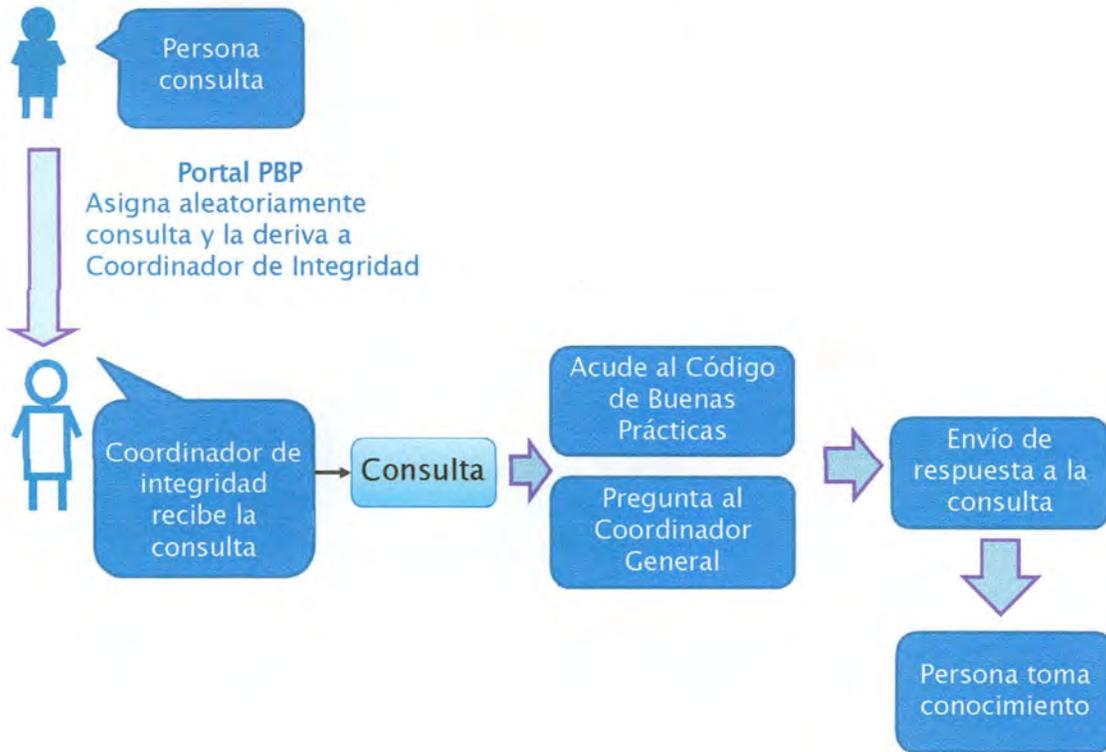
El Coordinador General al igual que el resto de los Coordinadores de Integridad responde consultas ingresadas al portal y, a la vez, cumple las siguientes funciones:

- Realizar seguimiento a las consultas. Es el único que puede ver todas las consultas de la institución.
- Supervisar el desempeño de los Coordinadores de Integridad. Puede detectar demora en las respuestas y acelerar los procesos en caso de ser necesario.
- Administrar el portal: puede derivar consultas de un Coordinador a otro. Puede editar, crear o eliminar las cuentas de los Coordinadores de Integridad, previo toma conocimiento y/o autorización del Comité de Integridad.
- Orientar a los Coordinadores de Integridad en sus respuestas en caso de dudas.
- En caso de que ingresen denuncias al PBP, debe poner en conocimiento a la máxima autoridad institucional e informar al Comité de Integridad, además de iniciar los procedimientos correspondientes.
- Emitir informes estadísticos para el Comité de Integridad

El Comité de Integridad se sugiere que esté compuesto por la máxima autoridad de la institución, el Coordinador General y a quienes la institución estime conveniente. Se debe reunir cada 6 meses, con el objetivo de hacer seguimiento al uso del PBP y analizar las temáticas de consultas más frecuentes. Frente a esto, la institución puede tomar medidas que refuercen las buenas prácticas: capacitaciones, talleres, etc.



¿Cómo Funciona el PBP?



2. Secciones

En el PBP se encuentran de 4 pestañas superiores: Bienvenida, Código, Enlaces y Preguntas Frecuentes.

En "Bienvenida" aparece una breve descripción del portal, su modo de funcionamiento y objetivos.

The screenshot shows the homepage of the 'transparencia pública' portal. At the top, there is a blue header with the text 'transparencia pública' and a navigation menu with four items: BIENVENIDA, CÓDIGO, ENLACES, and PREGUNTAS FRECUENTES. Below the header is the logo for 'stg' (Gobierno Regional de Santiago) and the text 'Bienvenido y Bienvenida al PBP Portal de Buenas Prácticas Gobierno Regional Metropolitano de Santiago'. To the right, there is a sidebar with sections: 'Organización' (GORE Santiago), 'Actividades' (ingresar una consulta, ver la respuesta), and 'Acceso' (e-mail, contraseña, entrar, and a link 'Olvidé mi contraseña'). Below the main content, there are three paragraphs of text explaining the portal's purpose and usage.

Esta es una nueva herramienta del Gobierno Regional Metropolitano, diseñada para el uso exclusivo del personal del Servicio, orientada a instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo en la gestión.

Este Portal tiene como objetivo, orientar las inquietudes que surjan en el ejercicio de tu labor en materias de Probidad y Transparencia Institucional, de tal manera de alcanzar estándares cada vez más exigentes.

En este sitio podrás realizar consultas que surjan en relación con el Código de Buenas Prácticas elaborado especialmente para nosotros, el cual se encuentra disponible en este portal.

Las consultas que realices serán atendidas dentro de dos días hábiles desde que sean formuladas.

En "Código" se expone el Código de Buenas Prácticas del Gobierno Regional. Aparece un índice con el título de cada una de sus secciones, que al pincharla lleva al texto correspondiente, además de la opción de descargar el documento en formato PDF.



Código de Buenas Prácticas
Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

[Introducción](#)

[Objetivos](#)

[Alcance](#)

Organización

GORE Santiago

Actividades

? ingresar una consulta

P ver la respuesta

Acceso

e-mail

contraseña

entrar

[Olvidé mi contraseña](#)

Código de Buenas Prácticas
Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

[Introducción](#)

[Objetivos](#)

[Alcance](#)

[Misión Institucional](#)

[Visión Institucional](#)

[Valores Institucionales](#)

[I. Principios de conducta](#)

[II. Compromisos](#)

[III. Transparencia](#)

[IV. Conflictos de intereses](#)

[V. Relaciones con Municipios](#)

[VI. Relaciones externas con empresas y proveedores](#)

[VII. Prohibiciones y faltas a la probidad](#)

[Bajar Código en PDF](#)

En "Enlaces" se presentan algunos enlaces Web referidos a probidad y transparencia que pueden resultar de interés para los miembros del Gobierno Regional.



Enlaces de Interés

Chile Transparente

www.chiletransparente.cl

Observa (Seguimiento Agenda de Probidad)

www.observa.cl

En "Preguntas Frecuentes" se muestran consultas útiles para los usuarios. Originalmente se exponen dos consultas propuestas por Chile Transparente, pero el objetivo de esta sección es que en la medida en que el PBP sea utilizado en el Gobierno Regional y comiencen a repetirse ciertas temáticas de interés, éstas sean identificadas por el Coordinador General y el Comité de Integridad y se publiquen en este espacio, de modo de informar a los usuarios y simplificar el proceso de consultas.



Preguntas Frecuentes

• ¿Qué es la integridad?

Es ser objetivos e imparciales

Es respetar el interés público sobre el particular

Es ejercer de un modo correcto su labor en el Gobierno Regional

Organización

GORE Santiago

Actividades

7 ingresar una consulta

ver la respuesta

Acceso

e-mail

contraseña

entrar

[Olvíde mi contraseña](#)

Organización

GORE Santiago

Actividades

7 ingresar una consulta

ver la respuesta

Acceso

e-mail

contraseña

entrar

[Olvíde mi contraseña](#)

III. Modo de uso: Usuario

1. Cómo ingresar al PBP

Para poder ingresar una consulta al PBP, cualquier miembro del Gobierno Regional Metropolitano, debe:

Paso 1: Ingresar al link <http://transparenciapublica.chiletransparente.cl>

Paso 2: Elegir dentro de las instituciones, el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

The screenshot shows the homepage of the Chile Transparente portal. At the top, there is a navigation bar with the text "transparencia pública" and a "INICIO" button. Below this, a blue banner reads "Bienvenidos al Portal de Transparencia Pública de Chile Transparente". A central instruction states: "Escoja la institución a la que pertenece y realice su consulta, en 2 días hábiles vuelva a visitar el portal y revise la respuesta de los coordinadores de buenas prácticas". On the right side, there is a "Plataforma" section with a dropdown menu labeled "seleccione la organización". The dropdown is open, showing options: "Chile Transparente" (selected), "GORE Santiago", "Municipalidad de los Vilos", "Municipalidad de la Serena", "Municipalidad de Río Hurtado", and "Municipalidad de la Higuera". Below the dropdown is a "contraseña" input field, an "entrar" button, and a "Olvidé mi contraseña" link. At the bottom right, there is contact information for Chile Transparente, including the address "Avenida Rancagua 555, Providencia, Santiago de Chile", phone/fax numbers "Teléfono-fax: (56-2) 274 36 27", and email "Email: chiletransparente@chiletransparente.cl".

Paso 3: Ingresar la contraseña institucional y enviar.

transparencia pública

BIENVENIDA CÓDIGO ENLACES PREGUNTAS FRECUENTES

Acceso restringido

Ingrese la contraseña de acceso de la organización

contraseña

Enviar

Organización
GORE Santiago

Actividades
? ingresar una consulta
ver la respuesta

Acceso
e-mail
contraseña
entrar
[Olvidé mi contraseña](#)

Bienvenido
Portal
Gobierno Regional

Esta es una nueva herramienta del Gobierno Regional Metropolitana, creada para el uso exclusivo del personal del Servicio, orientada a instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo en la gestión.

Este Portal tiene como objetivo, atender las inquietudes que surjan en el ejercicio de tu labor en materias de Proximidad y Transparencia Institucional, de tal manera de alcanzar estándares cada vez más exigentes.

En este sitio podrás realizar consultas que surjan en relación con el Código de Buenas Prácticas elaborado especialmente para nosotros, el cual se encuentra disponible en este portal.

Las consultas que realices serán atendidas dentro de dos días hábiles desde que sean formuladas.

Una vez enviada la contraseña se habilitarán los contenidos del PBP. Por tanto, el usuario podrá ver el Código de Buenas Prácticas, los enlaces y las preguntas frecuentes, a la vez que se activará la opción de ingresar consultas y ver las respuestas a éstas.

Por tanto, la clave institucional es condición de posibilidad para el acceso de consultas en el PBP, lo que garantiza que este portal sea de uso exclusivo de los miembros de la institución.

2. Cómo ingresar una consulta

Paso 1: En el menú actividades, pinchar "Ingresar una consulta"

transparencia pública

BIENVENIDA CÓDIGO ENLACES PREGUNTAS FRECUENTES

stgo
GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

Bienvenido y Bienvenida al PBP
Portal de Buenas Prácticas
Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

Esta es una nueva herramienta del Gobierno Regional Metropolitano, diseñada para el uso exclusivo del personal del Servicio, orientada a instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo en la gestión

Este Portal tiene como objetivo, orientar las inquietudes que surjan en el ejercicio de tu labor en materias de Probidad y Transparencia Institucional, de tal manera de alcanzar estándares cada vez más exigentes.

En este sitio podrás realizar consultas que surjan en relación con el Código de Buenas Prácticas elaborado especialmente para nosotros, el cual se encuentra disponible en este portal.

Las consultas que realices serán atendidas dentro de dos días hábiles desde que sean formuladas.

Organización
GORE Santiago

Actividades
? ingresar una consulta
ver la respuesta

Acceso
e-mail
contraseña
entrar
[Olvíde mi contraseña](#)

Paso 2: Leer las condiciones para el ingreso de consultas, marcar la opción "Sí, estoy de acuerdo con los términos y condiciones" y luego pinchar el botón "Siguiente".

Si no se declara estar de acuerdo con las condiciones, no se habilitará la opción siguiente.

transparencia pública

Ingreso de consultas:

condiciones información consultas

Ingreso de consultas:

El procedimiento para presentar una consulta es sencillo. Consiste de 3 pasos que te tomarán un máximo de 10 minutos:

1. Aceptar estas condiciones de uso (obligatorio)
2. Presentar la consulta
3. Recibir una clave con la cual podrá ver la respuesta a su consulta, no olvide anotarla en un lugar seguro.

Sí, estoy de acuerdo con los términos y condiciones

cancelar siguiente

Organización
GORE Santiago

Chile
TRANSPARENCIA

Avda. Rangoagua 135, Providencia, Santiago de Chile
Teléfono: fono. (56-2) 274 35 27
E-mail: chiletransparente@chiletransparente.cl

Paso 3: Ingresar la consulta. Sea lo más preciso posible, de modo tal que el coordinador de integridad tenga los antecedentes suficientes para darle una adecuada respuesta. Una vez que haya escrito su consulta en el espacio disponible, pinche el botón "Siguiente".

The screenshot shows the 'transparencia pública' website interface. At the top, there is a header with the text 'transparencia pública'. Below the header, on the left, it says 'Ingreso de consultas:'. On the right, under 'Organización', it lists 'GORE Santiago'. There are three tabs: 'condiciones', 'información', and 'confirmación'. The 'información' tab is active. The main content area is titled 'Ingrese su consulta en este espacio' and contains a text box with the following text: 'Trabajo como contraparte técnica de algunos municipios y normalmente me toca hacer bastante terreno. En estas labores es frecuente que me ofrezcan invitarme a los almuerzos (son colaciones sencillas). Nos conocemos hace tiempo y hacemos un buen equipo de trabajo ¿puedo aceptar esa invitación?'. Below the text box, there is a note: 'Sea lo más preciso posible en su consulta, así podremos responder mejor, gracias.' At the bottom of the form, there are buttons for 'cancelar', 'anterior', and 'siguiente'. At the bottom right of the page, there is the 'Chile' logo and contact information: 'Avenida Rancagua 235, Providencia, Santiago de Chile', 'Teléfono-fax: (56-2) 274 35 27', and 'E-mail: chilestransparencia@chilestransparencia.cl'.

Paso 4: Anote en algún lugar seguro su identificador y clave. Es importante que no pierda ninguno de éstos, ya que no hay forma de recuperarlos y sólo puede ver la respuesta a su consulta ingresando estos datos en el portal.

Una vez que haya anotado el identificador y la clave, marque la opción "Ya anoté el identificador y la clave, puedo terminar y enviar el caso" y apriete el botón "Enviar". Si no declara haber anotado identificador y clave, no se habilitará la opción enviar.

Ingreso de consultas:

Organización

GORE Santiago

condiciones información confirmación

Confirmación de ingreso:

Muchas gracias, ha terminado de ingresar los datos de su inquietud y se generó un identificador y una clave para que pueda hacer seguimiento del caso

identificador: 347oh7

clave: ewhwmb

Por favor, anote los dos valores y guárdelos en un lugar seguro. Tenga presente que estos datos son la única forma de acceder a su caso y conocer la respuesta, adjuntar nueva información o conocer su avance.

Cuando termine de anotar los dos valores, confirme y haga clic en enviar para terminar el ingreso del caso

¡Muchas gracias!

Ya anoté el identificador y la clave, puedo terminar y enviar el caso



Avda. Rancagua 526, Providencia, Santiago de Chile
Teléfono-fax (56-2) 274 36 27
E-mail: chiletransparencia@chiletransparencia.cl

Una vez que apriete enviar, por razones de seguridad el PBP inmediatamente lo sacará de la sesión, derivándolo a la página de inicio. No obstante, si se quiere seguir utilizando el portal, sólo se debe volver a ingresar la clave institucional para habilitar los contenidos.

3. Cómo rescatar una respuesta

Transcurridos 2 días hábiles desde que se ingresó la consulta, puede rescatarse la respuesta en el PBP. Para esto se debe:

Paso 1: Entrar a PBP GORE, ingresar la contraseña institucional y enviar.

Paso 2: En el menú actividades, pinchar "Ver la respuesta" e ingresar el identificador y la clave que entregó el portal cuando se realizó la consulta. Apretar el botón "Ver".



Bienvenido y Bienvenida al PBP
Portal de Buenas Prácticas
Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

Esta es una nueva herramienta del Gobierno Regional Metropolitano, diseñada para el uso exclusivo del personal del Servicio, orientada a instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo en la gestión

Este Portal tiene como objetivo, orientar las inquietudes que surjan en el ejercicio de tu labor en materias de Probidad y Transparencia Institucional, de tal manera de alcanzar estándares cada vez más exigentes.

En este sitio podrás realizar consultas que surjan en relación con el Código de Buenas Prácticas elaborado especialmente para nosotros, el cual se encuentra disponible en este portal.

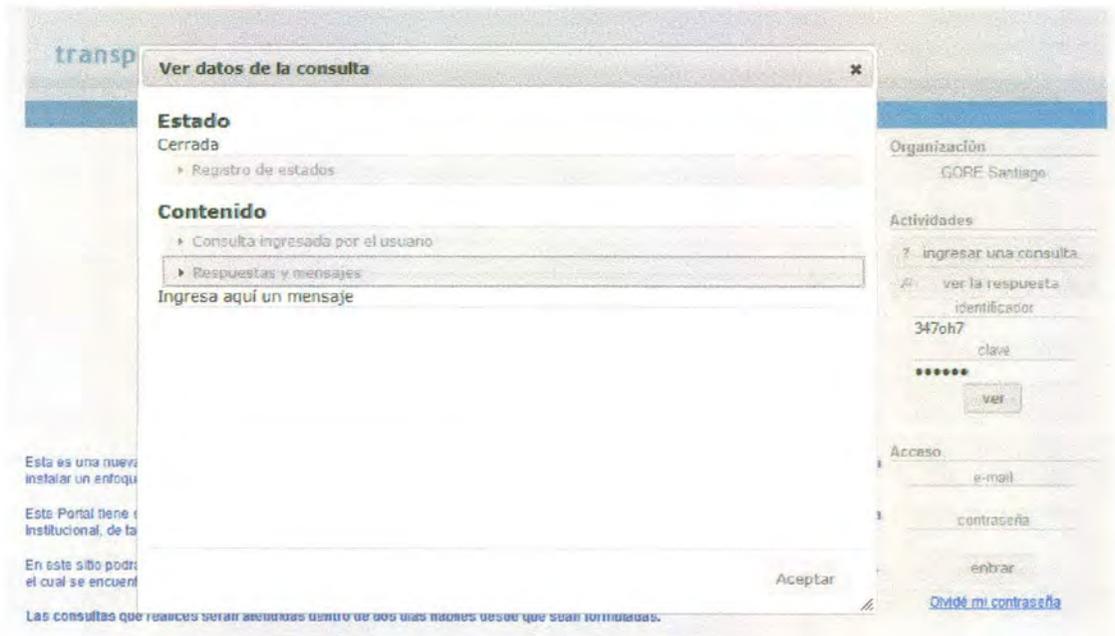
Las consultas que realices serán atendidas dentro de dos días hábiles desde que sean formuladas.

Organización
GORE Santiago

Actividades
? ingresar una consulta
ver la respuesta
identificador
347oh7
clave
[password field]
ver

Acceso
e-mail
contraseña
entrar
[Olvíde mi contraseña](#)

Paso 3: Se abrirá un cuadro llamado "Ver datos de la consulta", que contiene información acerca del Estado y el Contenido de la consulta.



En "Estado de la consulta", existen tres opciones posibles:

- **Abierta:** No han existido intervenciones en la consulta desde que se ingresó.
- **En Proceso:** La consulta fue leída por un coordinador de integridad, pero aún no ha sido contestada de manera definitiva, ya sea porque se requirieron mayores antecedentes o porque se está asesorando la respuesta con el equipo de coordinadores y coordinador general.
- **Cerrada:** La consulta ha sido respondida de manera definitiva.

Además, se puede observar ahí la fecha en que se ingresó la consulta y las fechas en que ha cambiado de estado.

The screenshot shows a web interface for 'transparencia pública'. A modal window titled 'Ver datos de la consulta' is open, displaying the following information:

- Estado:** Cerrada
- Registro de estados:**
 - 24 Aug 11: Consulta recibida, estado original (ingresado)
 - 24 Aug 11: La persona a cargo de la respuesta cambia el estado (cerrado)
- Contenido:**
 - Consulta ingresada por el usuario
 - Respuestas y mensajes
 - Input field: 'Ingresa aquí un mensaje'
 - Button: 'Aceptar'

The background sidebar includes a login form with fields for 'Identificador' (347ch7) and 'clave', and a 'Recordarse' checkbox. A 'Recordarse' checkbox is also present. A 'Recordarse' checkbox is also present. A 'Recordarse' checkbox is also present.

En "Contenido" existen dos filas de información. La primera de éstas es "Consulta ingresada por el usuario", desde donde se despliega el texto original de la consulta y su fecha de ingreso.

transparencia pública

Ver datos de la consulta x

Ingresado

24 Aug 11 **La persona a cargo de la respuesta cambia el estado**

cerrado

Contenido

▶ Consulta ingresada por el usuario

24 Aug 11 **Consulta original**

Trabajo como contraparte técnica de algunos municipios y normalmente me toca hacer bastante terreno. En estas labores es frecuente que me ofrezcan invitarme a los almuerzos (son colaciones sencillas) Nos conocemos hace tiempo y hacemos un buen equipo de trabajo ¿puedo aceptar esa invitación?

▶ Respuestas y mensajes

Ingresar aquí un mensaje

Aceptar

A través del PBP:

Los funcionarios del Gob

- Efectuar consultas
- Acceder a los est

¿Cómo Funciona el PBP

- Es de uso exclusi
- Las consultas efectuadas a través de PBP son siempre anónimas.
- Al ser ingresada una consulta, PBP entregará un número único que permitirá seguir la gestión de la respuesta por parte de los coordinadores. Es importante no perder este número, ya que es la única manera de obtener la

ización

GORE Santiago

lades

gresar una consulta

ver la respuesta

identificador

ph7

clave

ver

e-mail

contraseña

entrar

[olvidé mi contraseña](#)

La segunda fila: "Respuestas y Mensajes", contiene la respuesta dada por el Coordinador de Integridad a cargo.

transparencia pública

Ver datos de la consulta x

▶ Registro de estados

Contenido

▶ Consulta ingresada por el usuario

09 Sep 11 **Consulta original**

Trabajo como contraparte técnica de algunos municipios y normalmente me toca hacer bastante terreno. En estas labores es frecuente que me ofrezcan invitarme a los almuerzos (son colaciones sencillas) Nos conocemos hace tiempo y hacemos un buen equipo de trabajo ¿puedo aceptar esa invitación?

▶ Respuestas y mensajes

09 Sep 11 **La persona a cargo de la respuesta escribe en el expediente**

En nuestro Código de Buenas Prácticas se establece que los trabajadores del Gobierno Regional siempre debemos mantener relaciones imparciales con proveedores, clientes y contrapartes. Por lo tanto, no debes aceptar la invitación, aunque sea un almuerzo sencillo en ambiente laboral, porque puede poner en duda tu libertad de decisión en futuras ocasiones ¡Muchas gracias por haber utilizado el PBP GORE! No dudes en seguir ingresando tus consultas de buenas prácticas.

Aceptar

Esta es una nueva herramienta para...
instalar un enfoque y una cu

Este Portal tiene como obje...
Institucional, de tal manera

En este sitio podrás realiza...
el cual se encuentra dispon

Las consultas que realice

4. Cómo contrapreguntar ante una respuesta de un Coordinador de Integridad

Una vez que el Usuario recibe la respuesta dada por el Coordinador de Integridad, cuenta con un plazo de 1 semana para contrapreguntar. Si es que no realiza comentarios durante ese período, se asume que existe conformidad con la respuesta.

Un Usuario para contrapreguntar ante una respuesta, debe:

Paso 1: En el menú de "Ver la respuesta", luego de haber ingresado identificador y clave, se abre el cuadro "Ver datos de la consulta". Al final de éste, existe la opción "Ingresa aquí un mensaje" con un campo abierto para la escritura. En ese espacio es posible hacer nuevos requerimientos o solicitar precisiones sobre la respuesta recibida.

Paso 2: Una vez escrita la réplica de la respuesta, se debe pinchar el botón "Aceptar". El plazo de respuesta comienza a correr nuevamente, siendo éste de 2 días hábiles. Luego de dicho plazo, es posible ingresar al PBP a rescatar la respuesta definitiva.

Mientras se mantenga este diálogo abierto, toda respuesta se rescatará con el mismo identificador y clave, que corresponde a los otorgados por el sistema cuando se ingresó la consulta inicial.

IMPORTANTE: La opción de contrapregunta debe utilizarse sólo para precisar algún punto vinculado a la consulta original. Si se trata de una pregunta que hace referencia a otro asunto, debe realizarse un nuevo proceso: ingresar otra consulta, obteniendo un nuevo identificador y clave.

transparencia pública

Ver datos de la consulta

12 Sep 11 Consulta original

Trabajo como contraparte técnica de algunos municipios y normalmente me toca hacer bastante terreno. En estas labores es frecuente que me ofrezcan invitarme a los almuerzos (son colaciones sencillas). Nos conocemos hace tiempo y hacemos un buen equipo de trabajo ¿puedo aceptar la invitación?

▶ Respuestas y mensajes

12 Sep 11 La persona a cargo de la respuesta escribe en el expediente

En nuestro Código de Buenas Prácticas se establece que los trabajadores del Gobierno Regional siempre debemos mantener relaciones imparciales con proveedores, clientes y contrapartes. Por lo tanto, no debiésemos aceptar la invitación, aunque sea un almuerzo sencillo en ambiente laboral, porque puede poner en duda tu libertad de decisión en futuras ocasiones ¡Muchas gracias por haber utilizado el PBP GORE! No dudes en seguir ingresando tus consultas de buenas prácticas.

Ingresa aquí un mensaje

Muchas gracias por la respuesta, entiendo lo planteado, pero me complica decir que no siempre. Si yo tengo certeza de que el almuerzo no cambiará en nada mi relación ¿puedo decir que si alguna vez?

Aceptar

IV. Modo de uso: Coordinador de Integridad

1. Cómo ingresar al portal

Cuando un Coordinador de Integridad recibe una consulta, le llega una notificación vía correo electrónico. No obstante, para poder responder dicha consulta debe ingresar al PBP y seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Entrar a PBP GORE, ingresar la contraseña institucional y enviar.

Paso 2: En el menú "Acceso" ingresar su e-mail y contraseña y apretar el botón "Entrar".

The screenshot shows the login page of the PBP GORE. At the top, there is a navigation bar with the text "transparencia pública" and a menu with items: BIENVENIDA, CÓDIGO, ENLACES, and PREGUNTAS FRECUENTES. Below the navigation bar is the logo of the "GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO" (GORE Santiago). The main heading reads "Bienvenido y Bienvenida al PBP" and "Portal de Buenas Prácticas". Below this, it says "Gobierno Regional Metropolitano de Santiago".

On the right side, there is a sidebar with the following sections:

- Organización:** GORE Santiago
- Actividades:** ingresar una consulta, ver la respuesta
- Acceso:** e-mail (jalarcon@gobiosantiago), contraseña (masked with dots), and an "entrar" button. A link "Olvíde mi contraseña" is also present.

Below the main heading, there are three paragraphs of text:

Esta es una nueva herramienta del Gobierno Regional Metropolitano, diseñada para el uso exclusivo del personal del Servicio, orientada a instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo en la gestión

Este Portal tiene como objetivo, orientar las inquietudes que surjan en el ejercicio de tu labor en materias de Probidad y Transparencia Institucional, de tal manera de alcanzar estándares cada vez más exigentes.

En este sitio podrás realizar consultas que surjan en relación con el Código de Buenas Prácticas elaborado especialmente para nosotros, el cual se encuentra disponible en este portal

Las consultas que realices serán atendidas dentro de dos días hábiles desde que sean formuladas.

Una vez que se ingresa como Coordinador al PBP, desaparecen las pestañas superiores del menú de los usuarios: Bienvenida, Código, Enlaces y Preguntas Frecuentes. En cambio, aparece la opción "Consultas".

2. Cómo responder una consulta

Paso 1: Una vez habilitado el acceso como Coordinador de Integridad, dentro de la ventana "Mis consultas", se observa una tabla con todas las consultas que históricamente ha recibido ese coordinador. Las columnas de esta tabla son: identificador y estado de la consulta, fecha de inicio, última fecha en que se revisó y días que lleva activa.

Para contestar alguna de las consultas de la tabla, se debe pinchar la consulta (al pincharla se marca de color amarillo) y luego apretar el botón "Ver / Contestar / Enviar mensaje".

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA CONSULTAS SALIR

Mis consultas

id	Estado	Inicio	Última	Días
347oh7	ingresado	24-08-2011	24-08-2011	0

Página 1 de 1 10 Mostrando 1 - 1 de 1

Ver / Contestar / enviar mensaje

Organización
GORE Santiago

Usuario activo

Javiera Alarcón
Cambiar mis datos

Chile
Ayuda: Barroague 535, Providencia, Santiago de Chile
Teléfono-fax: (56-2) 274 38 27
E-mail: chiletransparente@chiletransparente.cl

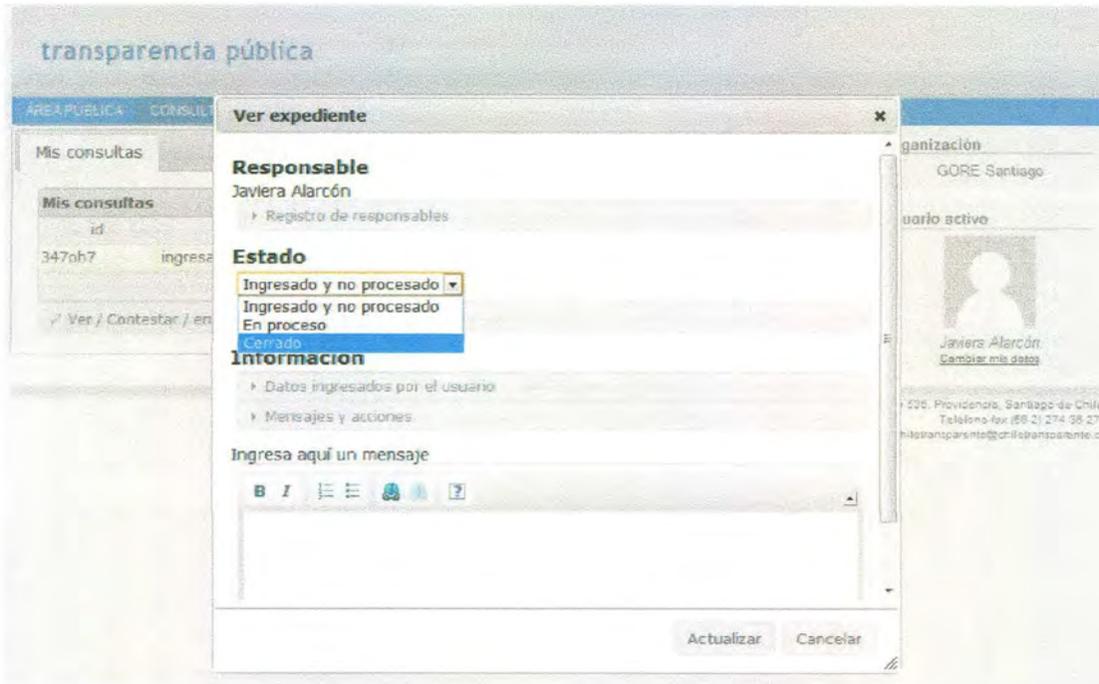
Paso 2: Se abrirá un cuadro llamado "Ver expediente", que contiene información acerca del Responsable, el Estado y la Información de la consulta.

En "Responsable", se observa el nombre del Coordinador de Integridad que estará a cargo de la consulta.

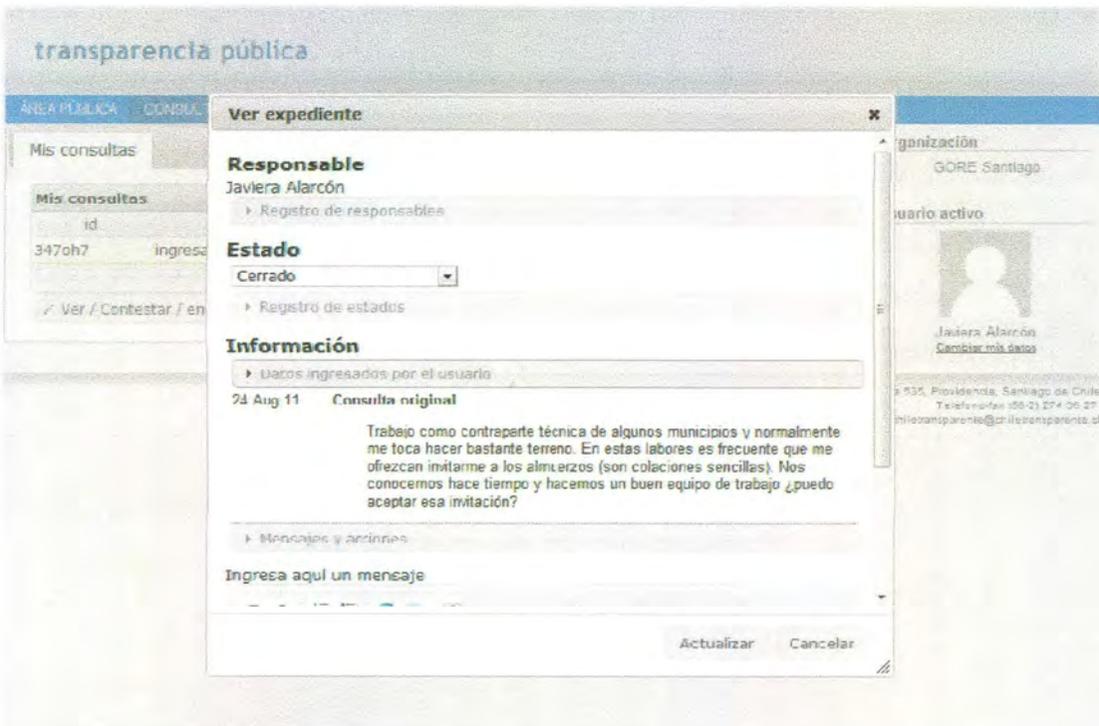
En "Estado", el Coordinador de Integridad debe modificar el estado de la consulta, según el tratamiento que se le dé a ésta:

- Ingresado y no procesado: No han existido intervenciones en la consulta desde que se ingresó.
- En Proceso: La consulta está siendo revisada por un Coordinador de Integridad, pero aún no ha sido contestada de manera definitiva, ya sea porque se requieren mayores antecedentes o porque se está asesorando la respuesta con el equipo de coordinadores y con el Coordinador General.
- Cerrado: La consulta ha sido respondida de manera definitiva.

En este caso, que se responderá la consulta, debe marcarse como "Estado: Cerrado".

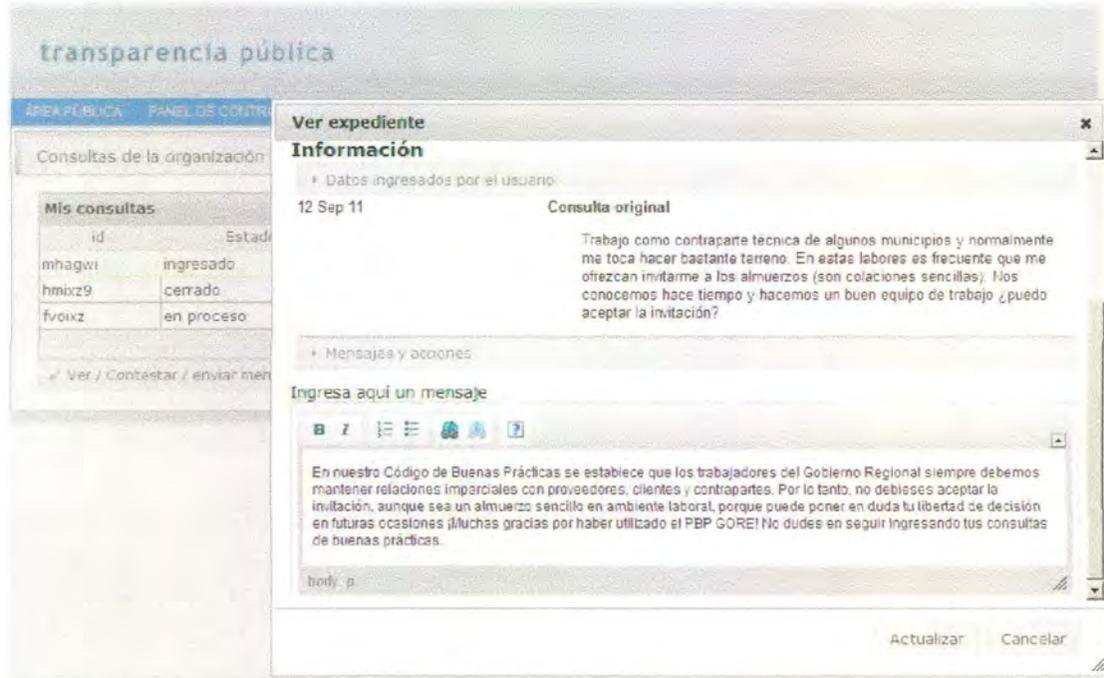


En "Información", existen dos filas que es posible pinchar. La fila 1: "Datos ingresados por el usuario" muestra la consulta original que se ingresó al portal y su fecha.

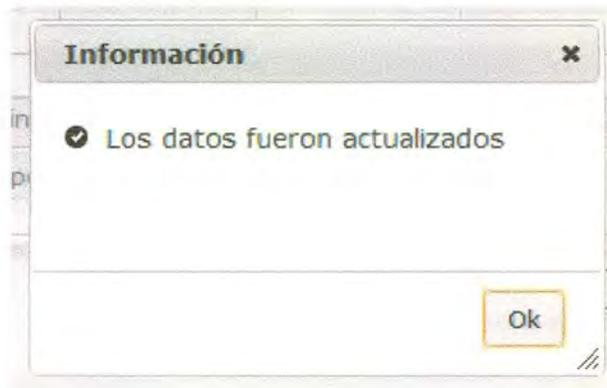


La fila 2: "Mensajes y acciones", muestra las intervenciones del Coordinador de Integridad, en caso de existir. Por ejemplo, las respuestas que ya se han dado.

Para responder la consulta, se debe ingresar la respuesta en el campo abierto "Ingresa aquí un mensaje" y luego apretar el botón "Actualizar".



Paso 3: Al centro de la pantalla, aparece el cuadro "Información" que confirma el correcto envío de la respuesta. Se debe pinchar "Ok".



IMPORTANTE: Cuando un Coordinador de Integridad no responde una consulta en el plazo establecido (2 días hábiles), el sistema le envía un correo electrónico al Coordinador General notificándole de este atraso. Sin perjuicio de lo anterior, si es que un Coordinador de Integridad va a ausentarse del Gobierno Regional por un plazo superior a 2 días, debe poner en conocimiento de esta situación al Coordinador General, de modo que él derive sus consultas a otros coordinadores.

3. Cómo contrapreguntar

Eventualmente puede ocurrir que una consulta no contenga los suficientes antecedentes para entregar una respuesta adecuada. Por ejemplo, que se pregunte sobre las posibilidades de aceptar un regalo, pero no se indique en qué contexto se da ese obsequio y de qué se trata específicamente. Frente a estos casos el PBP contempla la posibilidad de que el Coordinador de Integridad pueda formular una contrapregunta al usuario del portal, en vez de darle una respuesta inmediata.

Los pasos para hacer esto, son exactamente los mismos que para dar una respuesta. Es decir:

Paso 1: Una vez habilitado el acceso como Coordinador de Integridad, dentro de la ventana "Mis consultas", se observa una tabla con todas las consultas que históricamente se han recibido. Para contestar o contrapreguntar alguna de las consultas de la tabla, se debe pinchar la consulta (al pincharla se marca de color amarillo) y luego apretar el botón "Ver / Contestar / Enviar mensaje".

id	Estado	Inicio	Última	Días
347ph7	ingresado	24-08-2011	24-08-2011	0

Página 1 de 1 | 10 | Mostrando 1 - 1 de 1

Ver / Contestar / enviar mensaje

Organización: GORE Santiago

Usuario activo: Javiera Alarcón

Cambiar mis datos

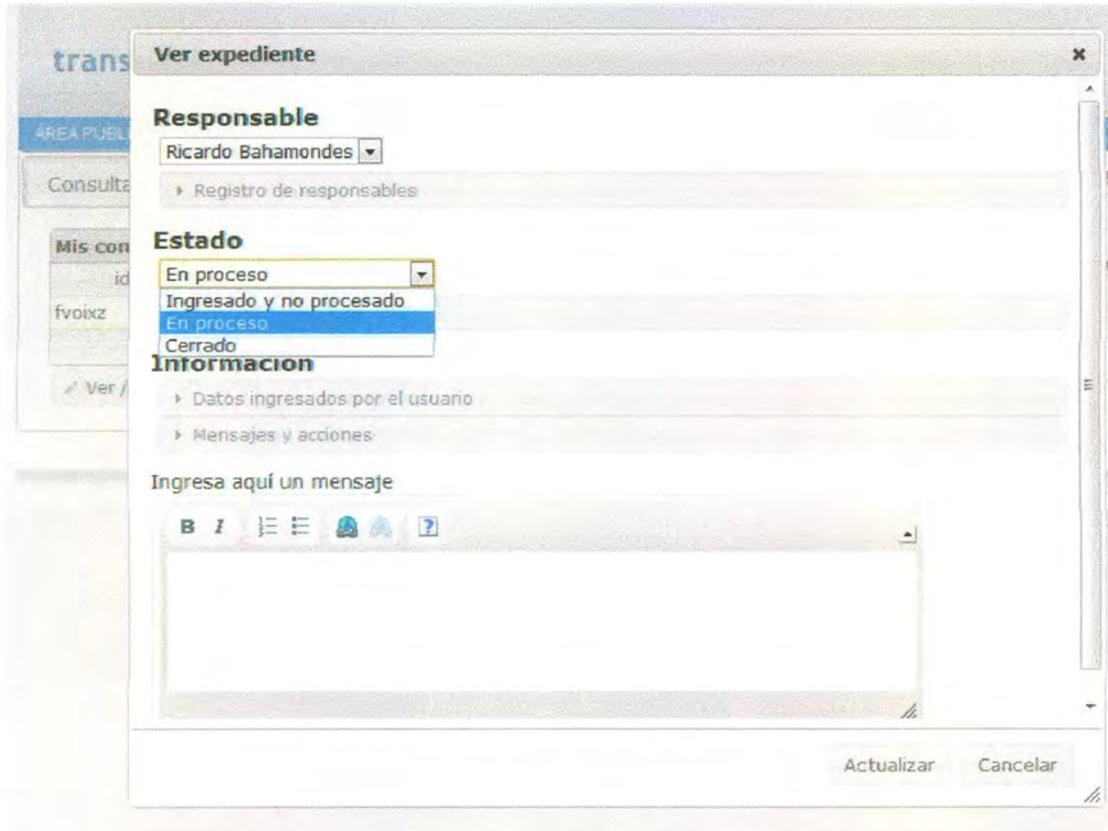
Chile
Avenida Rancagua 505, Providencia, Santiago de Chile
Teléfono-fax: (56-2) 274 26 27
Email: chiletransparente@chiletransparente.cl

Paso 2: Se abre el cuadro llamado "Ver expediente", que contiene información acerca del Responsable, el Estado y la Información de la consulta.

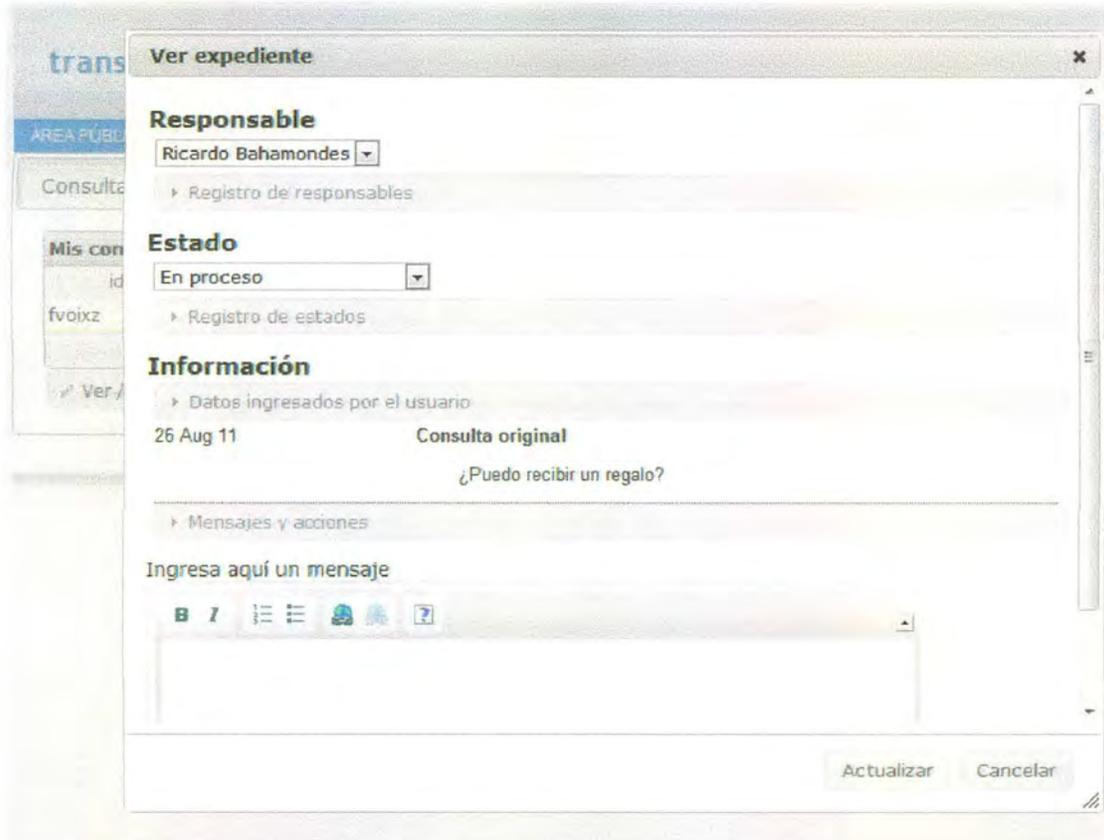
En "Estado", el Coordinador de Integridad debe modificar el estado de la consulta, según el tratamiento que se le dé a ésta:

- Ingresado y no procesado: No han existido intervenciones en la consulta desde que se ingresó.
- En Proceso: La consulta está siendo revisada por un Coordinador de Integridad, pero aún no ha sido contestada de manera definitiva, ya sea porque se requieren mayores antecedentes o porque se está asesorando la respuesta con el equipo de coordinadores y con el Coordinador General.
- Cerrado: La consulta ha sido respondida de manera definitiva.

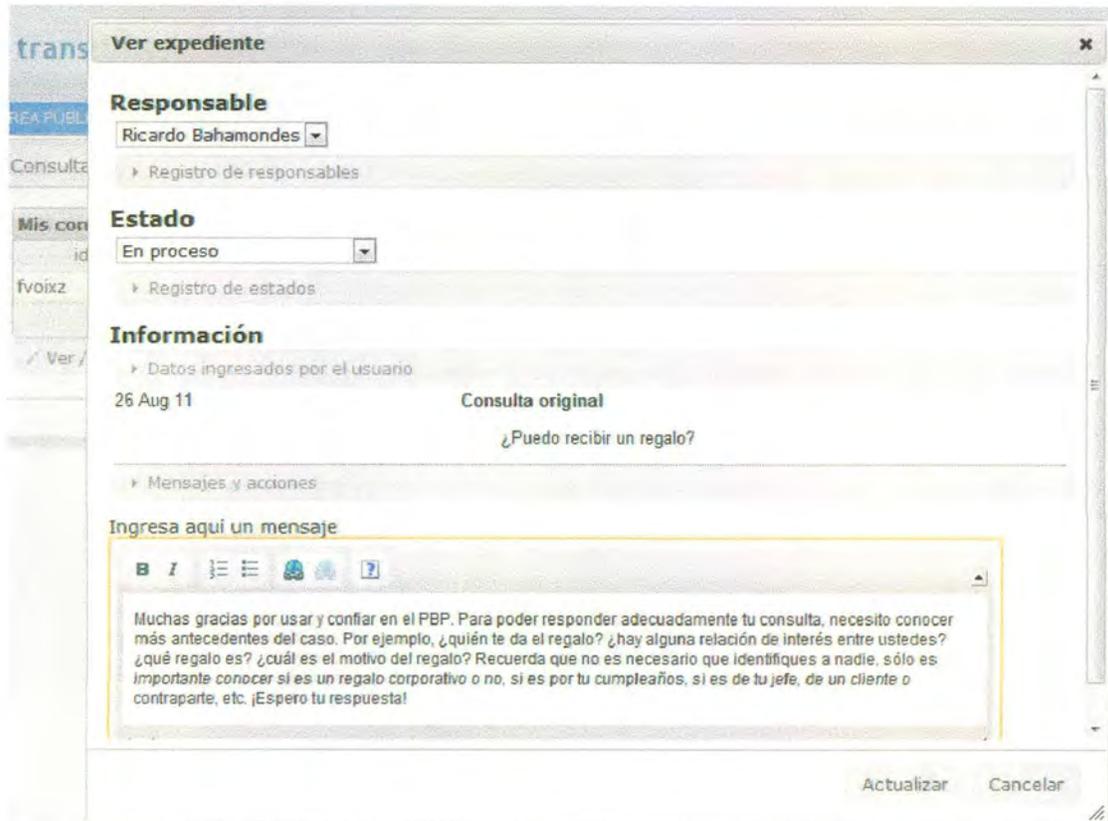
En este caso, que se contrapreguntará al usuario para tener mayor claridad respecto de la consulta original, debe marcarse como "Estado: En Proceso".



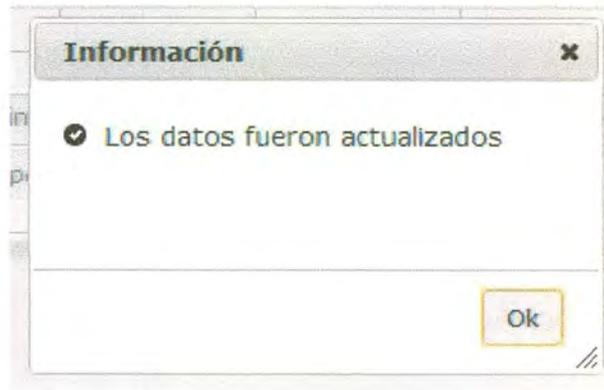
En "Información", al pinchar la fila "Datos ingresados por el usuario", se muestra la consulta original que se ingresó al portal y su fecha.



Debajo de "Mensajes y Acciones", en el campo abierto: "Ingresa aquí un mensaje", el Coordinador de integridad puede escribir su contrapregunta. Una vez ingresada, debe pinchar el botón "Actualizar".



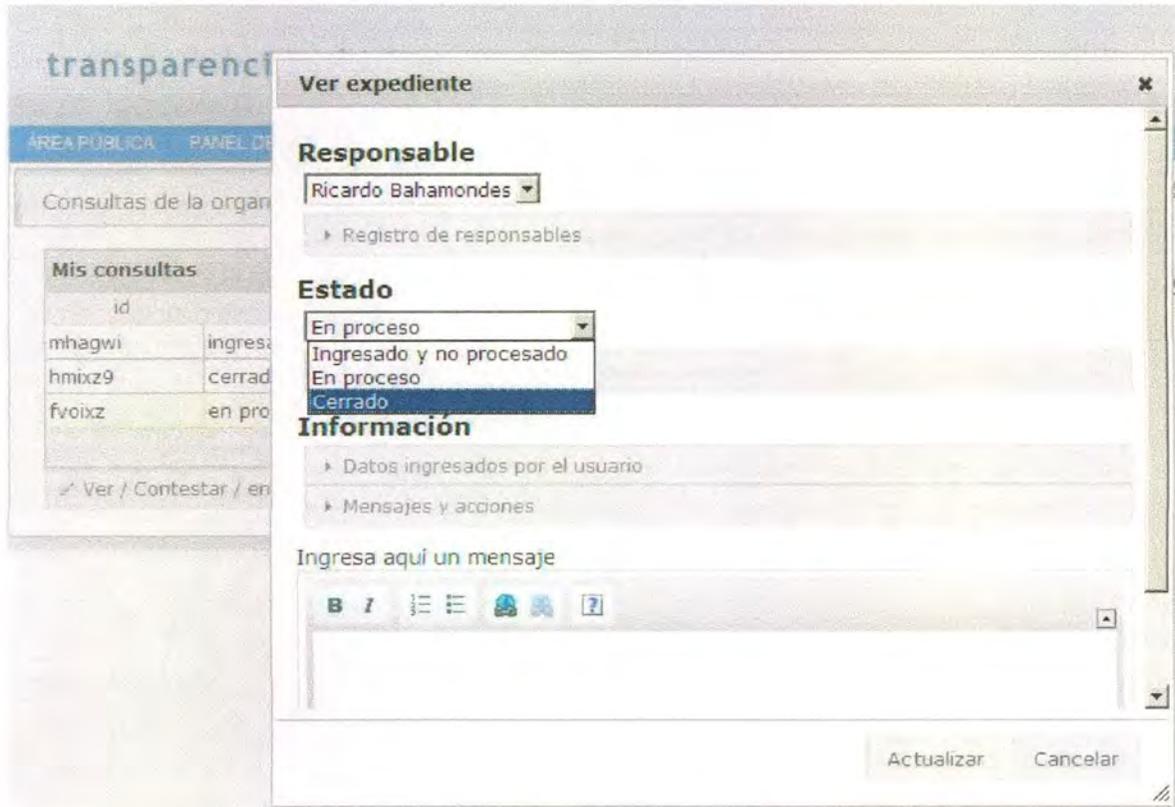
Paso 3: Al centro de la pantalla, aparece el cuadro "Información" que confirma el correcto envío de la contrapregunta. Se debe pinchar "Ok".



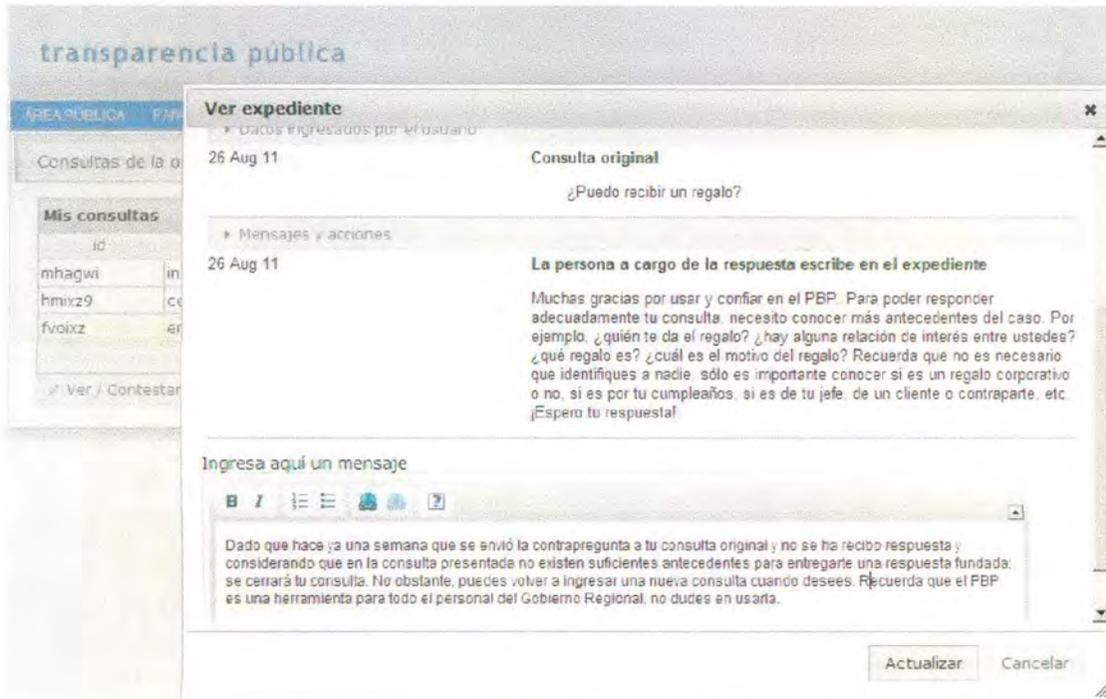
4. Cómo cerrar una consulta en caso de no recibir respuesta a una contrapregunta

Paso 1: Luego de que el Coordinador de Integridad ingresa la contrapregunta, el usuario tiene 5 días hábiles para responder a ésta. Una vez que la responde, el Coordinador debe seguir el proceso regular de las consultas y entregar una respuesta definitiva en cuanto posea los antecedentes suficientes.

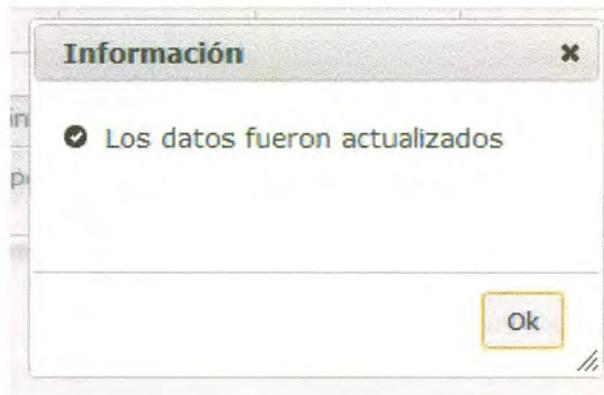
No obstante, en el caso de que el usuario no responda a la contrapregunta dentro del plazo, el Coordinador de Integridad cerrará la consulta.



Paso 2: Luego de cerrar la consulta, el Coordinador debe enviar un último mensaje que notifique de las razones del cierre de la consulta al usuario.

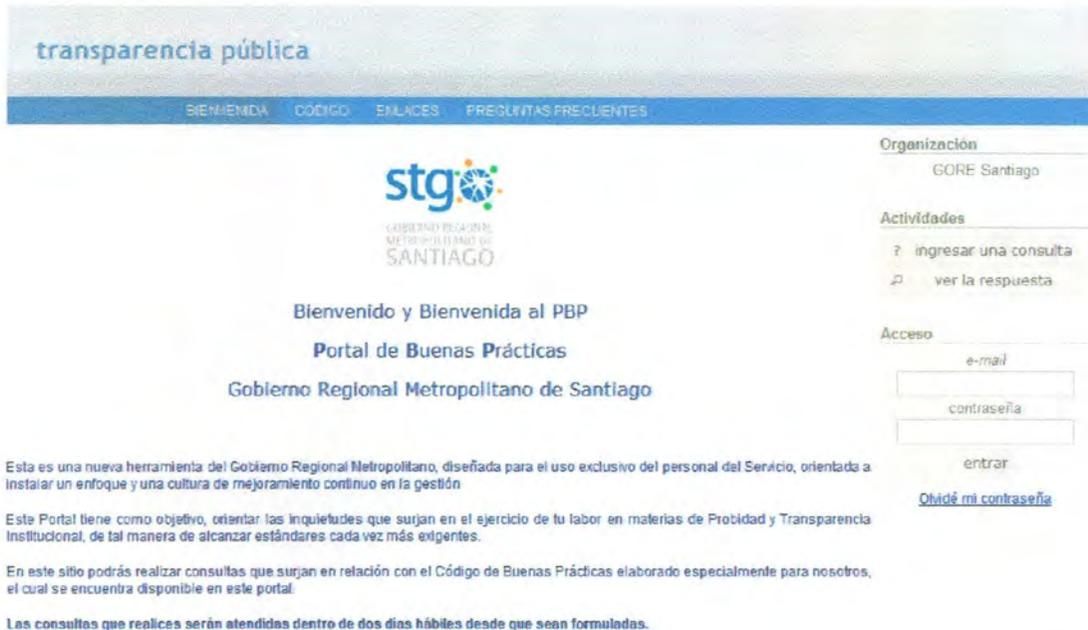


Paso 3: Al centro de la pantalla, aparece el cuadro "Información" que confirma el correcto envío del mensaje de cierre de la consulta. Se debe pinchar "Ok".



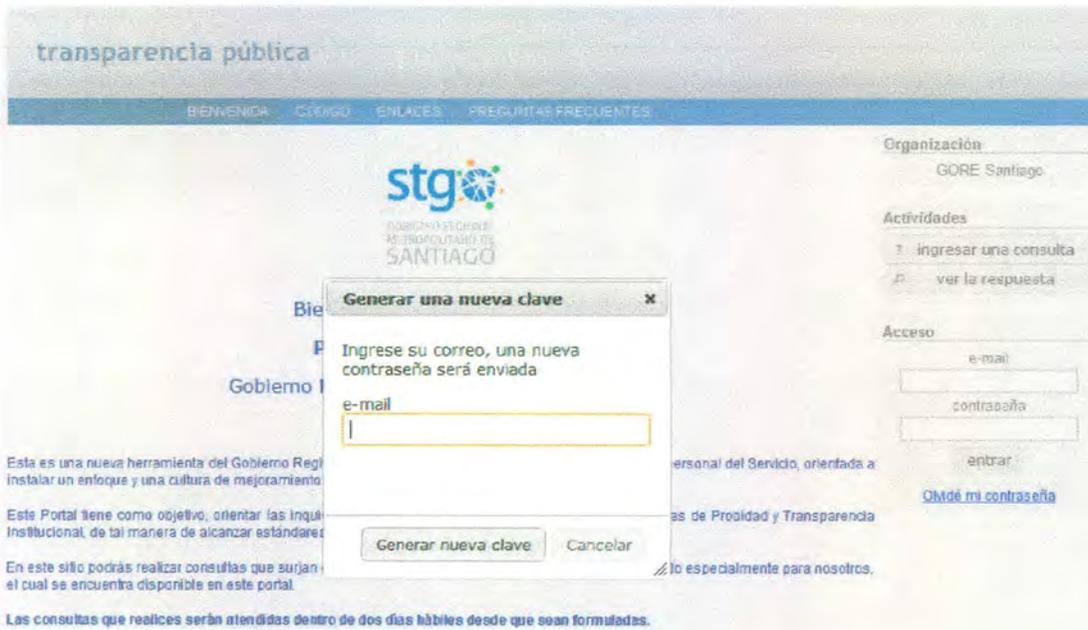
5. Cómo recuperar la contraseña

Paso 1: Una vez que se ingresa a PBP GORE, dirigirse al menú "Acceso" y pinchar la opción "Olvidé mi contraseña".



The screenshot shows the homepage of the PBP GORE website. At the top, there is a navigation bar with the text "transparencia pública" and links for "BIENVENIDA", "CÓDIGO", "ENLACES", and "PREGUNTAS FRECUENTES". The main content area features the logo of the "GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO" (stg) and a welcome message: "Bienvenido y Bienvenida al PBP Portal de Buenas Prácticas Gobierno Regional Metropolitano de Santiago". On the right side, there is a sidebar with sections for "Organización" (GORE Santiago), "Actividades" (ingresar una consulta, ver la respuesta), and "Acceso" (e-mail, contraseña, entrar). A link for "Olvidé mi contraseña" is visible below the "Acceso" section. Below the main content, there are several paragraphs of text explaining the portal's purpose and providing information about consultation response times.

Paso 2: Se abrirá un cuadro llamado "Generar una nueva clave", ingresar el correo electrónico en el espacio habilitado para esto y pinchar el botón "Generar una nueva clave". Luego de esto, el sistema generará automáticamente una nueva contraseña que será enviada de manera inmediata al e-mail del Coordinador.



This screenshot shows the same website as the previous one, but with a modal window titled "Generar una nueva clave" open. The modal contains the text "Ingrese su correo, una nueva contraseña será enviada" and a text input field labeled "e-mail". At the bottom of the modal, there are two buttons: "Generar nueva clave" and "Cancelar". The background content of the website is partially visible behind the modal.

Paso 3: Luego de rescatar la nueva contraseña entregada por el sistema desde su correo electrónico, puede ingresar al PBP y cambiarla por otra contraseña que le sea fácil de recordar.

6. Cómo cambiar la contraseña

Paso 1: Una vez habiendo ingresado a PBP GORE como Coordinador de Integridad, dirigirse al menú "Usuario activo" y pinchar la opción "Cambiar mis datos".

The screenshot shows the 'transparencia pública' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'AREA PÚBLICA', 'CONSULTAS', and 'SALIR'. Below this, the 'Mis consultas' section displays a table with the following data:

id	Estado	Inicio	Última	Días
347ch7	cerrado	24-08-2011	24-08-2011	0

Below the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 1' and 'Mostrando 1 - 1 de 1'. To the right of the table, there is a user profile section with the following information:

- Organización: GORE Santiago
- Usuario activo:  **Javiera Alarcón**
[Cambiar mis datos](#)

At the bottom of the page, there is a footer with the 'Chile' logo and contact information: 'Avda. Rancagua 335, Providencia, Santiago de Chile', 'Teléfono-tax: (56-2) 274 30 27', and 'E-mail: chil@transparencia.cl; chil@transparencia.cl'.

Paso 2: Se abrirá un cuadro denominado "Cambiar los datos personales de un usuario", donde es posible modificar nombre, apellido, teléfono, foto, correo electrónico y contraseña. Para cambiar la contraseña se debe escribir la nueva contraseña, repetirla y pinchar "Actualizar datos".

The screenshot shows a dialog box titled "Cambiar los datos personales de un usuario" overlaid on the website. The dialog box contains the following fields and controls:

- Header: "Cambiar los datos personales de un usuario" with a close button (X).
- Instruction: "Ingresa aquí los datos del usuario".
- Form fields:
 - Nombre *: Javiera
 - Apellido *: Alarcón
 - Teléfono: (empty)
 - Foto: 
 - E-mail *: jalarcon@gobiernosantiago.cl
 - Contraseña *: (empty)
- Buttons: "Actualizar datos" and "Cancelar".

V. Modo de uso: Coordinador General

El Coordinador General ingresa al portal, recupera su contraseña y responde y contra pregunta consultas del mismo modo que cualquier Coordinador de Integridad. Por tanto, para conocer acerca de estas funciones diríjase a los apartados respectivos de ítem IV del presente Manual: Modo de uso de Coordinador de Integridad.

Sin embargo, existen cinco funciones en el PBP que son exclusivas del Coordinador General: el poder hacer seguimiento a todas las consultas de la institución, el descargar dichas consultas en una planilla formato Excel, el modificar al Coordinador de Integridad responsable de una consulta, el crear la cuenta para un nuevo Coordinador de Integridad y el editar o borrar la cuenta de un Coordinador de Integridad existente.

1. Cómo observar las consultas de la institución y su estado

Paso 1: Entrar a PBP GORE, ingresar la contraseña institucional y enviar.

Paso 2: En el menú "Acceso" ingresar su e-mail y contraseña y apretar el botón "Entrar".

Una vez que se ingresa como Coordinador General al PBP, desaparecen las pestañas superiores del menú de los usuarios: Bienvenida, Código, Enlaces y Preguntas Frecuentes. En cambio, aparece la opción "Panel de Control" y "Consultas".

Paso 3: Pinchar "Consultas". Dentro de ese menú, existen las pestañas "Consultas de la organización" y "Mis consultas".

En "Mis Consultas" se puede ver el listado de consultas recibidas directamente por el Coordinador General y que debe responder. Este menú funciona de igual modo que el menú "Mis Consultas" de los Coordinadores de Integridad.

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA | PANEL DE CONTROL | CONSULTAS | SAIR

Consultas de la organización | Mis consultas

Organización: GORE Santiago

Usuario activo: Ricardo Bahamondes [Cambiar mis datos](#)

id	Estado	Inicio	Última	Días
fvoixz	en proceso	26-08-2011	26-08-2011	0

Página 1 de 1 | 10 | Mostrando 1 - 1 de 1

[Ver / Contestar / enviar mensaje](#) | [Exportar a excel](#)

Chile | Ayuda | Rancagua 335 | Providencia, Santiago de Chile | Teléfono-fax: (56-2) 274 38 27 | Email: chiletransparencia@chiletransparencia.cl

En "Consultas de la organización" se observan todas las consultas que han ingresado al Gobierno Regional, su folio, el Coordinador de Integridad responsable, el estado de la consulta (abierta, en proceso o cerrado), la fecha en que se inició y la fecha en que fue revisada y/o contestada (historial).

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA | PANEL DE CONTROL | CONSULTAS | SALIR

Consultas de la organización | Mis consultas

Consultas de la organización

id	Responsable	Estado	Inicio	Última	Días
14012	Ricardo Bahamondes	en proceso	26-08-2011	26-08-2011	0
3470h7	Javiera Alarcón	cerrado	24-08-2011	24-08-2011	0

Página 1 de 1 | 10 | Mostrando 1 - 2 de 2

Ver / Contestar / enviar mensaje | Exportar a excel

Organización: GORE Santiago

Usuario activo: Ricardo Bahamondes

Chile | Avda. Rancagua 526, Providencia, Santiago de Chile | Teléfono-fax (56-2) 274 36 27 | Email: chiltransparente@chiltransparente.cl

Paso 4: Para conocer con mayor detalle alguna de las consultas, debe pincharse la consulta (se marcará de un color amarillo) y luego apretar el botón: "Ver / Contestar / Enviar Mensaje".

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA | PANEL DE CONTROL | CONSULTAS | SALIR

Consultas de la organización | Mis consultas

Consultas de la organización

id	Responsable	Estado	Inicio	Última	Días
14012	Ricardo Bahamondes	en proceso	26-08-2011	26-08-2011	0
3470h7	Javiera Alarcón	cerrado	24-08-2011	24-08-2011	0

Página 1 de 1 | 10 | Mostrando 1 - 2 de 2

Ver / Contestar / enviar mensaje | Exportar a excel

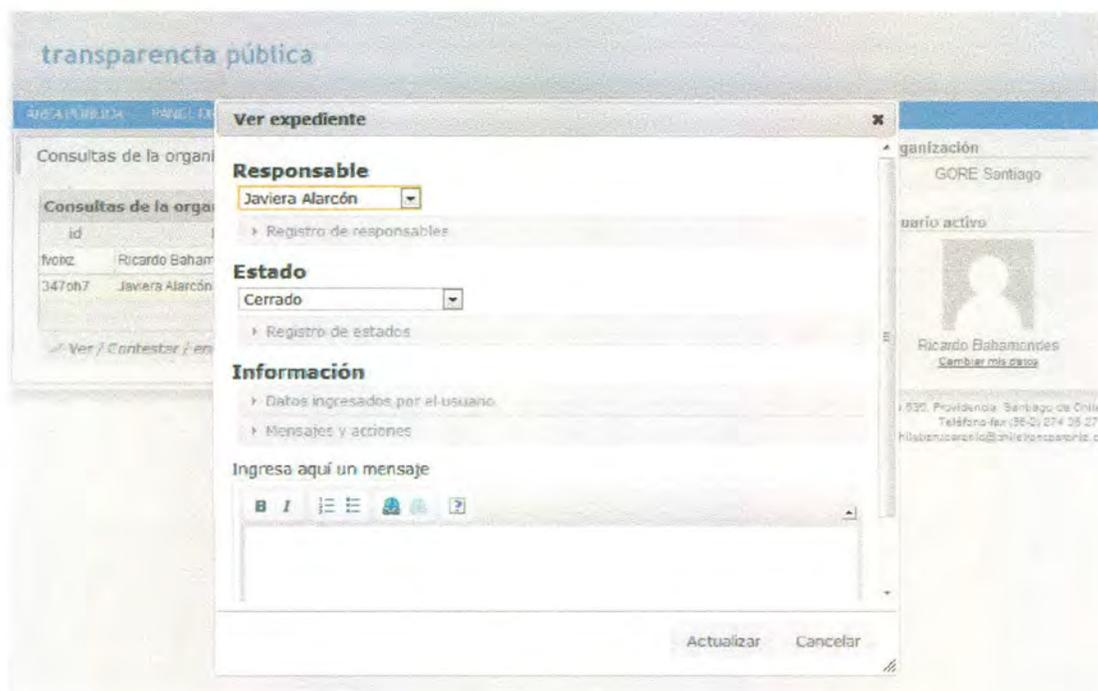
Organización: GORE Santiago

Usuario activo: Ricardo Bahamondes

Chile | Avda. Rancagua 526, Providencia, Santiago de Chile | Teléfono-fax (56-2) 274 36 27 | Email: chiltransparente@chiltransparente.cl

Paso 5: Se desplegará un cuadro llamado "Ver expediente" que contiene información acerca del Responsable y del Estado de la Consulta. Mediante este menú el Coordinador General puede leer cualquier consulta de la institución e incluso responderla directamente.

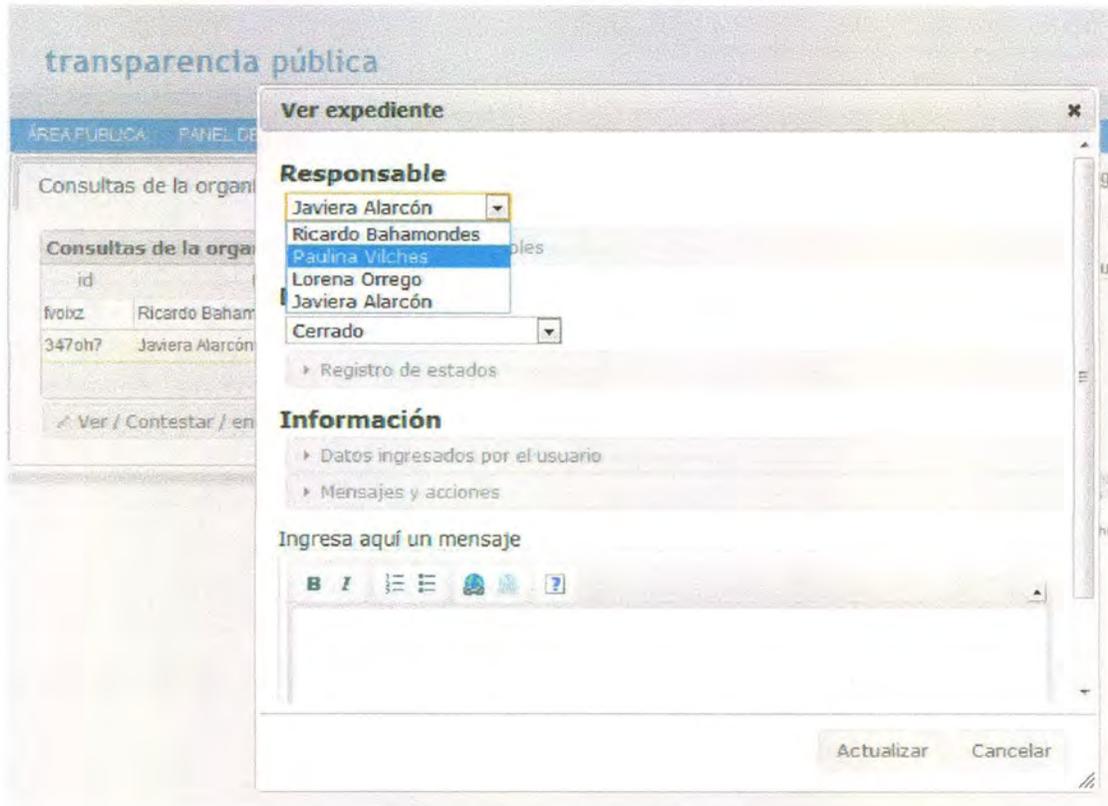
IMPORTANTE: Si el Coordinador General responde una consulta a cargo de un Coordinador de Integridad, el sistema no genera ningún aviso de manera automática para dicho coordinador. Por lo tanto, para mantener el orden del sistema, el Coordinador General sólo debe responder consultas asignadas a otros Coordinadores en casos excepcionales, como por ejemplo: que éstos se encuentren fuera de la institución o cuando la consulta sea particularmente compleja. No obstante, en cualquiera de estas situaciones, antes de responder, el Coordinador General debe indicarse en el expediente como responsable de la consulta (ver punto 2 de este capítulo).



2. Cómo modificar al Coordinador de Integridad responsable de una consulta

Paso 1: Una vez el menú consultas de la organización, seleccionar la consulta en que se quiere cambiar al Coordinador de Integridad responsable y pinchar "Ver / Contestar / Enviar Mensaje".

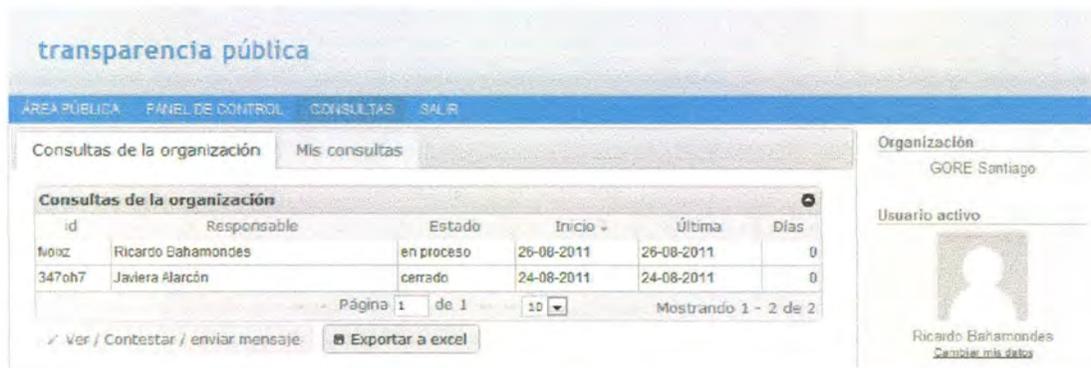
Paso 2: En el cuadro "Ver expediente", dentro del menú Responsable, al pinchar la pestaña se despliega la lista de Coordinadores de Integridad de la institución. Seleccionar al Coordinador de Integridad que se desea dejar a cargo de la consulta y luego, pinchar "Actualizar".



Paso 3: Al nuevo Coordinador de Integridad designado le llegará un aviso vía correo electrónico, informándole de la nueva consulta a su cargo.

3. Cómo descargar las consultas en una planilla Excel

Paso 1: Una vez en el menú "Consultas de la organización", pinchar el botón "Exportar Excel". Inmediatamente se descargará al computador un archivo en formato Excel llamado "Cases" con todas las consultas de la institución.



4. Cómo editar la cuenta de un Coordinador de Integridad

Paso 1: Una vez que se ingresa al PBP como Coordinador General, se accede a la pestaña "Panel de Control". En esta se observa un listado denominado "Usuarios Registrados" que corresponde a la nómina de Coordinadores de Integridad de la institución.

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA PANEL DE CONTROL CONSULTAS SALIR

Usuarios

Organización
GORE Santiago

Usuario activo
Ricardo Bahamondes
[Cambiar mis datos](#)

Usuarios registrados

Nombre	Apellido	Empresa
Ricardo	Bahamondes	GORE Santiago
Paulina	Vilches	GORE Santiago
Lorena	Orrego	GORE Santiago
Javiera	Alarcón	GORE Santiago

Página 1 de 1 10 Mostrando 1 - 4 de 4

+ Nuevo Editar Borrar

Chile TRANSPARENTE
Avda. Rengo 555, Providencia, Santiago de Chile
Teléfono-fax (56-2) 274 56 27
Email: chilentransparencia@chilentransparencia.cl

Paso 2: Seleccionar la cuenta del Coordinador de Integridad que se desea editar (se marcará de color amarillo) y pinchar "Editar".

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA PANEL DE CONTROL CONSULTAS SALIR

Usuarios

Organización
GORE Santiago

Usuario activo
Ricardo Bahamondes
[Cambiar mis datos](#)

Usuarios registrados

Nombre	Apellido	Empresa
Ricardo	Bahamondes	GORE Santiago
Paulina	Vilches	GORE Santiago
Lorena	Orrego	GORE Santiago
Javiera	Alarcón	GORE Santiago

Página 1 de 1 10 Mostrando 1 - 4 de 4

+ Nuevo Editar Borrar

Chile TRANSPARENTE
Avda. Rengo 555, Providencia, Santiago de Chile
Teléfono-fax (56-2) 274 56 27
Email: chilentransparencia@chilentransparencia.cl

Paso 3: Se abrirá un cuadro llamado "Cambiar los datos personales de un usuario", donde se puede modificar Nombre, Apellido, Teléfono, E-mail y contraseña del Coordinador de Integridad. Además, se puede agregar una foto de perfil para el usuario.

Cambiar los datos personales de un usuario

Ingresa aquí los datos del usuario

Nombre *
Javiera

Apellido *
Alarcón

Teléfono

Foto
 No se ha... archivo

E-mail *
jalarcon@gobiernosantiago.cl

Contraseña *

Repite la contraseña

Luego de realizar cualquier cambio en la cuenta de un Coordinador de Integridad, se debe pinchar "Actualizar datos" para que se registren las modificaciones efectuadas.

5. Cómo crear la cuenta de un nuevo Coordinador de Integridad

Paso 1: Bajo el listado de "Usuarios Registrados", en "Panel de Control", pinchar el botón "Nuevo".



The screenshot shows the 'transparencia pública' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'ÁREA PÚBLICA', 'PANEL DE CONTROL', 'CONSULTAS', and 'SALIR'. Below this, the main content area is divided into two sections. On the left, under the heading 'Usuarios', there is a sub-section 'Usuarios registrados' which contains a table with the following data:

Nombre	Apellido	Empresa
Ricardo	Bahamondes	GORE Santiago
Paulina	Vilches	GORE Santiago
Lorena	Orrego	GORE Santiago
Javiera	Alarcón	GORE Santiago

Below the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 1' and 'Mostrando 1 - 4 de 4'. At the bottom of this section are buttons for '+ Nuevo', 'Editar', and 'Borrar'. On the right side, there is a sidebar with 'Organización' (GORE Santiago) and 'Usuario activo' (Ricardo Bahamondes, with a 'Cambiar mi datos' link).

At the bottom right of the page, there is a logo for 'Chile' and contact information: 'Avenida Rancagua 500, Providencia, Santiago de Chile', 'Teléfono: fono. 85 21214 90 21', and 'E-mail: chiletransparente@chiletransparente.cl'.

Paso 2: Se abrirá un cuadro denominado "Crear una cuenta de usuario", donde se debe ingresar como datos obligatorios el Nombre, Apellido, E-mail y contraseña de el nuevo Coordinador de Integridad. Además, de manera opcional, es posible complementar esta información con el teléfono y una foto del usuario.

Una vez completada la información de la cuenta, se debe pinchar el botón "Crear usuario".

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA PANEL DE CONTROL CONSULTAS SALIR

Usuarios

Usuarios registrados

Non

Ricardo

Paulina

Lorena

Javiera

+ Nuevo

Editar

Borrar

Crear una cuenta de usuario

Ingresa aquí los datos del usuario

Nombre *

Apellido *

Teléfono

Foto

Seleccionar archivo No se ha... archivo

E-mail *

Contraseña *

Repite la contraseña

Crear usuario Cancelar

6. Cómo borrar la cuenta de un Coordinador de Integridad

Paso 1: En el menú "Usuarios Registrados", dentro de "Panel de Control", marcar al Coordinador de Integridad que se desea eliminar (se marcará con amarillo) y pinchar el botón "Borrar".

transparencia pública

ÁREA PÚBLICA PANEL DE CONTROL CONSULTAS SALIR

Usuarios

Organización

GORE Santiago

Usuario activo

Ricardo Bahamondes

[Cambiar mis datos](#)

Usuarios registrados

Nombre	Apellido	Empresa
		selecciona...
Ricardo	Bahamondes	GORE Santiago
Paulina	Vilches	GORE Santiago
Lorena	Orrego	GORE Santiago
Javiera	Alarcón	GORE Santiago

Página 1 de 1 10

Mostrando 1 - 4 de 4

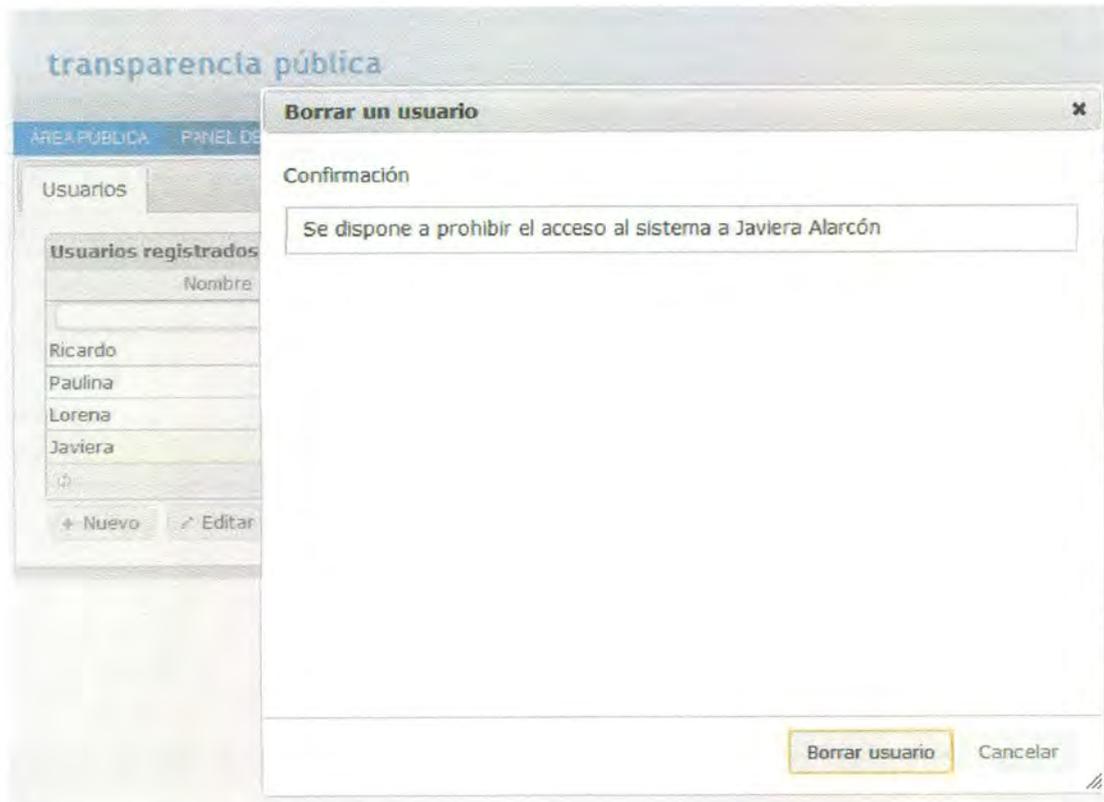
+ Nuevo Editar Borrar



Ayda, Rencaque 526, Pioneros, Santiago de Chile
 Teléfono: Fax: 55-21274 95 27
 E-mail: chiletransparente@chiletransparente.cl

Paso 2: Se abrirá un cuadro llamado "Borrar un usuario", en el que se pide la confirmación de la acción de eliminación de la cuenta del Coordinador de Integridad seleccionado. En caso de estar seguro de la acción, pinchar "borrar usuario".

IMPORTANTE: Sólo será posible eliminar a un Coordinador de Integridad que no tenga consultas asociadas. Por lo tanto, antes de borrar la cuenta de determinado coordinador, deben traspasarse sus consultas a otros coordinadores. Las consultas NUNCA pueden ser borradas del PBP.



VI. Propiedades del Administrador

Determinadas modificaciones al PBP sólo pueden ser ejecutadas desde Chile Transparente, por lo que en caso de requerirlas, el Gobierno Regional debe ponerse en comunicación con el Administrador del portal. Algunas de estas propiedades son:

1. Modificar la clave de acceso institucional.
2. Agregar preguntas frecuentes o enlaces de interés.
3. Eliminar consultas.
4. Subir al portal nuevos documentos disponibles para consulta y/o descarga.
5. Agregar secciones al portal.