

**Control de Cambios del documento respecto a la versión 1 Diciembre 2011**

Sistema	Modificación
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Ajuste en la numeración de aspectos a analizar en requisito 1.1.3.2.2. Procedimiento(s) de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
	Ajuste en la numeración de los elementos a considerar en requisito 3.1.4., sobre los procedimientos establecidos en los requisitos para el Sistema.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos el análisis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las definiciones estratégicas de la Institución y su vinculación con materias de calidad de atención a la ciudadanía;</li> <li>• La estructura organizacional de la institución;</li> <li>• La normativa vigente relacionada;</li> <li>• Todos los espacios de atención institucional vinculados a la provisión de productos estratégicos y solicitudes ciudadanas;</li> <li>• La gestión de las solicitudes ciudadanas, considerando procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo para su recepción, derivación, seguimiento,</li> </ul>	<p>1.1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio. La calidad de atención se entiende como el resultado de la gestión integrada de los espacios de atención, de las solicitudes ciudadanas, de la información sobre calidad de servicio, y de los mecanismos de transparencia de los actos y resoluciones y de otros sobre participación ciudadana, así como de las competencias de los funcionarios en dichas materias. A partir de lo anterior, el diagnóstico debe identificar, describir y analizar al menos los siguientes aspectos (<u>Nota</u>: en los casos que corresponda, la institución que desponga de unidades descentralizadas para atender a la ciudadanía, debe aplicar el diagnóstico en cada unidad territorial hasta el nivel regional y posteriormente realizar un diagnóstico consolidado a nivel nacional):</p> <p>1.1.1. Considerando las Definiciones Estratégicas de la institución, política(s) institucional(es) sobre calidad de atención a la ciudadanía, su estructura organizacional y normativas vigentes relacionadas, identifica (<u>Nota</u>: las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las presentadas con la Ley de Presupuestos 2012 - Ficha A1):</p> <p>1.1.1.1. Las funciones y atribuciones de la Institución en materias de atención ciudadana, y cómo estas son parte de su Misión y Objetivos Estratégicos;</p> <p>1.1.1.2. Qué productos estratégicos,</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>respuesta y registro;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de servicio en la provisión de productos estratégicos, a través de mecanismos de conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución y el uso de esa información en el diseño y prestación de dichos productos;</li> <li>• El proceso de Transparencia Activa, identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización, en concordancia con la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado;</li> <li>• Vinculación del SIAC con la “Política para la Participación Ciudadana 2010-2014”, cuando sea aplicable;</li> <li>• El personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos y sus competencias en materia de calidad de atención a la ciudadanía.</li> </ul>	<p>subproductos y productos específicos se prestan directamente a la ciudadanía y cuáles se entregan a través de los espacios de atención;</p> <p>1.1.1.3. Qué ciudadanos/as son los cliente(a)s, usuario(a)s y/o beneficiario(a)s de la Institución y cuáles son sus características;</p> <p>1.1.1.4. Quiénes –departamento, unidad, área–, dentro de la institución son los que prestan el servicio/producto y tienen contacto directo con los ciudadanos y qué rol cumplen las otras unidades para que se preste el servicio/producto de forma adecuada (con el fin de definir claramente qué rol juega cada repartición al interior de la institución en el engranaje orientado hacia la calidad de atención). Se debe considerar la disposición de roles, responsabilidades, autoridades y relaciones internas y externas.</p> <p>1.1.2. Todos los espacios de atención existentes. Estos corresponden a canales de contacto entre la institución y la ciudadanía vinculados a la gestión de solicitudes ciudadanas, la participación ciudadana y la provisión de productos estratégicos. Se consideran como espacios de atención: OIRS, oficinas de atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, Centros de Documentación, Buzones Ciudadanos, Portales Web, Teléfonos de Atención, Oficinas Móviles, Call Center y Oficina de Partes, entre otros. El diagnóstico debe incluir (se excluyen los aspectos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos):</p> <p>1.1.2.1. Identificación de los espacios de atención existentes y de cada punto de contacto a través del(los) cual(es) se entregan bienes/servicios a la ciudadanía usuaria, cliente y/o beneficiaria.</p> <p>1.1.2.2. Distribución territorial y cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica, entre otros).</p> <p>1.1.2.3. Tipificación de la ciudadanía que</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>atienden (perfil del ciudadano, considerando aspectos tales como: zona geográfica, rango etario, género, nivel socioeconómico, entre otros).</p> <p>1.1.2.4. Nivel de equipamiento e infraestructura existente, identificando al menos: herramientas tecnológicas, conexión a redes, facilidad de acceso para la ciudadanía y la visibilidad de los espacios de atención.</p> <p>1.1.2.5. Descripción de cómo la ciudadanía interactúa con los espacios de atención institucionales, a través de metodologías de atención y su respeto por los derechos de las personas (esto tiene relación con la aplicación de varios aspectos relacionados con la atención directa a la ciudadanía (trato) tales como: la forma de recepcionar al/la ciudadana/o, el proceso de escucha, la forma de responder, el formato de despedida, y el correcto registro y derivación de la solicitud internamente. Estos aspectos también pueden ser denominados como “Protocolos de Atención” o “Script”.</p> <p>1.1.2.6. Descripción de los instrumentos a través de los cuales se planifica de manera anticipada la demanda de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y/o productos (o servicios) estratégicos factibles de ser requeridos por la ciudadanía, a través de los espacios de atención, considerando proyecciones aproximadas de las solicitudes a recibir (consultas históricas, análisis de variables externas o internas, cambios en las Políticas institucionales, etc).</p> <p>1.1.3. La gestión de solicitudes ciudadanas. Considera las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones en el marco de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; y las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de acuerdo a lo establecido en el Título IV de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>1.1.3.1. En el caso de las solicitudes en el marco de la Ley N° 19.880, se debe considerar:</p> <p>1.1.3.1.1. Procedimiento(s) para su gestión, considerando las siguientes etapas: recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro e identificación de los ciudadanos. En particular, para los reclamos se debe contemplar adicionalmente: el grado de facilidad de acceso y uso de los mecanismos de reclamos por la ciudadanía, de resolución dentro de plazos razonables y de satisfacción con la respuesta.</p> <p>1.1.3.1.2. Análisis de la calidad de la información que se entrega en los espacios de atención correspondientes, considerando criterios como grado de variedad y accesibilidad; descripción de las medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia así como el análisis de satisfacción, de necesidades y expectativas respecto a la información entregada.</p> <p>1.1.3.1.3. Instrumento(s) para la gestión y registro de solicitudes ciudadanas, que considere el seguimiento de las etapas del proceso de atención ciudadana; la forma de acceso de la ciudadanía a conocer el estado en que se encuentra su solicitud; y el desarrollo y mantenimiento de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades establecidas en la tramitación de cada solicitud ciudadana (en el caso que exista la aplicación de tecnologías de información y/o uso de bases de datos, se debe señalar su coherencia con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico – Tecnologías de la Información de la institución).</p> <p>1.1.3.2. En el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, la institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su proceso de gestión, identificando, describiendo y analizando, al menos los siguientes aspectos:</p> <p>1.1.3.2.1. Perfil de cargos o descripción de</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>funciones, según corresponda, del personal involucrado en la operación de estas solicitudes, conforme a la metodología establecida por la institución.</p> <p>1.1.3.2.2. Procedimiento(s) de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública, así como para la vinculación con el proceso de Transparencia Activa, analizando si éstos cuentan al menos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Identificación del procedimiento.</li> <li>b). Responsable del procedimiento.</li> <li>c). Objetivo del procedimiento.</li> <li>d). Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>e). Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad.</li> <li>f). Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>g). Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</li> <li>h). Fecha de aprobación (que corresponde a la entrada en vigencia de la versión respectiva).</li> </ul> <p>1.1.3.2.3. Mecanismo(s) e instrumento(s) de comunicación a los funcionarios de la institución respecto del proceso de gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>1.1.3.2.4. Sistema electrónico para la recepción y gestión Solicitudes de Acceso a la Información Pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y normativa vigente, considerando su funcionamiento y que cuente con al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Mecanismos de seguimiento y generación de registros que evidencian la realización de cada una de las etapas del procesamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</li> <li>b). Factibilidad técnica para utilizar un</li> </ul>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>conector XML (fase 2 que permita enviar reportes estadísticos periódicos).</p> <p>c). Permite elaborar reportes estadísticos periódicos</p> <p>1.1.4. Situación actual de su proceso de Transparencia Activa, identificando, describiendo y analizando, al menos los siguientes aspectos:</p> <p>1.1.4.1. Perfil de cargos o descripción de funciones, según corresponda, del personal involucrado en la operación del proceso de Transparencia Activa, conforme a la metodología establecida por la institución.</p> <p>1.1.4.2. Procedimiento(s) e instrumento(s) para generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar, actualmente operativos para dar cumplimiento con cada uno de los antecedentes actualizados que la institución debe mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos, analizando si éstos cuentan al menos con la estructura establecida en el requisito 1.1.3.2.2. (Procedimiento(s) para Solicitudes de Acceso a la Información Pública).</p> <p>1.1.4.3. Mecanismo(s) e instrumento(s) de comunicación a los funcionarios de la institución respecto del proceso de Transparencia Activa.</p> <p>1.1.5. Método(s) para gestionar la calidad de servicio. Se entiende por calidad de servicio el grado en que la gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y los bienes y/o servicios proporcionados por la Institución son apropiados o adecuados a las necesidades de los(as) ciudadanos(as) usuarios(as)/ clientes/ beneficiarios(as) y satisfacen sus necesidades. Para esto se debe considerar:</p> <p>1.1.5.1. Mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, a través de mediciones que permitan identificar sus características, necesidades, expectativas y satisfacción sobre los productos estratégicos que reciben de parte</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>de la institución y/o respecto a la gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880, indicando cómo se usa esa información en el diseño y prestación de los productos (incluido descripción de como se retroalimenta a los centros de responsabilidad de los productos estratégicos, cuando corresponda).</p> <p>1.1.5.2. Relación de los mecanismos precedentes con: el área de Planificación y Control de Gestión, el área de Gobierno Electrónico, el área de Tecnologías de la Información, y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda, así como con sistemas de información y bases de datos de la institución.</p> <p>1.1.5.3. Mediciones en los siguientes ámbitos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, incluidos indicadores de desempeño vinculados y descripción de si estas mediciones son a través de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de la calidad de servicio o una combinación de ellos.</p> <p>1.1.5.4. Utilización de la información de los reclamos para mejorar el diseño y prestación de los productos estratégicos, cuando sea aplicable, e identificando como se retroalimenta a los centros de responsabilidad de los productos estratégicos, cuando corresponda.</p> <p>1.1.5.5. El uso de toda la información señalada en los puntos anteriores, en la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y/o gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos cuando estos últimos sean aplicables (por ejemplo: "Política de la Calidad" en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001 u otros de similar naturaleza).</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>1.1.6. Identificar la relación del SIAC con la “Política de Participación Ciudadana 2010-2014”.</p> <p>1.1.7. Proceso(s) de difusión hacia dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de servicio, a través del(los) cual(es) se considere al menos la generación de: Plan(es) para la difusión de los productos y servicios institucionales, y derechos ciudadanos, de acuerdo al perfil de la ciudadanía atendida en los espacios de atención; Carta de Compromisos y otros mecanismos de difusión (se excluyen los procesos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos).</p> <p>1.1.8. Personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos (excluyendo los procesos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos), considerando:</p> <p>1.1.8.1. Caracterización del personal detallando: dotación, distribución, antigüedad en la Institución y en el espacio de atención, estudios, estamento al que pertenece, capacitaciones recibidas a la fecha, entre otros.</p> <p>1.1.8.2. Perfil(es) de cargo o descripción de funciones según corresponde, del personal vinculado directamente al Sistema.</p> <p>1.1.9. Procedimiento(s) e instrumento(s) relacionado(s) con la coordinación, control y seguimiento institucional de los procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, destinados a retroalimentar su funcionamiento, identificando:</p> <p>1.1.9.1. Instancias periódicas de generación de información, que consideren al menos: resumen ejecutivo a la autoridad con información estratégica para la toma de decisiones; detallando la estadística de</p>



ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>funcionamiento (magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros), niveles de satisfacción e indicadores de desempeño asociados a calidad de servicio.</p> <p>1.1.9.2. Instancias periódicas de análisis de información por el equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora, si fuese procedente.</p> <p>1.1.9.3. Identificación de indicadores de desempeño asociados a calidad de servicio, que midan los siguientes aspectos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención y el perfil del personal vinculado a dichos espacios. Para todo lo anterior se debe incluir la descripción de los instrumentos de registro y recolección de datos para su medición.</p> <p>1.1.10. Cuantificación y análisis de los recursos financieros involucrados en los procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía.</p>
<p>2. La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas con el modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, para el diseño/rediseño del SIAC.</p>	<p>2.1. La institución determina el grado de desarrollo alcanzado según los resultados del diagnóstico y en base al modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno, para las siguientes áreas:</p> <p>2.1.1. Espacios de atención.</p> <p>2.1.2. Gestión de solicitudes ciudadanas (excluyendo las Solicitudes de Acceso a la Información Pública).</p> <p>2.1.3. Método(s) para gestionar la calidad de servicio.</p> <p>2.1.4. Proceso(s) de difusión dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de servicio.</p> <p>2.1.5. Personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos (excluyendo los procesos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos).</p> <p>2.1.6. Procedimientos e instrumentos relacionados con la coordinación, control y seguimiento de los</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>procesos de atención a los ciudadanos.</p> <p>2.1.7. Indicadores de desempeño asociados a calidad de servicio.</p> <p>2.2. La institución compara los resultados del diagnóstico de los procesos de gestión de Solicitudes Acceso a la Información Pública y de Transparencia Activa respecto de la Ley N° 20.285, estableciendo brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño según corresponda.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>3. La institución diseña/rediseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, adaptado a su realidad institucional y de acuerdo a los resultados del diagnóstico, orientado a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema;</li><li>• Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución, particularmente con los centros de responsabilidad a cargo de la provisión de productos estratégicos, el área de Planificación y Control de Gestión, y si corresponde con el área de Gobierno Electrónico y/o el área Tecnologías de la Información;</li><li>• La vinculación del SIAC con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda;</li><li>• Los procesos de difusión apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales</li></ul>	<p>3.1. La institución diseña/rediseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, adaptado a su realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, el nivel de desarrollo alcanzado y el levantamiento de brechas proporcionado por la Secretaría General de Gobierno en las materias que correspondan, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio, que incluya al menos los siguientes elementos:</p> <p>3.1.1. Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema, su contribución a las definiciones estratégicas del Servicio, el cumplimiento de normativas vinculadas y aquellas relacionadas con Participación Ciudadana, estableciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.1.1. Política Institucional de calidad de atención a la ciudadanía.</li><li>3.1.1.2. Objetivos estratégicos para el Sistema.</li><li>3.1.1.3. Declaración de que es parte de la "Política de Participación Ciudadana 2010-2014", cuando corresponda.</li></ul> <p>3.1.2. Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes, estableciendo al menos:</p> <p>3.1.2.1. Proceso de diseño/rediseño del modelo de los espacios de atención vinculados con la gestión de solicitudes ciudadanas, la participación ciudadana y la provisión de productos estratégicos, estableciendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.2.1.1. Metodologías de atención.</li><li>3.1.2.1.2. El estándar de infraestructura, señalando cuando sea aplicable: el equipamiento tecnológico, la conexión a redes, la facilidad de acceso, visibilidad, entre otros aspectos.</li><li>3.1.2.1.3. Procedimiento o metodología para planificar y monitorear periódicamente la demanda de solicitudes ciudadanas en el</li></ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>en materia de calidad de atención a la ciudadanía; y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir la calidad de atención a la ciudadanía y el logro de los objetivos del Sistema, la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes del SIAC.</li> </ul>	<p>marco de la Ley N° 19.880 y/o provisión de productos estratégicos, cuando corresponda, a través de los espacios de atención considerando: proyecciones aproximadas de las solicitudes a recibir (consultas históricas, análisis de variables externas o internas que puedan afectar la demanda en ciertos periodos, cambios en las Políticas institucionales, etc); acciones de monitoreo o control de la planificación establecida para el periodo; otras acciones que el Servicio considere como necesarias.</p> <p>3.1.2.2. Proceso relacionado con la gestión de solicitudes en el marco de la Ley N° 19.880, diseñando/rediseñando:</p> <p>3.1.2.2.1. Procedimiento(s) para su gestión, considerando las siguientes etapas: recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro e identificación de los/as ciudadanos/as.</p> <p>3.1.2.2.2. Asegurando que el procedimiento de reclamos: sea expedito y fácil de usar por la ciudadanía y que estos sean posibles de resolver dentro de un plazo razonable; y monitoree el grado de satisfacción de la ciudadanía con la respuesta entregada.</p> <p>3.1.2.2.3. Asegurando que el o los procedimiento(s) que describan entrega de información a través de espacios de atención: vigile(n) la calidad de la información entregada, considerando criterios de variedad y accesibilidad, y establezca medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia por la ciudadanía, así como el análisis de satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3.1.2.2.4. Instrumento(s) para su gestión y registro, que considere el seguimiento de las etapas del proceso; la forma de acceso de los ciudadanos a conocer el estado en que se encuentra su solicitud; y el desarrollo y mantenimiento de los registros que evidencian la realización de cada una de las</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>actividades establecidas en la tramitación de cada solicitud ciudadana (en el caso que exista la aplicación de tecnologías de información y/o uso de bases de datos, se debe establecer su coherencia con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico – Tecnologías de la Información de la institución).</p> <p>3.1.2.3. En el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, la institución diseña/rediseña el proceso para su gestión, considerando al menos:</p> <p>3.1.2.3.1. Estructura organizacional, para dar cumplimiento a las Solicitudes Acceso a la Información Pública, considerando perfil de cargo o descripción de funciones según corresponda, del personal involucrado en el proceso.</p> <p>3.1.2.3.2. Descripción de(los) procedimiento(s) de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>3.1.2.3.3. Sistema electrónico para la Recepción y Gestión Solicitudes de Acceso a la Información Pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y su Reglamento, asegurando que éste cuente con al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Mecanismos de seguimiento y generación de registros que evidencian la ejecución de todas las etapas definidas para el procesamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</li> <li>b). Mecanismos para el control de los plazos establecidos en la Ley N° 20.285.</li> <li>c). Envío de reportes estadísticos periódicos a través de un conector XML (fase 2).</li> <li>d). Generar reportes estadísticos sobre la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.</li> <li>e). Generar archivos de respaldo con toda la información del Sistema.</li> </ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>3.1.2.4. Diseña/rediseña del proceso de Transparencia Activa, considerando al menos:</p> <p>3.1.2.4.1. Estructura organizacional para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, considerando perfil de cargos o descripción de funciones del personal involucrado en el proceso de transparencia activa.</p> <p>3.1.2.4.2. Descripción de procedimiento(s) e instrumento(s) para generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar, actualmente operativos para dar cumplimiento con cada uno de los antecedentes actualizados que la institución debe mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos, asegurando que las unidades encargadas del control interno monitorean permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa.</p> <p>3.1.2.5. Proceso de calidad de servicio: definir método(s) para gestionar la calidad de servicio (documentado a través de un(os) procedimiento(s)), asegurando:</p> <p>3.1.2.5.1. Mecanismo(s) orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, a través de mediciones que permitan identificar sus características, necesidades, expectativas y satisfacción sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución y/o respecto a la gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880, indicando el uso de esa información en la mejora del diseño y prestación de los productos, así como la que se obtiene del análisis de los reclamos, cuando sea aplicable (incluyendo identificación del modo a través del cual se retroalimentará a los centros de responsabilidad a cargo de los productos estratégicos).</p> <p>3.1.2.5.2. Relación de los mecanismos precedentes con: el área de Planificación y</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>Control de Gestión, el área de Gobierno Electrónico, el área de Tecnologías de la Información, y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda, así como con sistemas de información y bases de datos de la institución.</p> <p>3.1.2.5.3 Las mediciones para conocer a la ciudadanía deben considerar al menos las etapas de identificación de la ciudadanía atendida, recopilación y análisis de datos, y entrega de retroalimentación para la mejora en el diseño y prestación de productos estratégicos y de la satisfacción ciudadana.</p> <p>3.1.2.5.4. Mediciones en los siguientes ámbitos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención.</p> <p>3.1.2.5.5. Las mediciones se deben obtener a partir de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de la calidad de servicio y de una combinación de ellos, según corresponda.</p> <p>3.1.2.5.6. Métodos para el uso de toda la información señalada en los puntos anteriores en la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos cuando estos últimos sean aplicables (por ejemplo: “Política de la Calidad” en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001 u otros de similar naturaleza).</p> <p>3.1.2.5.7. Asegurando el seguimiento del método(s) para gestionar la calidad de servicio a intervalos definidos y según el nivel apropiado de la organización.</p> <p>3.1.2.7. Proceso de difusión dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía, a través de:</p> <p>3.1.2.7.1. Un procedimiento que asegure la generación periódica de un Plan de difusión considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Difusión de la Carta de Compromisos.</li> <li>b). Instrumento(s) a través de(los) cual(es) se difunde y entrega información sobre los productos y servicios institucionales, considerando todos los espacios de atención.</li> <li>c). Mecanismo(s) e instrumento(s) de comunicación a los funcionarios de la institución respecto de las materias de transparencia (parte de la estrategia, funcionamiento y operación correspondiente a los procesos de gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Transparencia Activa), incluyendo la descripción documentada de los procedimientos respectivos.</li> </ul> <p>3.1.2.7.2. La definición/actualización de una metodología para la confección de la Carta de Compromisos, que asegure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). La inclusión de contenidos referidos a: información descriptiva de la institución; compromisos de calidad de servicio establecidos, considerando indicaciones que faciliten el acceso a ellos por parte de las personas; los Derechos y Deberes Ciudadanos atinentes al acceso a la información pública, gestión de solicitudes, participación ciudadana y provisión de productos estratégicos, cuando corresponda; e información complementaria referida a los espacios de atención como: localización, horario de atención y responsables.</li> <li>b). Los mecanismos de participación del personal que atienden público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicio para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as cuando sea aplicable.</li> </ul>



ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>3.1.2.8. Perfiles de cargos o descripción de funciones del personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos, particularmente los involucrados directamente en el Sistema (excluyendo los relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos), al menos en relación a la calificación, manejo de las herramientas del Sistema, y las habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar los procesos de atención ciudadana.</p> <p>3.1.3. Proceso de coordinación, control y seguimiento: Definición de los métodos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de la operación del Sistema, a través de la definición de un procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema, con el fin de asegurar su retroalimentación, estableciendo al menos:</p> <p>3.1.3.1 Definición de los indicadores de desempeño para medir la calidad de atención a la ciudadanía y el logro de los objetivos del Sistema:</p> <p>3.1.3.1.1. Señalando para cada indicador: el nombre; la meta anual (aprobadas por el Jefe/a Superior del Servicio), cuando exista información que permita su establecimiento; los supuestos (que corresponde a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores) establecidos para determinar el valor de la meta y su fundamentación, cuando sea aplicable; la fórmula o algoritmo de cálculo (incluida unidad de medida, y periodicidad o frecuencia de la medición); sentido de la medición (descendente o ascendente); y el o los medios de verificación.</p> <p>3.1.3.1.2. Estableciendo los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>indicadores diseñados.</p> <p>3.1.3.1.3. Asegurando que consignen información relevante al menos de los siguientes ámbitos: satisfacción ciudadana, cobertura de los espacios de atención y oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención.</p> <p>3.1.3.1.4. En el caso de las materias de transparencia (proceso de gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Transparencia Activa), asegurando que consignen información relevante de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Cumplimiento de plazos establecidos en los procedimientos respectivos.</li> <li>b). Cumplimiento de plazos y obligaciones legales establecidos en la Ley de Transparencia y su Reglamento.</li> </ul> <p>3.1.3.2. Incorporación al Sistema de Información para la Gestión (SIG) de los indicadores de desempeño relevantes, de aquellos definidos para el Sistema:</p> <p>3.1.3.2.1. Seleccionando de los indicadores de desempeño definidos para el Sistema, aquellos que midan aspectos relevantes.</p> <p>3.1.3.2.2. Identificando el centro de responsabilidad a cargo de los indicadores de desempeño seleccionados (basado en la estructura organizacional del Servicio).</p> <p>3.1.3.2.3. Incorporando los indicadores de desempeño seleccionados en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) de la Institución, o una justificación válida cuando ello no suceda; y</p> <p>3.1.3.2.4. Asegurando que los indicadores de desempeño sean parte de los reportes del SIG, con el respectivo análisis de sus resultados, identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe del Centro de Responsabilidad a cargo del(los) indicador(es) en análisis.</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>3.1.3.3. Estableciendo el(los) instrumento(s) de sistematización de la información para elaborar reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio, que asegure al menos:</p> <p>3.1.3.3.1. Generación en el año de informes periódicos ejecutivos con análisis de los resultados de los indicadores de desempeño del Sistema, identificando sus causas, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, y estableciendo una periodicidad adecuada a las necesidades de información de la institución.</p> <p>3.1.3.3.2. Diseño de informe(s) ejecutivo(s) con información estratégica para la toma de decisiones sobre estadísticas de funcionamiento y calidad del servicio, detallando magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros; y niveles de satisfacción, y estableciendo una periodicidad adecuada a las necesidades de información de la institución.</p> <p>3.1.3.3.3. Diseño de un informe ejecutivo de gestión mensual sobre el cumplimiento de la Ley N°20.285 y su Reglamento, para aprobación del el/la Jefe/a Superior de Servicio, que considere al menos los siguientes aspectos:</p> <p>a). Resultados del control y seguimiento institucional de las materias de transparencia, incluyendo el control de plazos de Transparencia Activa y gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>b). Cuando corresponda, incluir la descripción de las acciones implementadas para subsanar los inconvenientes detectados en cada informe precedente.</p> <p>c). Identificación de los medios de verificación utilizados en su elaboración, entre los cuales es posible incorporar aquella información que sea pertinente y</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>que se encuentre disponible, incluyendo aquella elaborada por el Consejo para la Transparencia y/o el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</p> <p>3.1.3.4. Instancias periódicas de análisis del equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora si fuese procedente.</p> <p>3.1.3.5. La vinculación e interacción de los procesos de atención ciudadana con el Sistema de gestión de la Calidad (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda.</p> <p>3.1.3.6. Asegure que la información solicitada por organismos públicos vinculados a materias de atención ciudadana sea entregada con la oportunidad y calidad requerida.</p> <p>3.1.3.7. Estableciendo los procesos para la generación de los instrumentos de planificación (Plan General de Implementación del Sistema, Programa de Trabajo Anual) y de control de la mejora continua (Programa de seguimiento) del Sistema, así como de las instancias de evaluación de su implementación (correspondientes a los requisitos de la etapa 4).</p> <p>3.1.4. Todos los procedimientos establecidos en los requisitos precedentes, así como para cualquier otro considerado para el Sistema, deben contener al menos los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a). Identificación del procedimiento.</li> <li>b). Responsable del procedimiento.</li> <li>c). Objetivo del procedimiento.</li> <li>d). Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>e). Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad.</li> <li>f). Plazo establecido para la ejecución de las actividades.</li> <li>g). Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</li> <li>h). Fecha de aprobación (que corresponde a la</li> </ol>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>4. La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación y operación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gradualidad de la implementación de cada proceso del Sistema en el mediano plazo;</li> <li>• Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y</li> <li>• Las acciones de capacitación que correspondan en materias que se vinculen al Sistema para lograr las competencias necesarias del personal.</li> </ul>	<p>entrada en vigencia de la versión respectiva).</p> <p>4.1. La institución elabora un Plan General de Implementación del SIAC diseñado/rediseñado, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, con el fin de contar con una eficaz planificación y asegurar su operación, conteniendo al menos:</p> <p>4.1.1. Objetivo general y específicos del Plan.</p> <p>4.1.2. La gradualidad de la implementación de los siguientes aspectos:</p> <p>4.1.2.1. Los espacios de atención.</p> <p>4.1.2.2. El proceso de gestión de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y/o provisión de productos estratégicos según corresponda.</p> <p>4.1.2.3. Los métodos para la calidad de servicio.</p> <p>4.1.2.4. Los procesos de difusión dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía.</p> <p>4.1.3. Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo considerando:</p> <p>4.1.3.1. El personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos, particularmente los involucrados en el Sistema.</p> <p>4.1.3.2. Cuando corresponda, define acciones de capacitación para lograr y mejorar las competencias del personal de acuerdo a lo establecido en los perfiles de cargo correspondiente y según el Plan Anual de Capacitación de la Institución.</p> <p>4.1.3.3. Recursos financieros y tecnológicos.</p>
<p>5. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, de acuerdo con el Plan General de Implementación del Sistema, señalando al menos los principales hitos</p>	<p>5.1. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para el periodo siguiente, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio, a partir del Plan General de implementación del Sistema y los recursos que estarán disponibles, señalando al menos:</p> <p>5.1.1. Los principales hitos a cumplir; y</p> <p>5.1.2. Un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
de ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables.	

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>6. La institución implementa el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual aprobado, considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución;</li><li>• Los procesos de difusión sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública;</li><li>• Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema;</li><li>• La medición de los indicadores de desempeño del Sistema y el análisis de sus resultados.</li></ul>	<p>6.1. La Institución implementa el SIAC diseñado, de acuerdo al Programa de Trabajo Anual aprobado, y actualizado cuando corresponda, considerando los siguientes aspectos:</p> <p>6.1.1. Ejecución de los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución:</p> <p>6.1.1.1. Implementando los espacios de atención correspondientes.</p> <p>6.1.1.2. Implementando los procedimientos, instrumentos y sistema(s) electrónico(s), según corresponda, para la gestión de solicitudes ciudadanas; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en estos procesos conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p> <p>6.1.1.3. Poniendo en operación el proceso de transparencia activa, de acuerdo con el diseño y el programa de trabajo definidos en la etapa anterior, implementando los procedimientos de generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar permanentemente; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en el proceso conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p> <p>6.1.1.4. Gestionando calidad de servicio, según los métodos establecidos en el procedimiento respectivo.</p> <p>6.1.1.5. Implementando los procesos de difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública, considerando:</p> <p>6.1.1.5.1. Ejecución del procedimiento respectivo.</p> <p>6.1.1.5.2. Ejecución del Plan de Difusión correspondiente al año en curso.</p>

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>6.1.1.5.3. Aplicación de la metodología para la elaboración de la Carta de Compromisos, cuando corresponda.</p> <p>6.1.1.6. En los casos que corresponda, implementando las acciones de capacitación programadas.</p> <p>6.1.2. Ejecución de los métodos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de la operación del Sistema:</p> <p>6.1.2.1. Implementando el procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema.</p> <p>6.1.2.2. Midiendo los indicadores de desempeño del Sistema y analizando e informando sus resultados a las autoridades del Servicio, considerando al menos:</p> <p>6.1.2.2.1. Medición de los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (nuevos y existentes) a ser medidos en el año.</p> <p>6.1.2.2.2. Identificación y fundamentación de los indicadores de desempeño del Sistema incorporados, eliminados y/o corregidos en el año.</p> <p>6.1.2.2.3. Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño cumplidos (95% a 105% de cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo), no cumplidos (menor a 95% de cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo) y sobre cumplidos (mayor a 105% de cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo). En particular, para los indicadores no cumplidos se debe contar con un análisis de la(s) causa(s) internas y/o externas y una justificación válida del incumplimiento. En los casos de indicadores que midan directamente plazos y obligaciones legales se entenderá como “cumplido” cuando el cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo sea 100%.</p> <p>6.1.2.2.4. Análisis de los resultados de los indicadores vinculados a materias de transparencia que midan directamente</p>



ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>plazos y obligaciones de la Ley N°20.285, basado solamente en el cumplimiento de la normativa legal correspondiente, fundamentando los resultados.</p> <p>6.1.2.3. Asegurando el monitoreo en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) de los indicadores de desempeño del Sistema seleccionados por su relevancia, cuando corresponda.</p> <p>6.1.2.4. Elaborando reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio, asegurando al menos:</p> <p>6.1.2.4.1. En el caso de reportes ejecutivos con análisis de los resultados de los indicadores de desempeño del Sistema (excluidos aquellos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en el reporte respectivo), que se generen con la periodicidad establecida, incorpore análisis de los resultados (identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad), y sean presentados al Jefe/a de Servicio para su aprobación.</p> <p>6.1.2.4.2. En el caso de(los) informe(s) ejecutivo(s) con información estratégica para la toma de decisiones sobre estadísticas de funcionamiento y calidad del servicio, detallen magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros, y niveles de satisfacción, que se generen con la periodicidad establecida,.</p> <p>6.1.2.4.3. En el caso de los informes ejecutivos de gestión mensual sobre el cumplimiento de la Ley N° 20.285 y su reglamento, los cuales son aprobados por el/la Jefe/a Superior de Servicio y consideran los aspectos establecidos en el procedimiento respectivo (ver requisito 3.1.3.3.3. en la etapa de diseño del Sistema), incorporando el análisis de los resultados alcanzados por los indicadores de desempeño (sólo aquellos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y</p>

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	transparencia activa que se abordan en el reporte respectivo), según las definiciones de la etapa anterior.
7. La institución controla el funcionamiento del Sistema e identifica aspectos necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	7.1. La institución controla el funcionamiento del Sistema, realizando las modificaciones que permitan el mejoramiento de su desempeño (las que deben estar justificadas), según los aspectos necesarios de ajustar identificados por el Servicio.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>8. La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p>	<p>8.1. La Institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema, confrontándolos con los elementos diseñados correspondientes, considerando al menos el análisis de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>8.1.1. Estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía.</li><li>8.1.2. Funcionamiento de los todos los espacios de atención.</li><li>8.1.3. Procedimientos, instrumentos y sistema(s) electrónico(s), cuando corresponda, para la gestión de las solicitudes ciudadanas.</li><li>8.1.4. Procedimiento relacionado con la operación del proceso de Transparencia Activa.</li><li>8.1.5. Método(s) para la gestión de calidad de servicio.</li><li>8.1.6. Efectividad de los procesos de difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública.</li><li>8.1.7. Cuando corresponda, determina la efectividad de las acciones de capacitación del personal involucrado en el Sistema.</li><li>8.1.8. Procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema, particularmente del cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño del Sistema.</li><li>8.1.9. El cumplimiento del Programa de Trabajo establecido para el año.</li><li>8.1.11. La pertinencia de todos los aspectos del Modelo SIAC diseñado por la Institución.</li></ul> <p>8.2. La Institución, a partir del análisis anterior, establece brechas entre los logros alcanzados y lo establecido en las metas planteadas en la Estrategia y el alcance definido en el Plan General de Implementación del Sistema, y las causas que las originaron.</p> <p>8.3. La Institución, formula recomendaciones de mejora para el periodo siguiente, derivadas del</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	análisis de los resultados de la implementación del Sistema, que permitan superar las brechas detectadas y orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.
<p>9. La institución diseña un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p>	<p>9.1. La institución diseña un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de resultados de la implementación, señalando al menos:</p> <p>9.1.1. Los compromisos (acciones preventivas y/o correctivas) derivados de las recomendaciones de mejora formuladas, que permitan superar o atenuar las brechas y sus causas, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p> <p>9.1.2. Identificando para cada compromiso las actividades, los plazos de ejecución, responsables, entre otros.</p>
<p>10. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SIAC.</p>	<p>10.1. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento, definido en el año anterior, contribuyendo con ello a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema, señalando al menos:</p> <p>10.1.1. El grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos;</p> <p>10.1.2. Las acciones realizadas para cumplir cada compromiso y un análisis sobre la efectividad de su contribución a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema; y</p> <p>10.1.3. Justificaciones de los compromisos no cumplidos.</p>
<p>11. La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención a la ciudadanía, a través de la facilitación del acceso oportuno a la</p>	<p>11.1. La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención y la Participación Ciudadana, asegurando al menos:</p> <p>11.1.1. Revisión y/o actualización de la Estrategia y del Plan General de Implementación del Sistema.</p> <p>11.1.2. La revisión y actualización permanente de los procedimientos del Sistema y de las metodologías de atención.</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y la promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.</p>	<p>11.1.3. La capacitación continua del personal involucrado en el Sistema, de acuerdo a los nuevos requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención, Participación Ciudadana y transparencia; según las necesidades de la institución.</p> <p>11.1.4. La generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional.</p> <p>11.1.5. La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del Sistema.</p> <p>11.1.6. Los mecanismos de difusión sobre los productos estratégicos, la Participación Ciudadana y la Carta de Compromiso.</p>