

Pauta de Validación Técnica PMG/MEI 2012

| | |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marco: | Marco Básico |
| Sistema: | Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana |
| Red de Experto: | Secretaría General de Gobierno (SEGGOB) - Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES - Comisión de Probidad y Transparencia) |

| ETAPA I | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Etapa | Pregunta | Medios de Verificación |
| 1 | 1. ¿La institución estableció el grado de desarrollo alcanzado en base al modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) definido por la Secretaría General de Gobierno al menos para las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> • Espacios de atención; • Gestión de solicitudes ciudadanas (excluyendo las Solicitudes de Acceso a la Información Pública); y • Método(s) para gestionar la calidad de servicio? | Informe de Diagnóstico elaborado por la Institución o Formulario de auto-diagnóstico SIAC 2012. |
| 1 | 2. ¿La institución realizó un diagnóstico y estableció brechas para el Proceso de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública? | Informe diagnóstico elaborado por la institución o herramienta de autoevaluación materias de transparencia SIAC 2012. |
| 1 | 3. ¿La institución realizó un diagnóstico y estableció brechas para el Proceso de Transparencia Activa? | Informe diagnóstico elaborado por la institución o herramienta de autoevaluación materias de transparencia SIAC 2012. |
| ETAPA II | | |
| Etapa | Pregunta | Medios de Verificación |
| 2 | 4. ¿El SIAC cuenta con procedimiento(s) para la gestión de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880 considerando las etapas de recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro? | Manual de Procedimientos o Procedimiento(s) para la gestión de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880, o la denominación que corresponda. |
| 2 | 5. ¿El SIAC cuenta con un procedimiento para gestionar calidad de servicio al interior de la organización? | Procedimiento(s) que describa el método para gestionar calidad de servicio al interior de la organización, o la denominación que corresponda. |
| 2 | 6. ¿El SIAC cuenta con un procedimiento para la difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía, que incluye la generación del plan de difusión y la metodología para la elaboración de la Carta de Compromisos? | Procedimiento para la elaboración del Plan de Difusión, y Metodología de elaboración de la Carta de Compromisos, o la denominación que corresponda. |
| 2 | 7. ¿El SIAC cuenta con un procedimiento para el proceso de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, considerando la recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública, que contenga al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del procedimiento, • Responsable del procedimiento, • Objetivo del procedimiento, • Nombre y descripción de las actividades, y • Plazo establecido para la ejecución de cada actividad? | Manual de procedimientos de la institución o Formulario GS 02-02 del anexo formularios SEGPRES SIAC 2012 |
| 2 | 8. ¿El SIAC cuenta con un procedimiento para el proceso de Transparencia Activa, que contenga al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del procedimiento, • Responsable del procedimiento, • Objetivo del procedimiento, • Nombre y descripción de las actividades, y • Plazo establecido para la ejecución de cada actividad? | Manual de procedimientos de la institución o Formulario TA 02-02 del anexo formularios SEGPRES SIAC 2012. |

| 2 | 9. ¿La institución definió indicadores de desempeño para el año 2013, que midan la calidad de atención y el logro de los objetivos del Sistema, y que consignen información relevante en los ámbitos de satisfacción ciudadana, cobertura de los espacios de atención y oportunidad en los servicios/productos entregados a través de espacios de atención? | Indicadores de desempeño definidos por la Institución o Formulario de Indicadores de Desempeño SIAC 2013. |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA III | | |
| Etapa | Pregunta | Medios de Verificación |
| 3 | 10. ¿La institución generó reportes periódicos a las autoridades del Servicio según la periodicidad definida por la institución, considerando los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Magnitud de las atenciones • Análisis de los indicadores de desempeño • Perfiles de la ciudadanía atendida, y • Niveles de satisfacción? | Reportes periódicos a las autoridades del Servicio. |
| 3 | 11. ¿La institución implementó el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual, y/o justificó los compromisos no cumplidos, considerando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del Programa de Trabajo del año en curso, • Ejecución del Plan de Difusión correspondiente al año en curso, • Aplicación de la metodología para la elaboración de la Carta de Compromisos, cuando corresponda, y • Medición de los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (nuevos y existentes) a ser medidos en el año? | Informe de Implementación del Sistema elaborado por la Institución, o Formulario de reporte de Implementación y evaluación SIAC 2012 |
| 3 | 12. ¿La institución elaboró durante el año informes ejecutivos de gestión mensual sobre el cumplimiento de la Ley N° 20.285 y su reglamento aprobados por el/la Jefe/a Superior de Servicio? | Informes ejecutivos de Gestión Informes ejecutivos de Gestión mensual. |
| ETAPA IV | | |
| Etapa | Pregunta | Medios de Verificación |
| 4 | 13. ¿La Institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema y establece brechas, considerando al menos el análisis de los siguientes aspectos: funcionamiento de los espacios de atención; Procedimientos del sistema, y efectividad de los procesos de difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales? | Informe de Evaluación elaborado por la Institución o Formulario de reporte de Implementación y evaluación SIAC 2012. Formularios AT 04-01 y AT04-02 del anexo formularios SEGPRES SIAC 2012. |