

Nombre de la Institución:	INTENDENCIA REGIONAL DE ATACAMA
----------------------------------	--

**PROGRAMA MARCO BÁSICO PMG - SIAC
FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORME¹
ETAPA IV POR MÁS DE UNA VEZ: MANTENCIÓN DEL GRADO DE DESARROLLO DEL SIAC.**

1. LA INSTITUCIÓN IMPLEMENTA LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DEFINIDO EN EL AÑO ANTERIOR.

La institución implementa el Programa de Seguimiento para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, definido en el año anterior, señalando al menos:

1.1 Requisito Técnico: El grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos.

1.2 Requisito Técnico: Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento.

1.3 Requisito Técnico: Justificación de los compromisos no cumplidos.

¹ Los recuadros de este formulario se pueden extender para un adecuado reporte de los requisitos técnicos, aumentando el número de filas o ampliando su tamaño. También, en caso de que la Institución así lo requiera, es posible incorporar otros cuadros, conservando la pertinencia con los requisitos solicitados. Sin embargo, no está permitida la eliminación de ningún cuadro del formulario.

Para cumplir con los requisitos 1.1, 1.2 y 1.3, se recomienda utilizar el siguiente cuadro.

Compromisos ²	Nivel de Cumplimiento (marcar con una cruz)			Justificación (cumplimiento parcial o nulo)	Actividades efectivamente desarrolladas
	Total	Parcial (brechas)	Nulo (brechas)		
La actualización y difusión permanente de los procedimientos de registro, recepción, derivación y respuesta de las solicitudes ciudadanas.	X				<p>Se crearon varios submenús en el menú Participación Ciudadana de la página Web de la Intendencia, los cuales permiten a usuarios internos como externos tener acceso a información diferente relacionada con el Sistema SIAC, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la Carta de Derechos Ciudadanos en formato PDF. • Acceso a Manuales y protocolos de atención y procedimientos de recepción, derivación, etc. • Acceso a Información de los PMG donde se puede conocer los informes finales de algunos de los sistemas de PMG. • Acceso a la Norma de Participación Ciudadana. • Información de los espacios de atención donde se encuentra los informes estadísticos de atención y de satisfacción de usuarios.

² Los compromisos corresponden a los Hitos comprometidos en el Programa de Seguimiento de la Etapa VI del Programa Marco Básico 2009.

			<p>Puede ser revisado en: www.intendenciaatacama.gov.cl</p>
			<p>Comos se explico en el punto anterior, se prepararon y actualizaron los manuales y protocolos del sistema SIAC los cuales fueron subidos en formato pdf, para que cualquier usuario interno o externo pueda bajar, imprimir o revisar en línea los documentos.</p> <p>En este caso los documentos existentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Atención de Usuarios. • Protocolo de Atención y derivación para casos de VIF. • Manual de procedimientos de recepción, derivación y respuestas, etc. <p>Puede ser revisado en: www.intendenciaatacama.gov.cl</p>
			<p>La actividad de informar a través de la Web de la Intendencia, el resultado de las solicitudes ciudadanas ingresadas a la Intendencia, se encuentra realizada siendo posible observar un cuadro con el detalle de la solicitudes que han sido ingresadas a la web</p>

				de la Intendencia de Atacama. Puede ser revisado en: www.intendenciaatacama.gov.cl
				Se reestructuro el informe estadístico de forma de incorporar información que permite dar cuenta del tipo de solicitudes ingresadas a la Intendencia que incluye las correspondientes a la Ley N° 19880 y a la Ley N° 20.285, esta modificación ya fue implementada en el primer informe estadístico año 2010.
La actualización y difusión permanente de la Carta de Derechos Ciudadanos de acuerdo al plan anual de difusión.	X			Se elaboro un resumen de la Carta de Derechos Ciudadanos, el que puede ser distribuirlo en las actividades en terreno y que además, se encuentra entre los documentos ingresados a la pagina Web de la Intendencia para acceso de la ciudadanía y de los funcionarios de la Intendencia, de forma que pueda ser impresa desde cualquier computador y entregada al usuario. Además al contener información solo por una cara permite el ahorro en los insumos de impresión.

			<p>La actual versión resumida de la Carta de Derechos Ciudadanos, se encuentra firmada por la Primera autoridad Regional.</p>
			<p>Se mantiene en todos los espacios de atención de la Intendencia una copia impresa de la Carta de Derechos Ciudadanos y además, se publica en cada uno de estos espacios y en un lugar visible la Carta de Derechos Ciudadanos Resumida buscando asegurar que está a la vista de cualquier usuario/a que acuda.</p> <p>La actual versión se encuentra firmada por la Primera autoridad Regional.</p>

<p>La capacitación continua del personal del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con el fin de optimizar el desempeño de los espacios de atención, y de actualizar conocimientos y orientar el que hacer funcionario, de acuerdo a los nuevos requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia.</p>	<p>X</p>				<p>Los funcionarios a cargo de espacios de atención participaron en la capacitación online "Fortalecimiento de la probidad y transparencia en el sector público", desarrollado por la Dirección nacional del Servicio Civil y ejecutado por CECUM, en este curso se trato entre otros temas la transparencia activa y pasiva.</p> <p>Realizada: 17.05.10 al 25.05.10</p> <p>Además participaron en la capacitación sobre los procedimientos y formatos para mantener a disposición permanente del público los antecedentes que se definen en el artículo 7 de la Ley N° 20.285.</p> <p>Realizada: 24.09.10</p>
<p>La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, relativos a la optimización de los procesos de atención, tiempos de respuesta a las</p>	<p>X</p>				<p>Respecto de esta actividad se analizaron los indicadores durante el primer semestre principalmente cuando fueron calculados y solo se decidió modificar uno de los indicadores, "Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 19.880"</p> <p>Se propuso modificar el</p>

<p>solicitudes, la calidad de la atención y el acceso a la información pública de la institución, y el cumplimiento regular de las metas comprometidas para cada uno de ellos.</p>					<p>indicador respecto del número de días para resolver de "7 días" a "7 días hábiles promedio".</p> <p>Esto porque se ha detectado como un factor que incide en la demora de las respuestas, las formas de trabajo particulares que se realizan en el Servicio, que establecen la necesidad de que todos los documentos que firma la Intendente deben ser visados por funcionarios específicos antes de pasar a la firma de la Primera Autoridad Regional, en este sentido nos parece conveniente que se realice la modificación en los indicadores definidos para los tiempos de respuesta, con un número de días hábiles promedios, de esta forma se podrán compensar las situaciones en que por fuerza mayor o fortuitas, el número de días haya superado el definido (7 días hábiles).</p>
<p>Generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional, con información estadística respecto al tipo de solicitudes y perfil de los usuarios/as, que facilite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de atención</p>	<p>X</p>				<p>A la fecha de este informe se ha creado un informe semestral con estadísticas que incorporan información del tipo de solicitud y perfil de usuario que son atendidos en la Intendencia de Atacama.</p> <p>Se incorporo a la página Web de la Intendencia de Atacama el primer reporte estadístico</p>

ciudadana y acceso a la información pública.				semestral creado, para que sirvan de información para la autoridad, funcionarios y ciudadanos.
--	--	--	--	--

2. LA INSTITUCIÓN MANTIENE EL GRADO DE DESARROLLO DEL SISTEMA.

La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, asegurando al menos:

2.1 Requisito Técnico: La actualización y difusión permanente de los procedimientos de registro, recepción, derivación y respuesta de las solicitudes ciudadanas.

Anexar:

Los procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas, para todos los espacios de atención.

El Sistema de Gestión y de Registro de Solicitudes Ciudadanas.

Las metodologías de atención.

2.2 Requisito Técnico: La actualización y difusión permanente de la carta de derechos ciudadanos de acuerdo al plan anual de difusión.

Anexar plan de difusión que incluya los resultados del plan de difusión del periodo anterior.

El plan de difusión debe contener la difusión de la carta de derechos ciudadanos.

Anexar carta de derechos ciudadanos difundida.

2.3 Requisito Técnico: Capacitación Continua del personal del SIAC, con el fin de optimizar el desempeño de los espacios de atención, y de actualizar conocimientos y orientar el quehacer funcionario, de acuerdo a los nuevos requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia.

Anexar propuesta de actividades de capacitación.

2.4 Requisito Técnico: La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del SIAC, relativos a la optimización de los procesos de atención, tiempos de respuesta a solicitudes, calidad de la atención y el acceso a la información pública de la institución, y el cumplimiento regular de las metas comprometidas para cada uno de ellos.

2.5 Requisito Técnico: Generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional, con información estadística respecto al tipo de solicitudes y perfil de usuario/as, que facilite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de atención ciudadana y acceso a la información pública.

Anexar reportes periódicos a la autoridad, que contengan información relevante del Sistema, que faciliten la toma de decisiones, y el resultado de los indicadores.

Indicadores de desempeños comprometidos en la etapa anterior (de acuerdo al requisito técnico 2.4):

Indicadores elaborados e identificados	Nombre y meta anual	Resultado de la medición	Identificación y fundamentación de indicadores eliminados y corregidos		
			Se elimina (marque con una cruz)	Se corrige (marque con una cruz)	Fundamentación
Satisfacción Ciudadana (infraestructura)	<i>No es posible aplicar a intendencias y Gobernaciones</i>				
Satisfacción Ciudadana (calidad de la respuesta)	Grado de satisfacción de los/as usuarios/as Meta: Que al menos el 85% de los	(N° de usuarios satisfechos/ N° total de usuarios encuestados) x 100			

	<p>usuarios/as encuestados se declare satisfecho de la atención recibida.</p>	<p>208 / 216 *100 = 96.2%</p> <p>Del total de 216 encuestados 208 presentaron niveles de satisfacción entre altos y muy altos correspondientes a más del 96% del total de encuestados, cabe señalar que se modifico la estructura de la encuesta agregando una pregunta que permitiera poder medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida.</p>			
Satisfacción Ciudadana (tiempo de espera)	<i>No es posible aplicar a intendencias y Gobernaciones</i>				
Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 19.880	<p>Tiempo de respuesta a las atenciones realizadas en la OIRS</p> <p>Meta:</p> <p>Que los</p>	<p>(N° de reclamos resueltos en menos de 7 días/ N° total de solicitudes atendidas)x100</p>		X	<p>Se propone modificar el indicador respecto del número de días para resolver de "7 días" a "7 días hábiles promedio".</p> <p>Esto por que se ha detectado como un factor que incide en la demora de las respuestas, las formas de trabajo particulares que se realizan en el Servicio, que establecen la necesidad de que</p>

	<p>reclamos realizadas en la Oirs, (que no sean derivaciones externas) sean resueltas en menos de 8 días promedio</p>	$\frac{1}{3} * 100 = 33.3\%$		<p>todos los documentos que firma la Intendente deben ser visados por funcionarios específicos antes de pasar a la firma de la Primera Autoridad Regional, en este sentido nos parece conveniente que se realice la modificación en los indicadores definidos para los tiempos de respuesta, con un número de días hábiles promedios, de esta forma se podrán compensar las situaciones en que por fuerza mayor o fortuitas, el número de días haya superado el definido de 7 días hábiles.</p> <p>Cabe señalar que en el informe de prevalidación se cometió un error en el denominador colocándose 6 casos en total, debido a que se sumaron al total de reclamos los que habían sido derivados externamente.</p> <p>Por otro lado es importante señalar que los casos que forman parte de este indicador incluye un caso con 40 días de retraso y que fue uno de los errores que se han señalado en otros informes y que además le correspondía la derivación externa, pero que dada la demora se opto por tramitar directamente la solución al ciudadano con el Hospital de Copiapó, de forma de asegurar que fuera resuelto su problema, situación que finalmente se logro.</p> <p>Otro elemento , que es necesario señalar al respecto es que se tomaron las providencias</p>
--	---	------------------------------	--	---

					necesarias para solucionar las causas del error y si se observa el historial de solicitudes gestionadas durante el año a partir del mes de julio no existe ningún tramite de solicitudes que supere los 7 días, con un total de 21 solicitudes de la ley 19.880.
Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 20.285	<p>Número de solicitudes de información respondido en el plazo legal.</p> <p>100% de las solicitudes de información respondidas en el plazo máximo que define la Ley desde la presentación del requerimiento realizados en la OIRS</p>	<p>(Nº de solicitudes de información respondidos en los plazos establecidos por la Ley) año t / (Nº total de solicitudes de información presentados) año t (x 100%)</p> <p>2 / 2 *100 = 100%</p> <p>Ingresaron 2 solicitudes de acceso a la Información siendo respondidas ambas dentro de los plazos que permite la Ley 20.285.</p>			

<p>Capacitación Funcionaria</p>	<p>Capacitación de los encargados de atención al público.</p> <p>Meta:</p> <p>Capacitar al 100% de los funcionarios encargados de la atención de público, en temáticas relativas al SIAC.</p>	<p>(N° de personas capacitadas sobre temáticas SIAC/ N° total de personas que atienden publico) *100</p> $\frac{12}{5} * 100 = 100\%$ <p>Se realizaron cuatro actividades de capacitación e las cuales participaron funcionarios que atienden público, los Cursos fueron; "Probidad y Transparencia en el sector público", "Ley 20.285 procedimientos y formatos", "Reforma Provisional", "2º Encuentro OIRS Servicios Públicos", cabe señalar que además la funcionaria de la OIRS asistió a una capacitación de Lenguaje de señas realizada por la C.C. Los Andes y la ANEF.</p>			
--	---	--	--	--	--

<p>Información de las derivaciones</p>	<p>Información de las derivaciones externas Meta: 100% de las derivaciones externas serán informadas al ciudadano/a</p>	<p>(N° de derivaciones externas informadas/ N° de derivaciones externas) *100</p> <p style="text-align: center;">9 / 9 *100 =100</p> <p>De un total de 21 solicitudes ingresadas 9 debieron ser derivadas externamente debido a que trataban sobre temas que no eran de la competencia de la Intendencia Regional. Todas las derivaciones fueron informadas al ciudadano correspondiente mediante Oficio y/o e-mail.</p>			
---	--	---	--	--	--

Efectividad de las Derivaciones Internas y Externas	Recepción de las derivaciones externas. Meta: Generar línea base para conocer el porcentaje de derivaciones externas que son recibidas por la otra Institución.	(N° de derivaciones externas realizadas/N° total de derivaciones externas)*100/ 9 / 9 *100 = 100% El total de las derivaciones externas fueron recepcionadas por el otro servicio, sin embargo, solo 4 de las 9 derivaciones remitieron a esta Intendencia copia de la respuesta que dieron a la derivación.			
Efectos de la atención en la ciudadanía	Aporte de las atenciones en terreno Meta:	(N° de entrevistados que declara conocer la oferta pública por las salidas a terreno / N° de			

	<p>Generar línea base que permita conocer el % de consultados que declara que las atenciones en terreno les ha facilitado el conocimiento de la oferta pública regional.</p>	<p>entrevistados)*100</p> $\frac{34}{48} * 100 = 70.9\%$ <p>Se consulto a un total de 48 usuarios del departamento social la forma como habían conocido la oferta publica regional de ellos solo 34 mencionaron entre otras formas las atenciones en terreno.</p>			
Relacionados con el plan de difusión					
Efectividad de las actividades de Difusión	<p>Participación en redes de difusión</p> <p>Meta: Participar a lo menos en el 50% de las actividades a las que sea invitada la Intendencia y</p>	<p>(N° de actividades en que se invito a participó / N° de actividades a las que se convoco a la Intendencia) * 100</p>			

	desarrolladas por la red de SSPP de la región	$\frac{0}{0} * 100 = 0\%$ <p>No existió convocatoria para que participara la Intendencia en actividades desarrolladas por la red de SSPP, esto se debe principalmente a que la presencia de la Gobernación de Copiapó y de las Gobernaciones en general tapan el trabajo de la Intendencia , debido a que las gobernaciones ejercen un trabajo más operativo y por otro lado a que algunos de sus productos son similares (ORASMI). Tal vez el único producto que tiene objetivos distintos a los de las</p>			
--	---	--	--	--	--

		Gobernaciones es el de extranjería que en el caso de la intendencia define cobra sanciones y multas			
Efectividad de las actividades de Difusión	Difusión Carta de derechos Ciudadanos Meta: Difundir la carta de Derechos ciudadanos en el 100% de las actividades en terreno a las que se invite a la Intendencia.	(N° de actividades que se difunde la carta de derechos Ciudadano/ N° de actividades en terreno a las que se invito a la Intendencia)*100 $\frac{0}{0} * 100 = 0\%$ Condición similar a la anterior se da en este indicador, con la salvedad de que en el caso de la Intendencia , la carta de derechos ciudadanos es difundida en todos los espacios de atención, el sitio Web y en las actividades que el Departamento			

		social realiza con las organizaciones sociales para el Fondo social presidente de la republica y que en el año 2010 se realizo 1 actividad			
--	--	--	--	--	--

Según el reporte anterior, se deben formular indicadores para el período siguiente, considerando la eliminación o corrección de indicadores. Para el reporte de este requisito, se debe completar la siguiente matriz:

Variables	Nombre y meta anual	Supuestos y su fundamentación	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Medios de verificación	Mecanismos de recolección de información	Mecanismos de sistematización de información.
Satisfacción Ciudadana (infraestructura)	<i>No es posible aplicar a intendencias y Gobernaciones</i>							
Satisfacción Ciudadana (calidad de la respuesta)	<p>Grado de satisfacción de los/as usuarios/as</p> <p>Meta:</p> <p>Que al menos el 85% de los usuarios/as encuestados se declare satisfecho de la atención recibida.</p>	Que una muestra significativa de usuarios respondan la encuesta, a partir de las acciones de motivación que realice la Intendencia.	(N° de usuarios satisfechos/ N° total de usuarios encuestados) x 100	%	Cada 6 meses	Encuestas	Encuestas presenciales	Informe Estadístico y de análisis
Satisfacción Ciudadana (tiempo de espera)	<i>No es posible aplicar a intendencias y Gobernaciones</i>							

Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 19.880	Tiempo de respuesta a las atenciones realizadas en la OIRS Meta: Que los reclamos realizados en la Oirs, (que no sean derivaciones externas) sean resueltas en menos de 8 días	No hay supuestos de entorno	(N° de reclamos resueltos en menos de 7 días/ N° total de solicitudes atendidas)x100	%	Cada 6 meses	Registros Web	- Registros Web - Registro de documentos GDM	Informe Estadístico y de análisis
Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 20.285	Número de solicitudes de información respondido en el plazo legal. 100% de las solicitudes de información respondidas en el plazo máximo que define la Ley desde la presentación del requerimiento realizados en la OIRS		(N° de solicitudes de información respondidos en los plazos establecidos por la Ley) año t / (N° total de solicitudes de información presentados) año t (x 100%)	%	Cada 6 meses	Registros Web	- Registros Web - Registro de documentos GDM	Informe Estadístico y de análisis

Capacitación Funcionaria	Capacitación de los encargados de atención al público. Meta: Capacitar al 100% de los funcionarios encargados de la atención de público, en temáticas relativas al SIAC.	Contar con el presupuesto necesario para capacitar. Contar con los expertos necesarios en cada tema.	(N° de personas capacitadas sobre temáticas SIAC/ N° total de personas que atienden publico) *100	%	Anual	Documentos emitidos por organismo capacitador	Registros de capacitación	Informe Estadístico y de análisis
Información de las derivaciones	Información de las derivaciones externas Meta: 100% de las derivaciones externas serán informadas al ciudadano/a	Se cuenta con los datos necesarios para informar la derivación (email o dirección completa)	(N° de derivaciones externas informadas/ N° de derivaciones externas) *100	%	Cada 6 mese	Registros Web	Registros Web Registro de documentos GDM	Informe Estadístico y de análisis
Efectividad de las Derivaciones Internas y Externas	Recepción de las derivaciones externas Meta: Generar línea base para conocer el ___% de derivaciones externas que son recibidas por la otra Institución.	Que las instituciones a las cuales se derivó reporten la recepción de la solicitud.	(N° de derivaciones externas realizadas/ N° total de derivaciones externas) *100	%	Cada 6 meses	Registros Web	Registros Web Registro de documentos GDM	Informe Estadístico y de análisis

Calidad del servicio proporcionado por la institución	<p>Calidad de la ayuda entregada por Orasmi</p> <p>Meta: El ___% (igual o mayor al % ya alcanzado) de beneficiarios que considera buena o muy buena la ayuda social entregada a través de Orasmi</p>	<p>Se realiza la encuesta a personas que recibieron beneficio ORASMI. La encuesta es aplicada por el Depto. Social</p>	<p>(N° de personas que considera que la calidad de la ayuda otorgada a través de ORASMI es muy buena o buena / N° de personas que recibió ayuda encuestada) * 100</p>	%	Cada 6 meses l	Web OIRS	Encuesta. Planilla Excel	Planilla Excel
Efectos de la atención en la ciudadanía	<p>Aporte de las atenciones en terreno</p> <p>Meta: Generar línea base que permita conocer el ___% de consultados que declara que las atenciones en terreno les ha facilitado el conocimiento de la oferta pública regional.</p>	<p>Que se hayan realizado atenciones en localidades apartadas de los centros urbanos. Que hayan asistido un número importante de servicios públicos convocados.</p>	<p>(N° de entrevistados que declara conocer la oferta pública por las salidas a terreno / N° de entrevistados)*100</p>	%	Cada 6 meses	Encuestas	Encuestas presenciales. Planilla de tabulación	Informe Estadístico y de análisis
Relacionados con el plan de difusión								
Efectividad de las actividades de Difusión	<p>Participación en redes de difusión</p> <p>Meta: Participar a lo</p>	<p>Existe una Coordinación de la Red de Servicios</p>	<p>(N° de actividades en que se</p>	%	Cada 6 meses			

	menos en el 50% de las actividades a las que sea invitada la Intendencia y desarrolladas por la red de SSPP de la región	de la Región o Provincia y está activa	invito a participó / N° de actividades a las que se convoco a la Intendencia) * 100			Documento de la convocatoria	Registro Fotográficos Registros de atención	Informe Estadístico y de análisis
Efectividad de las actividades de Difusión	Difusión Carta de derechos Ciudadanos Meta: Difundir la carta de Derechos ciudadanos en el 100% de las actividades en terreno a las que se invite a la Intendencia.	Existen salidas a terreno. Existen suficiente N° copias de la Carta de Derechos Ciudadanos por salida a terreno	(N° de actividades que se difunde la carta de derechos Ciudadano/ N° de actividades en terreno a las que se invito a la Intendencia) *100	%	Cada 6 meses	Convocatoria a las actividades en terreno (G+C, Policía Comunidad, Red de OIRS)	Registro Fotográficos Registros de atención	Informe Estadístico y de análisis

<p>Ciudadanos de acuerdo al plan anual de difusión.</p>	<p>Crear un Carta de Derechos Ciudadanos tipo presentación Power Point para que pueda ser proyectada a la comunidad en actividades en terreno o en los espacios de atención.</p>	<p>Encargado PMG y OIRS Marcelo de la Barra Serey Marcela Cepeda Castro</p>				<p>X</p>								
<p>La capacitación continua del personal del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con el fin de optimizar el desempeño de los espacios de atención, y de actualizar conocimientos y orientar el que hacer funcionario, de acuerdo a los nuevos requerimientos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia activa y pasiva.</p>	<p>Capacitación permanente para los encargados de transparencia activa, en los procedimientos y formatos utilizados en transparencia activa</p>	<p>Encargado PMG Marcelo de la Barra Serey Departamento Jurídico Patricio Medina Cárdenas</p>				<p>X</p>								
	<p>Capacitación a los funcionarios de la OIRS en relación a la nueva versión de la Web, la que contará con consulta en línea y reforzamiento según resultado de control de gestión realizado</p>	<p>Encargado PMG Marcelo de la Barra Serey</p>				<p>X</p>								

<p>Se buscará potenciar el trabajo de la OIRS de la Intendencia con las OIRS de las Gobernaciones Provinciales para poder coordinar la participación en al menos una actividad de Gobierno + cerca, que organicen las Gobernaciones en sus respectivas provincias</p>	<p>Potenciar la incorporación de al menos los espacios de atención de la OIRS y Extranjería en al menos una actividad de Gobierno + Cerca organizada por la Gobernación</p>	<p>Encargado PMG y OIRS Marcelo de la Barra Serey Marcela Cepeda Castro Departamento Jurídico Patricio Medina Cárdenas</p>					X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA OBLIGATORIA:

Estos son los documentos mencionados en el formulario anterior, que permiten complementar el cumplimiento de los requisitos técnicos:

1. Procedimientos e instrumentos de recepción tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas.
2. Sistema de gestión de registro de solicitudes ciudadanas.
3. Metodologías de atención.
4. Procedimientos relacionados con la operación del proceso de coordinación, control y seguimiento del SIAC.
5. Análisis de los procedimientos, sistemas y metodologías implementadas.
6. Procedimiento de transparencia activa y análisis de su implementación.
7. Plan de difusión que incluya los resultados del plan de difusión del periodo anterior.
8. Carta de derechos ciudadanos difundida.
9. Propuesta de actividades de capacitación.
10. Reportes periódicos a la autoridad, que contengan información relevante del Sistema, que faciliten la toma de decisiones, y el resultado de los indicadores.