



**JORNADA NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL NUEVO SISTEMA
DE ATENCIÓN CIUDADANA MOP (versión 3.0)**

 **GOBIERNO DE CHILE**

OBJETIVO

- Capacitar sobre el funcionamiento del nuevo Sistema de Atención Ciudadana MOP (v3.0)
- Entregar lineamientos gubernamentales y ministeriales para los ámbitos de información y atención ciudadana año 2011.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Exposiciones
- Ejercicios prácticos (equipo Amisoft)

QUIENES PARTICIPAN

- Responsables SIAC Servicios MOP
- Encargados/as Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en Servicios MOP, en Secretarías Regionales Ministeriales de Obras Públicas y en Direcciones Regionales.



JORNADA NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MOP (versión 3.0)

Jueves 18 noviembre

10:20 - 10:30	Lineamientos Transversales Información y Atención Ciudadana MOP Expone: Pamela Fredes, Proyecto Relación Ciudadana MOP
10:30 - 10:50	Presentación Nuevo Sistema de Atención Ciudadana MOP y formación de equipos de trabajo. Exponen: Leonidas Gálvez, Jefe Atención Ciudadana MOP / Carlos Guzmán, Jefe Sistema Subdirección de Informática y Telecomunicaciones
10:50 - 11:00	Café
11:00 - 13:00	Ejercicios prácticos en la nueva herramienta :: ingreso de solicitudes Expone: Amisoft, empresa a cargo del desarrollo de la herramienta
13:00 - 14:20	Almuerzo
14:30 - 15:45	Ejercicios prácticos en la nueva herramienta :: tratamiento Expone: Amisoft, empresa a cargo del desarrollo de la herramienta
15:45 - 16:00	Café
16:00 - 17:30	Ejercicios prácticos en la nueva herramienta :: continuación tratamiento Expone: Amisoft, empresa a cargo del desarrollo de la herramienta
	Cena y alojamiento



JORNADA NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MOP (versión 3.0)

Viernes 19 noviembre

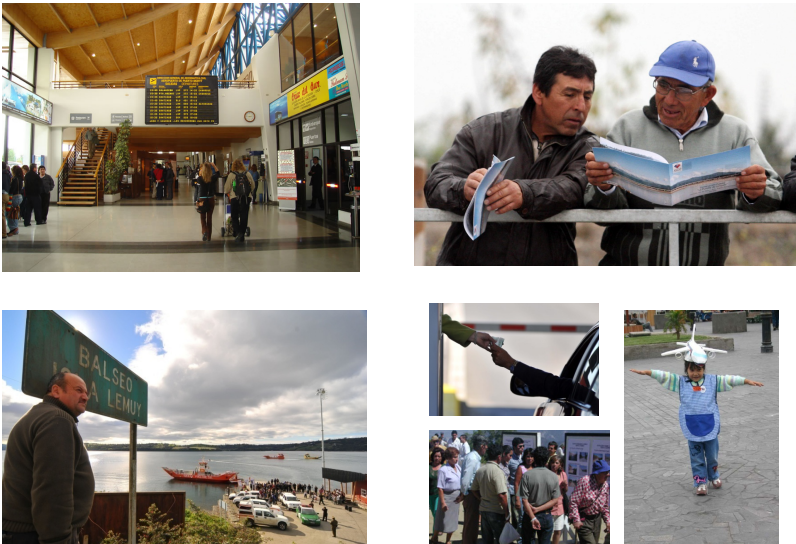
08:00 - 09:00	Desayuno
09:00 - 09:15	Nuevas funcionalidades del Sistema de Atención Ciudadana MOP para la gestión y análisis de la información ciudadana. Formación de equipos de trabajo Exponen: Pamela Fredes, Leonidas Gálvez, Amisoft.
09:15 - 10:30	Ejercicios nuevas funcionalidades Expone: Amisoft
10:30 - 11:00	Nuevo Sistema de Reportería Ministerial :: módulo de información ciudadana Expone: Paula Jadue, Unidad de Gestión Estratégica Ministerial
11:00 - 11:10	Café
11:10 - 11:30	Orientaciones de Gobierno para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Expone: Secretaría General de Gobierno
11:30 - 12:30	Formación equipos de trabajo para revisión final del tratamiento de solicitudes ciudadanas en el Nuevo Sistema de Atención MOP Expone: Amisoft
12:30 - 13:00	Ronda de Preguntas Exponen: Pamela Fredes, Leonidas Gálvez, Amisoft.
13:20 - 15:20	Almuerzo y entrega diplomas
15:30	Salida de buses desde Las Vertientes a Morandé 59



Lineamientos ministeriales en materias de información y atención ciudadana...

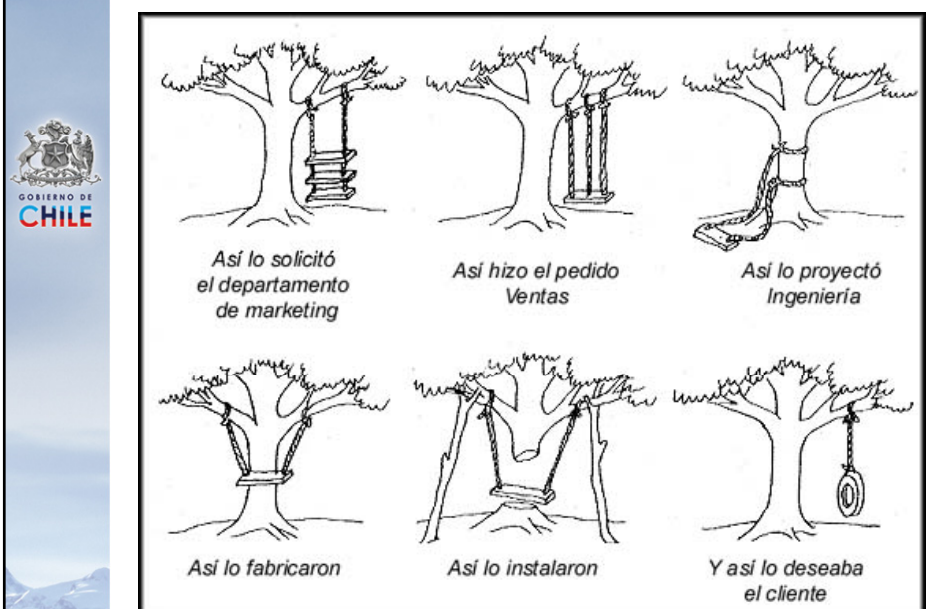


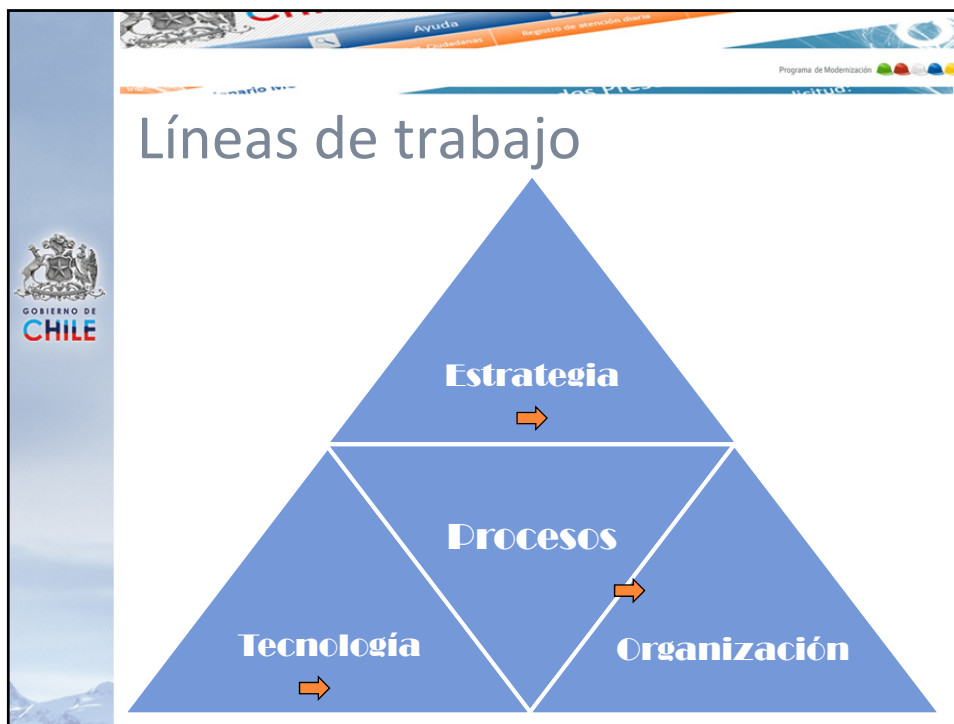
Mejorar la calidad de la relación que tenemos con ciudadanía...





¿cómo lo hacemos?





En esta tarea no debemos olvidar el rol social del MOP: obras con sentido

:: la infraestructura pública es un MEDIO no un FIN







Existe una estrategia MOP que orienta nuestras acciones...

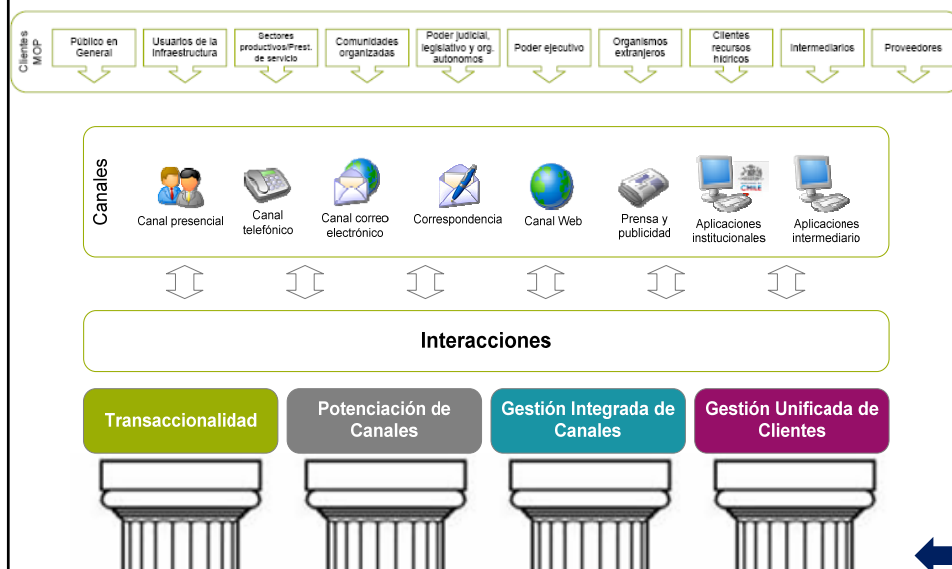
Resultados :: visión

Contribuir a la construcción de un país integrado, inclusivo y desarrollado, a través de los estándares de servicio y calidad, eficiencia, sustentabilidad y transparencia con que provee las obras y servicios de infraestructura y cautela el equilibrio hídrico que el país requiere, articulando los esfuerzos públicos y privados **, mediante un proceso de planificación territorial participativo, orientado a las necesidades de la ciudadanía,** con personal calificado y comprometido, en un clima que promueve la excelencia, el trabajo en equipo, el desarrollo personal e institucional y la innovación.

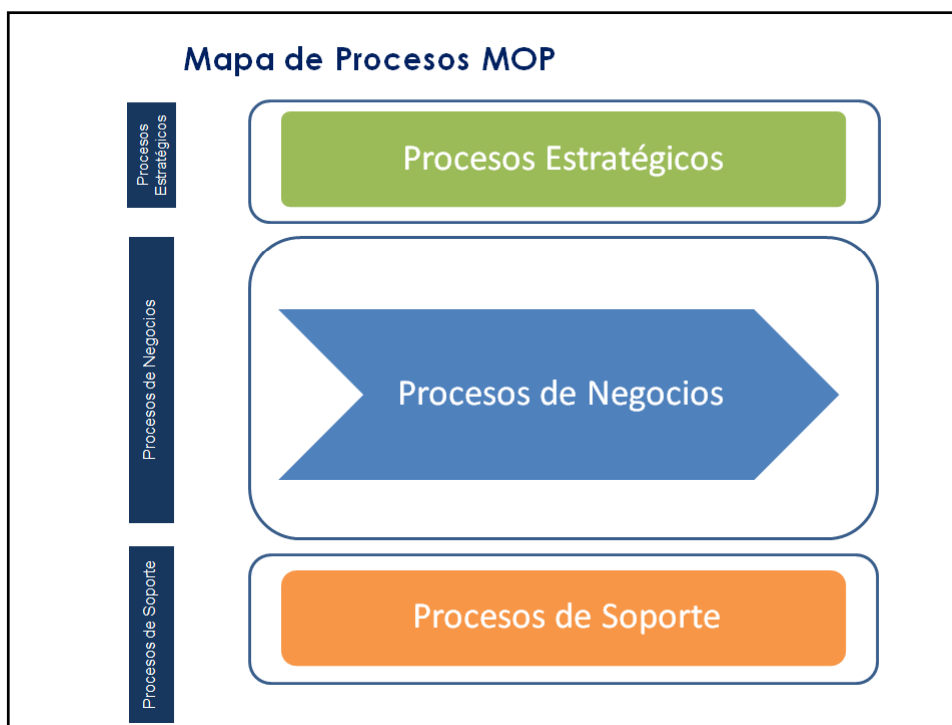
Propuesta de valor a la comunidad

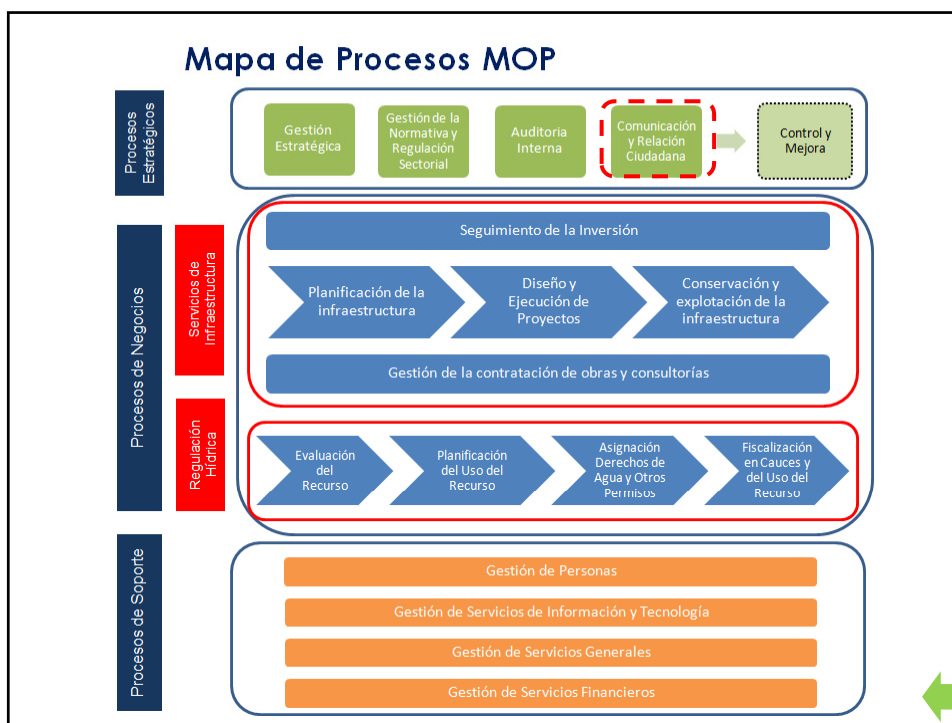
PV1-Ser reconocidos por una **gestión ministerial** eficiente, eficaz, con **transparencia**, excelencia técnica, innovación **y cercana a la ciudadanía.**

Modelo Integral de Relación Ciudadana para el Ministerio de Obras Públicas



Mapa de Procesos MOP





PORTAL WEB Y RED DE SITIOS

Incorporar una plataforma Web colaborativa que facilite la relación y comunicación entre la ciudadanía y el MOP, con énfasis en la transparencia de la información y la forma de acceder a ella. Permite mejorar la exposición de la información actualmente existente, integra de manera efectiva los sitios del MOP y provee de una base sólida ante los futuros requerimientos de información ciudadana.

2010: puesta en marcha mop.cl y red sitios (direcciones + seremis = 26 sitios)



¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO PREFERIRÍA INFORMARSE DE LO QUE HACE EL MOP?

	LOCALIZACIÓN		
	URBANO	RURAL	TOTAL
TELEVISIÓN	45,5%	25,3%	45,2%
PAGINAS WEB	14,3%	26,7%	14,5%
RADIO	11,0%	22,0%	11,1%
DIARIOS	8,7%	2,0%	8,6%
LETREROS	6,5%	11,3%	6,6%
TELÉFONO	5,4%	3,3%	5,3%
AFICHES	4,0%	6,0%	4,0%
FOLLETOS	2,9%	0,0%	2,9%
OTROS	0,5%	0,0%	0,5%
NO SABE	0,7%	2,0%	0,7%
NO RESPONDE	0,5%	1,3%	0,5%

REDISEÑO Y CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MOP (Oirs 3.0)

Rediseñar, construir e implementar un sistema transversal para la atención de solicitudes de información que ingresan a través de los distintos canales, de manera de responder con calidad y oportunidad a los requerimientos que se presenten al MOP, fortaleciendo la transparencia y facilitando el acceso a la información a los ciudadanos.

Fin 2010: puesta en producción



SISTEMA REPORTERÍA PARA LA INFORMACIÓN CIUDADANA (BI)

Implementación de una herramienta tecnológica que facilite el análisis de datos para la toma de decisiones a nivel Ministerial y de Servicios. Mejora y optimiza la capacidad de análisis de información relevante para la toma de decisiones, en distintos ámbitos de la gestión.

2010: Etapa 2 - Reporte para SIAC OIRS v2.0

