

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2007
PROGRAMA MARCO

DOCUMENTO TÉCNICO
Julio 2006

Programas de Mejoramiento de la Gestión

I. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553¹ se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de un 5% siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 2.5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.²

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que la gran mayoría de los servicios han alcanzado las etapas superiores definidas, en el año 2004 se estimó necesario la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO, respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

II. Objetivos y Requisitos

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión se enmarcan en un conjunto de áreas comunes para todas las instituciones del sector público, denominado Programa Marco. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, calidad de atención de usuarios, planificación/control/gestión territorial, administración financiera y enfoque de género. El Programa Marco comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión indicados. Para cada etapa se establecen los requisitos técnicos, de acuerdo a lo tipificado en términos de contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre implementado según características y requisitos básicos³.

¹ Ley N° 19.553 de febrero de 1998, Decreto N°475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

² Ley N° 19.882 modifica el porcentaje de incentivo institucional de 3% a 5%.

³ Para mayor detalle sobre aspectos de diseño y metodológicos del PMG ver documento "Sistema de Control de Gestión y Presupuesto por Resultados. La experiencia Chilena, septiembre 2005, capítulo V", en [http://www.dipres.cl/publicaciones/Control de Gestión](http://www.dipres.cl/publicaciones/Control%20de%20Gesti3n).

III. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Aspectos Generales para su Formulación

1. Actualmente los PMG se formulan según el Programa Marco en que se encuentra el servicio existiendo un Programa Marco Básico, que ha operado desde la formulación del año 2001 y un Programa Marco Avanzado en operación desde el año 2005.

El Programa Marco Básico incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público (Cuadro 1). Su evaluación o certificación técnica es interna al sector público, apoyado por una Red de Expertos.

Cuadro 1
PROGRAMA MARCO BÁSICO
ÁREAS / SISTEMAS / NÚMERO DE ETAPAS

Áreas	Sistemas	N° Etapas Finales
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4
	Evaluación de Desempeño	4
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (ex OIRS)	6
	Gobierno Electrónico	6
PLANIFICACION/ CONTROL / GESTION TERRITORIAL	Planificación /Control de Gestión	6
	Auditoria Interna	4
	Gestión Territorial	4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	6
	Administración Financiero-Contable	7
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	4

El Programa Marco Avanzado consiste en la incorporación de los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, estas últimas en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG a través de organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo.

La incorporación gradual al mecanismo de acreditación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente acreditado por la Red de Expertos (Cuadro 1), a un Programa Marco Avanzado (Cuadro 2).

Cuadro 2
PROGRAMA MARCO AVANZADO
ÁREAS / SISTEMAS/OBJETIVOS

Áreas	Sistemas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación del Desempeño	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoria Interna	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

2. La formulación de los PMG para el año 2007 se efectuará siguiendo los mismos procedimientos de años anteriores. De igual modo, cada servicio debe proponer como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año 2007, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.

La formulación de los PMG correspondientes al año 2007 incorpora precisiones al contenido de las etapas en diez de los sistemas del Programa Marco Básico. Por su parte, en los sistemas Gobierno Electrónico y Administración Financiero-Contable se agregan etapas para profundizar en los desafíos de los mismos, y en los sistemas Oficinas de

Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y Gestión Territorial Integrada, se cambia el nombre de dichos sistemas.

3. Las precisiones específicas al Programa Marco Básico se refieren a los siguientes sistemas:

- a) Capacitación. Se precisa el objetivo y la meta del sistema incorporando la detección de necesidades y la evaluación del Plan Anual, como parte del ciclo de gestión de la capacitación. En todas las etapas se incorpora a la Unidad de Recursos Humanos como responsable de las actividades de capacitación, asesorada por el Comité Bipartito. En la etapa 2 se agrega la elaboración del Programa de Trabajo, que anteriormente estaba en la etapa 3, y el diseño de mecanismos de evaluación por competencias. En la etapa 3 se agrega la aplicación de la evaluación por competencias y se elimina el Programa de Trabajo que se incorpora en la etapa 2.
- b) Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. En la etapa 1 se incorpora un nuevo objetivo referido a la constitución de un Comité Voluntario en los casos en que por un número de funcionarios inferior a lo señalado en la ley, no sea posible constituir un Comité Paritario. Se efectúan aclaraciones respecto de los contenidos del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
- c) Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. Cambia el nombre del sistema a *Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s*. En la etapa 4 se simplifica el conjunto de actividades de la implementación y operación en régimen de las OIRS, eliminando algunas y agregando otras referidas a la evaluación de su funcionamiento y el análisis del perfil de sus usuarios. En la etapa 5 se establecen actividades para pasar a la implementación de un Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, incorporando diagnósticos de los espacios de atención existentes en los servicios y de los instrumentos de trabajo de dichos espacios, y se establecen los contenidos del Plan y Programa de Trabajo para la implementación del sistema. En la etapa 6 se establecen nuevas actividades a la implementación del sistema, incorporando procedimientos de atención y derivación de solicitudes y un sistema de registro y seguimiento de solicitudes. Para el Informe de Resultados de la Implementación del Sistema, se incorpora la definición de perfiles de clientes y la aplicación de encuestas de satisfacción.
- d) Gobierno Electrónico. Se agrega la etapa 5 referida al diagnóstico de los procesos de provisión de los productos estratégicos en los que se requiere información de otras instituciones y de aquellos en los que se genera información hacia otras instituciones, la elaboración de una estrategia de mejoramiento y uso de TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones) en la provisión de los productos estratégicos y la elaboración de un Programa de Trabajo de interoperabilidad entre servicios, es decir, la integración entre los distintos sistemas de información de las instituciones del sector público, de forma de entregar un servicio de calidad a la ciudadanía. Se agrega la etapa 6 en la que se ejecuta el Programa de Trabajo, se

difunde, se evalúan sus resultados y se elabora un Programa de Seguimiento de Recomendaciones.

- e) Planificación / Control de Gestión. En la etapa 1 se incorporan aclaraciones de tipo metodológicas respecto del establecimiento de las Definiciones Estratégicas. En la etapa 2 se precisan los focos de medición de los indicadores de desempeño del Sistema de Información para la Gestión SIG, en términos de medir los aspectos relevantes de la gestión del servicio. En la etapa 4 se precisa que los indicadores presentados en la Ley de Presupuestos deben medir los aspectos relevantes de la gestión de los servicios. En la etapa 5 se agrega el establecimiento de supuestos para determinar las metas de los indicadores comprometidos en la Ley de Presupuestos. En la etapa 6 se precisa que el Manual de Procedimientos de mantención del SIG, sólo es aplicable a aquellos servicios eximidos de ingresar al Programa Marco Avanzado.
- f) Auditoría Interna. En la etapa 1 se agrega al nombramiento formal del Jefe de la Unidad de Auditoría y que esta unidad es la encargada de coordinar y facilitar las iniciativas gubernamentales sobre auditoría. En la etapa 2 se agregan al Plan Anual, dentro de la línea de auditoría institucional, el realizar al menos 3 auditorías de carácter preventivo, requisito que anteriormente se encontraba en la etapa 3 y se elimina el Plan General para 3 años. En la etapa 3 se incluyen en la ejecución del Plan Anual de Auditoría, las auditorías gubernamentales, ministeriales e institucionales.
- g) Gestión Territorial Integrada. Cambia el nombre del sistema a “*Gestión Territorial*”, eliminando la palabra “Integrada”. En la etapa 1 se agrega un objetivo referido al diagnóstico de los sistemas de información para el registro de información por región y se simplifican los contenidos de la etapa. En la etapa 2 se precisan y simplifican los contenidos de la etapa y se incorporan requisitos para elaborar el Plan de los sistemas de información que registran la información por regiones. En la etapa 3 se precisa el contenido del Programa de Seguimiento.
- h) Compras y Contrataciones del Sector Público. En las etapas 1, 2, 3 y 4 se incorporan precisiones a los objetivos. En la etapa 5 se incluye en el diseño del Modelo de Mejoramiento Continuo, procedimientos relativos a la evaluación de la planificación y control del proceso de compras, política de inventarios y gestión de proveedores y contratos. En la etapa 6 se incorporan precisiones a los objetivos.
- i) Administración Financiero-Contable. Se fortalece el objetivo del sistema incorporando la mejora de sistemas de información administrativa y financiera de general aplicación, para apoyar el control y toma de decisiones y se especifica en la meta que los servicios estarán operando en la Plataforma SIGFE (Transaccional y Homologados). En la etapa 1 se incorpora un objetivo especificando que el servicio debe contar con un equipo de trabajo competente en materias financiero-contables, empleando la aplicación SIGFE con capacidad de operar y gestionar dicha aplicación. Se agrega la etapa 7 que establece como objetivo la operación en la Plataforma SIGFE (Transaccional y Homologados), cumpliendo los requisitos

solicitados para la información presupuestaria y financiera para apoyar el control y toma de decisiones en la gestión financiera y se establece como objetivo que el servicio debe mantener el grado de desarrollo del sistema, que anteriormente estaba en la etapa 6.

- j) Enfoque de Género. Se establece tanto para el objetivo del sistema como para su meta que el enfoque de género se aplica al proceso de provisión de los productos estratégicos de las instituciones. En la etapa 1 se precisa que el diagnóstico de enfoque de género debe hacerse en función de sus definiciones estratégicas y se establecen contenidos adicionales del informe de diagnóstico que debe ser presentado a SERNAM. En las etapas 2, 3 y 4 se incorporan precisiones a los objetivos, referidos a que la perspectiva de género debe ser aplicada al proceso de provisión de los productos estratégicos.

Los cambios que se incorporan han sido trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG, y con posterioridad fueron propuestos por el Comité Tri-ministerial y aprobados por los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaria General de la Presidencia.

4. La gradualidad para la implementación del Programa Marco Avanzado considera dos aspectos centrales para garantizar el éxito del mecanismo. Estos se refieren al número de sistemas posibles de certificar cada año y a las etapas de desarrollo de dicho proceso.

Respecto del primer aspecto, los servicios ingresan al Programa Marco Avanzado incorporando dos sistemas en el primer año y al menos dos sistemas en los años siguientes hasta incorporar todos los sistemas del Programa Marco Avanzado, con la excepción de los sistemas de Enfoque de Género y Gestión Territorial. El momento y la forma específica de certificación de estos últimos dos sistemas se decidirá más adelante, en atención a sus particularidades.

En relación al segundo aspecto se define que, para cada uno de los sistemas a certificar existirán nuevas etapas, una correspondiente a la preparación para la certificación, y otra correspondiente a la certificación del sistema en las exigencias de la Norma ISO 9001:2000. A continuación habrán dos etapas adicionales cuyas exigencias serán la mantención de la certificación de acuerdo a la norma.

El Programa Marco Avanzado año 2007 incluye los siguientes sistemas:

- Capacitación
- Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales
- Evaluación del Desempeño
- Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s
- Auditoria Interna
- Planificación y Control de Gestión
- Compras y Contrataciones del Sector Público

Será requisito para la incorporación al Programa Marco Avanzado que los servicios tengan cumplidas todas las etapas finales del Programa Marco Básico correspondiente al año 2006.

En el caso de servicios que al año 2006 les falte cumplir una o más etapas del Programa Marco Básico se deberán mantener en él.

5. Teniendo en consideración lo anterior, en la formulación para el año 2007 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:

a) Servicios en Programa Marco Básico

- i) En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer las etapas siguientes que corresponda.
- ii) En el caso de los sistemas en que el servicio está en etapa final el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, se deberá mantener los requisitos técnicos del sistema.

b) Servicios en Programa Marco Avanzado

- i) En el caso de los sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar:
 - o En cada uno de los sistemas que el servicio comprometió en el Programa Marco Avanzado en el año 2006 se deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación. Además, el servicio deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en al menos dos nuevos sistemas de entre los señalados en el punto b) i).
 - o Si el servicio no comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2006, deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en dos de ellos. Los dos sistemas a comprometer en el programa Marco Avanzado serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el servicio de entre los sistemas señalados en el punto b) i).

En particular, si el servicio no cumple las etapas finales del Programa Marco Básico, entonces el Decreto de Formulación del PMG 2007 deberá modificarse comprometiéndolo el Programa Marco Básico.

- ii) En el caso del resto de los sistemas en que el servicio esté en etapa final, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, se deberá mantener los requisitos técnicos del sistema.

6. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2007, ya sea en el Programa Marco Básico o Avanzado, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el Programa. (ejemplos 1 y 2).

7. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2007. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco Avanzado el costo asociado a las etapas de preparación para la certificación y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación esta Dirección entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.

8. Los “objetivos de gestión” y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretaria General de la Presidencia.

9. No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el “objetivo de gestión” pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de PMG, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobado el programa del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

10. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” se debe acreditar el cumplimiento total de los contenidos y exigencias establecidas en el Programa Marco para la etapa respectiva a través de los medios de verificación señalados en anexo a este documento. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% y 0%.

El cumplimiento global del PMG resulta de agregar el cumplimiento de cada “objetivo de gestión” y su correspondiente ponderador.

EJEMPLO 1
PROGRAMA MARCO “BÁSICO”. PMG 2007

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI	VII		
Recursos Humanos	Capacitación				●▶					
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				●▶					
	Evaluación de Desempeño				●▶					
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s					●▶				
	Gobierno Electrónico				●▶					
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión						●▶			
	Auditoría Interna				●▶					
	Gestión Territorial			●▶						
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						●▶			
	Administración Financiero-Contable						●▶			
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●▶					

● : Etapa Cumplida PMG 2006

▶ : Etapa comprometida PMG 2007 en el ejemplo

▶ : Se mantiene en la misma etapa

EJEMPLO 2
PROGRAMA MARCO “AVANZADO”. PMG 2007

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance												
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X			
Recursos Humanos	Capacitación				●	→								
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					●	→							
	Evaluación de Desempeño						●	→						
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s						●	→						
	Gobierno Electrónico				●	→								
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión								●	→				
	Auditoría Interna					●	→							
	Gestión Territorial				●	→								
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						●	→						
	Administración Financiero-Contable						●	→						
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●	→								

 : Etapas Programa Marco Avanzado

● : Etapa Cumplida PMG 2006

→ : sistema comprometido PMG 2007 en el ejemplo

→ : sistemas posibles de comprometer PMG 2007 en el ejemplo.

IV. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas.

A continuación se presenta, para cada sistema, los correspondientes objetivos y metas, los antecedentes existentes con relación a dichos sistemas, y las etapas de desarrollo tipificadas.

Cabe recordar que las etapas son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. Así, el desarrollo alcanzado en una de ellas incluye el desarrollo de las anteriores.

La tipificación de cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en coordinación con las instituciones de Gobierno responsables o encargadas de los sistemas (Red de Expertos): Secretaría General de la Presidencia, Secretaría General de Gobierno, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Dirección Nacional del Servicio Civil, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Contraloría General de la República, Superintendencia de Seguridad Social, Servicio Nacional de la Mujer, Dirección de Compras y Contrataciones Públicas y Dirección de Presupuestos.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2007

PROGRAMA MARCO BÁSICO

AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
CAPACITACION	Desarrollar el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2006, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público. 	Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y Ciclo de gestión de la capacitación, relacionado con los procesos de detección de necesidades de capacitación, elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de éstos.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares. ➢ Elabora y presenta al Jefe de servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité. • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio temas de organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> ○ Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE. ○ Criterios de evaluación de ofertas que consideren al menos: perfil profesional de los relatores, trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar, y ofertas técnica y económica. ➢ Aplica el mecanismo, esto es, 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora un diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: misión institucional, objetivos estratégicos, productos estratégicos, áreas claves de funcionamiento, necesidades de mejoramiento de la gestión y competencias laborales requeridas para lograr tales mejoramientos. ➢ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores. ➢ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación. ➢ Diseña mecanismos de evaluación de las competencias. ➢ Considera las disposiciones del Sistema de Compras Públicas, reguladas a través de los procedimientos de ChileCompra y aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, sobre la base de los criterios establecidos en la Etapa anterior. ➢ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. • El servicio aplica mecanismos de evaluación, de las competencias a los funcionarios capacitados en el periodo. • El servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación, que se incorporan en el proceso de elaboración del Plan Anual de Capacitación del año siguiente. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios. • El servicio diseña una política de capacitación enmarcada en la "política de recursos humanos" y la presenta a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁴.

⁴ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>evalúa las ofertas según los criterios establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna preseleccionada y su justificación o las excepciones, cuando corresponda. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➤ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➤ A los funcionarios de la institución. 	<p>Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, que debe cumplir al menos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos estratégicos que se apoyarán con capacitación institucional. ○ Principales brechas de competencias necesarias que se detectaron en la institución. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➤ Responsables de cada una de las actividades. ▪ El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado, así como del Programa de Trabajo que se aplicará para su ejecución. 		

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	Formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público. • Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. • Modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. 	Funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. • En aquellos servicios que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario se deberá organizar un Comité Voluntario⁵, para dar cumplimiento a los requisitos del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado⁶ elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos contratado por el servicio y/o bomberos). • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado presenta al Jefe de Servicio la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando como marco general lo señalado en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (DS 54, 21.02.1969 y sus modificaciones). • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe. • El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, elabora y presenta al Jefe de Servicio el informe de seguimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La ejecución de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución), y ➢ Las situaciones extraordinarias (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) que se han producido en el periodo. • El servicio difunde a los funcionarios el informe anteriormente señalado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora y presenta un informe con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior período, y ➢ Un Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁷.

⁵ Si la dotación total del Servicio es entre 1 a 10 funcionarios, el Comité Voluntario estará constituido por el Jefe de Servicio y un funcionario designado por éste. Si la dotación total es de 11 o más, el Comité Voluntario estará constituido por dos funcionarios designados por el Jefe de Servicio.

⁶ Para efectos de cumplir con el Sistema y dependiendo de las características del Servicio, éste podrá designar un "Encargado", el que podrá ser una o más persona(s) o área o agrupación interna a cargo de la elaboración, revisión y coordinación de las actividades, y de la confección y documentación del mismo, ya sea a nivel nacional o regional. Si se opta por esta figura, el o los Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario que deban constituirse de acuerdo a las disposiciones legales y/o para dar cumplimiento a este Sistema del PMG, tendrán la calidad de colaboradores de quien o quienes sean encargados del Sistema en el servicio.

⁷ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido). • Reglamentos Especiales de Calificación vigentes. • Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo. • Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (Incremento por Desempeño Individual). • Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos. • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. 	Proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➢ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➢ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➢ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Proceso de evaluación objetivo. ➢ Proceso aplicado con total transparencia. ➢ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➢ Proceso plenamente informado. • El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño. • Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores y preevaluadores, en al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➢ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➢ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. • El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño que se envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, y cuyo contenido considera lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes ejecutivos. ➢ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. • El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones derivadas del proceso de evaluación del desempeño y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta y elabora un informe del Programa de seguimiento de las recomendaciones, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe ejecutivo. ➢ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. • El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. • El servicio diseña una política de evaluación del desempeño enmarcada en la "política de recursos humanos" y la envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁸.

⁸ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.	Mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2006. • Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano • Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. • Plan Nacional para superar la discriminación en Chile. • Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. • Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. 	Funcionamiento del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, con el objeto de facilitar su acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico⁹ del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB) para validación, en base a Guía Metodológica. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. ➢ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo establecido en Guía Metodológica de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEGOB para validación. El plan especifica: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivo General y específicos del plan. ➢ Instrumentos y descriptores¹⁰ del registro de solicitudes. ➢ Los instrumentos y medios para la difusión. ➢ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios. ➢ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores. • El servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEGOB para validación, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa⁹ parcialmente las OIRS en base a Guía Metodológica y al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro y seguimiento. ➢ Análisis de los instrumentos y medios de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834. ➢ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa y opera en régimen las OIRS, en base a Guía Metodológica, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Operan los instrumentos de trabajo implementados para la entrega de información a través de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➢ Evalúa el funcionamiento de las OIRS, midiendo los niveles de satisfacción de los usuarios/as. ➢ Analiza el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS. ➢ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos. • El servicio elabora informe de resultado y lo presenta a la SEGEGOB para validación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos de las evaluaciones realizadas. ➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados.

⁹ El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial.

¹⁰ Los descriptores corresponden a los parámetros por los cuales se registra al usuario (datos de: perfil, localización – contacto) y clasifica la solicitud (tipología: reclamo – queja, consulta, opinión, sugerencia u otra) u otros descriptores propios de la Institución.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones diseñado en la etapa anterior, en base a Guía Metodológica 2007 e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El Servicio perfecciona la implementación de la(s) OIRS pasando a un Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, establecido por SEGEGOB en la guía metodológica 2007. Para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diagnostico de todos los espacios de atención existentes en el Servicio, y los vincula a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Diagnostico de los instrumentos de trabajo para los espacios de atención, determinando las brechas entre el estado actual y el Sistema Integral de Atención a Usuarías y Usuarios establecido por SEGEGOB. • El Servicio diseña el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con procedimientos de atención y derivación, sistema de seguimiento y plan de difusión. • El Servicio elabora un Plan de Trabajo para la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, en el año en curso y el siguiente, y lo presenta a la SEGEGOB para validación. Éste incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, metas e indicadores de calidad. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s validado por SEGEGOB, según Guía Metodológica 2007, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención. ➢ Implementa sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➢ Ejecuta el Plan de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Mide los Indicadores de calidad de atención para evaluar el cumplimiento de metas. • El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos con perfiles de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y encuestas de satisfacción aplicadas. ➢ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹¹.

¹¹ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 6 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 7 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como “objetivo de gestión”, y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
GOBIERNO ELECTRONICO	Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001. • Guía Metodológica del Sistema Gobierno Electrónico. • Agenda de Gobierno Electrónico 2003-2005. • Ley de Bases de Procedimientos Administrativos (19.880). • Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. • Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma (19.799). • Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. • Manual operativo sobre documentos electrónicos y firma electrónica. • Información presentada a través del sitio http://www.modernizacion.gob.cl. • Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana. • DS 77 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre estos y los ciudadanos. • DS 81 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos. • DS 83 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos. 	Servicio utilizando Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumpliendo estándares de calidad en la atención de sus clientes/usuarios/beneficiarios a través de la provisión de bienes y/o servicios optimizados, con procesos de soporte institucional mejorados y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia implementados.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios¹²; los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹³ desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe al PRYME - SEGPRES para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que requieren información de otros Servicios Públicos. ➢ Identifica y analiza los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios); los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones para su mejoramiento y uso de TIC. ➢ Identifica en forma precisa las 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al Diagnóstico, el servicio elabora el Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹³ aprobado por el jefe de servicio, y presenta informe al PRYME - SEGPRES para su validación. • De acuerdo al Plan, el servicio elabora un Programa de Trabajo y lo presenta al PRYME - SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña un Programa de Seguimiento para la implementación del Programa de Trabajo propuesto y presentado en la etapa anterior al PRYME - SEGPRES para su validación. • El servicio implementa el Programa de Trabajo para el desarrollo del Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹³ y elabora un informe de los resultados de la aplicación del Programa de Trabajo, que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el Programa de Trabajo¹⁴, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹³ y lo presenta al PRYME – SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas en la provisión de los productos que utilizan TIC. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación. ➢ Resultado de la medición de los indicadores. • El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.

¹² La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2006, actualizada según corresponda.

¹³ La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.

¹⁴ Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4, 5 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar la elaboración de un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio. Respecto a la etapa 5, se deberá incluir la aplicación del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la etapa 4. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir el Informe de Resultado de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos, considerando aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos. ○ Provisión y/o modo de acceso. <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, considerando aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevancia de los procesos. ○ Modo de acceso. <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones y/o creación de canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, considerando al menos, aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia. ○ Mecanismo de interacción con la ciudadanía. ○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones. ➤ Compromisos que surgen de las recomendaciones. ➤ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia. 	

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La institución elabora un diagnóstico de todos los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios en los que requiere información de otras instituciones, desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de TIC, y presenta informe al PRYME – SEGPRES para su validación. Para esto la institución: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica y analiza todos los procesos de provisión para los cuales requiere información de otras instituciones, estableciendo claramente las interacciones y flujos de información, el estado actual en que se desarrollan, y la relevancia de los procesos en términos institucionales. ➤ Presenta las modificaciones o requerimientos para interoperar con otras instituciones de acuerdo con la normativa vigente: <ul style="list-style-type: none"> – en aspectos de interoperabilidad con instituciones del sector público. – en aspectos de interoperabilidad requeridos con el sector privado cuando corresponda. ▪ La institución elabora un diagnóstico de todos los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios en los que genera información requerida por otras instituciones, desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de TIC, y presenta informe al PRYME – SEGPRES para su validación. Para esto la institución: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica la información entregada, demandada o considerada de utilidad para otras instituciones del sector público, asociada a los productos estratégicos provistos por la institución, estableciendo los volúmenes demandados y los medios de acceso a esta información. ➤ Presenta las modificaciones o requerimientos para interoperar con otras instituciones de acuerdo con la normativa vigente: <ul style="list-style-type: none"> – en aspectos de interoperabilidad con instituciones del sector público. – en aspectos de interoperabilidad requeridos con el sector privado cuando corresponda. <p>En base al diagnóstico precedente, la institución elabora una estrategia de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones, y presenta informe al PRYME – SEGPRES para su validación. Para esto la institución:</p>	<p>De acuerdo con el diagnóstico y la planificación estratégica comprometidos en la etapa anterior, la institución ejecuta la implementación de la estrategia y programa de trabajo de interoperabilidad y presenta un informe al PRYME –SEGPRES para su validación. Para esto la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseña un programa de seguimiento para la implementación¹⁶ del programa de trabajo propuesto, que define los proyectos priorizados, hitos a controlar, especifica las condiciones para su aceptación conforme y establece la frecuencia y mecanismos de monitoreo. ▪ Presenta los resultados de las fases de implementación del programa de trabajo y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere interoperar con otras instituciones, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada. ➤ Recomendaciones. ➤ Compromisos que surgen de las recomendaciones, con los responsables y plazos asociados. ▪ Presenta un plan de difusión a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere interoperar con otras instituciones y los beneficios asociados. ▪ La institución elabora un informe de resultados de la implementación efectuada según lo establecido en la estrategia y programa de trabajo de interoperabilidad, y lo presenta al PRYME – SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes ejecutivos. ➤ Evaluación de las modificaciones con TIC incorporadas en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere interoperar con otras instituciones.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora un programa de trabajo de interoperabilidad¹⁵ y lo presenta al PRYME – SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos específicos, indicadores y metas asociadas a cada proyecto priorizado. ➤ Los cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y encargados de la implementación, distinguiendo entre responsabilidades propias de la institución y externas a ella. ➤ Los riesgos para el cumplimiento de dicho plan de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados y análisis de la medición de los indicadores comprometidos en la planificación de las iniciativas correspondientes. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.
--	--	--

¹⁵ Entendemos por Interoperabilidad la integración entre los distintos sistemas de información de las instituciones del sector público, de forma de entregar un servicio de calidad a la ciudadanía.

¹⁶ Este programa de seguimiento se refiere a la identificación de los aspectos críticos detallados en este punto de la implementación, por lo que es parte del inicio de la implementación y está en un lenguaje coherente con la etapa 3 de este sistema. El seguimiento de los resultados de la implementación se presenta en el último punto de esta etapa 6.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2004 y Proyecciones para 2005. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2005. • Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Octubre de 2003. • Aspectos Macroeconómicos del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2006. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda. • Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl). • Guía Metodológica Planificación Año 2005 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl). 	Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio establece sus Definiciones Estratégicas, esto es: la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes, beneficiarios o usuarios. <p>Establece sus Definiciones Estratégicas considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ La estructura organizacional y las funciones específicas. ○ Los sistemas de información utilizados en la institución. ➤ La legislación que enmarca su misión. ➤ Las prioridades gubernamentales¹⁷. ➤ Las prioridades establecidas en la ley de presupuestos de cada año ➤ Los recursos asignados a través de la ley de presupuestos ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio. ➤ La opinión de los clientes del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevante para los objetivos de la institución. ○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos. ○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño. ○ Genera información. ➤ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios), por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad y en los ámbitos de proceso, producto y resultado. ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes de la gestión del servicio. Para esto debe considerar el menos los siguientes focos de medición, consistentes con las prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos: 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG y presenta en la formulación de la ley de presupuestos indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de la gestión del servicio.

¹⁷ Considera las prioridades establecidas por la Secretaría General de la Presidencia y las prioridades ministeriales.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<ul style="list-style-type: none"> ○ logro de los objetivos estratégicos ○ impacto o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos ○ logro de las prioridades gubernamentales ○ logro de las prioridades de la ley de presupuestos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de indicadores para medir el desempeño de productos de Gestión Interna relevantes para la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad. ➤ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño. ➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. 		

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio presenta los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los supuestos establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación. ➤ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ Medios de Verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior. • El servicio elabora un manual de procedimientos de mantención del Sistema de Información para la Gestión SIG¹⁸ • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

¹⁸ Sólo aplicable a los servicios que están eximidos de ingresar al Programa Marco Avanzado y repiten la etapa 6.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
AUDITORIA INTERNA	Crear y fortalecer las Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración. • Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción. • Ley 19.553, febrero 1998. Establece Asignación de Modernización. • Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N° 12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG. • Decreto Supremo N° 12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000. • Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG). • Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5º, 10º y 63º. 	Funcionamiento de Unidades de Auditoria que desarrollen en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Unidad de Auditoría Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➢ Nombrar formalmente al Jefe de la unidad de auditoría, quien debe contar con las competencias necesarias. ➢ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoría Interna se definen en concordancia con las orientaciones estratégicas del servicio y las normativas vigentes en el tema, de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoría Interna. ➢ Coordina y facilita las iniciativas Gubernamentales en materia de auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoría Interna elabora un diagnóstico y presenta informe al Jefe de Servicio indicando los Procesos, Subprocesos y Etapas, de manera de administrar globalmente los riesgos de la institución y priorizar los temas a auditar. • La Unidad de Auditoría Interna elabora un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Las tres líneas de auditoría: Institucional (incluyendo al menos 3 auditorías de carácter preventivo a procesos clasificados con el mayor nivel de riesgo en la matriz institucional), Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. ➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. ➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➢ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, y que, entre otros, indica las orientaciones que se deben tener presente para definir los planes y las áreas de interés del Gobierno en materia de auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan Anual de Auditoría correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Aplica los mecanismos de auditorías de acuerdo a la metodología de riesgos recomendada y/o validada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. ➢ Aplica normas relativas a la programación de cada auditoría. ➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoría, incluyendo las auditorías Gubernamentales, Ministerial e Institucionales. ➢ La Unidad de Auditoría Interna genera mensual y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditoría realizadas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes ejecutivos mensuales con identificación de objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados. ○ Informe Final con el análisis de la ejecución del Plan y la conclusión sobre el resultado del trabajo anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoría Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de Auditoría Interna. • Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida o validada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, la que contempla, entre otros, un proceso de priorización de recomendaciones presentando sus respectivos compromisos de seguimiento. • Las Instituciones deberán cumplir con un porcentaje mínimo de implementación, de acuerdo a una escala indicada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno¹⁹, con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas²⁰.

¹⁹ Esta escala será informada por el CAIGG en el último trimestre del año anterior a la implementación.

²⁰ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
GESTION TERRITORIAL	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, que se modifica por la Ley N° 20.035, del 01.07.05. • Ley de Presupuestos del Sector Público año 2007 • Planes Regionales de Gobierno 2006-2010 • Oficio Circular N° 34 del 12.05.2006 del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda sobre coordinación regional de inversiones, elaboración de Anteproyectos Regionales de Inversión (ARI) para el presupuesto del año 2007. • Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores. • Oficio Circular N° 15 del 03.05.02 del Ministro de Interior a Intendentes pidiéndoles ejercer la responsabilidad superior de la inversión pública regional y designar un secretario técnico como colaborador inmediato para el trabajo con Seremis, Gobierno Regional y Directores Regionales de servicios públicos inversores en cada región. • D.S. 3.876 del 27.12.01 que encomienda al Ministro del Interior la función de coordinación de los Secretarios de Estado en todo lo relacionado con la inversión pública regional. 	<p>Servicio operando con procesos integrados territorialmente que promueven e incorporan las necesidades regionales y sus soluciones en la entrega de sus productos.</p> <p>Certificación de la institución como "Organismo con perspectiva territorial" otorgado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).</p>

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GESTIÓN TERRITORIAL	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial²¹, y presenta informe a la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) para su validación²². Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza e identifica los productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos. ○ provisión o modo de acceso de los productos. ○ procesos internos y externos (como por ejemplo, los procesos de 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos, aprobado por el jefe de servicio y, presenta informe a la SUBDERE para su validación. Este plan debe incluir, al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los productos en los que aplicará perspectiva territorial. ➢ Las modificaciones necesarias para que estos productos incorporen perspectiva territorial. ➢ La identificación fundada, en los casos que corresponda, de las situaciones especiales o variables externas que puedan afectar la aplicación del plan de gestión territorial. ➢ Las iniciativas nuevas (nuevos productos estratégicos) que deben incorporar la perspectiva territorial, si corresponde. ➢ Las medidas administrativas necesarias para implementar la perspectiva territorial en los productos estratégicos que corresponda. ➢ Los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos. • El servicio implementa el programa de trabajo de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación en cada región tanto para el Programa de Trabajo relativo a la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos como para el Programa de Trabajo de las modificaciones del Sistema de información, si corresponde. Dicho Programa de seguimiento deberá considerar al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el programa de Trabajo de la etapa anterior y el Programa de Seguimiento para incorporar la perspectiva territorial y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe Ejecutivo. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial, en cada región. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los sistemas de información para al registro de sus productos y Clientes/Beneficiarios/Usuarios por región.

²¹ La perspectiva territorial o gestión territorial integrada se refiere a que el servicio cumple con los requisitos técnicos que le permiten contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, usuarios y beneficiarios a través de una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, bienes y servicios. La mayor equidad se logra a través de la adecuación de la definición, modos de acceso y provisión de sus productos a la realidad regional y la integración a través de una mayor complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines, de modo de presentar una oferta integrada de productos y servicios en las regiones.

²² Los servicios quedarán excluidos de las etapas 2 y siguientes del sistema Gestión Territorial Integrada, si como resultado del Diagnóstico, validado por SUBDERE, no le es aplicable la perspectiva territorial en la provisión de sus bienes y/o servicios.

²³ En el caso que el diagnóstico verifique la existencia de productos que les corresponde aplicar la perspectiva territorial y la posibilidad de desconcentración administrativa sea inaplicable en el corto plazo, se deberá dar cuenta de ello en el diagnóstico.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>coordinación presupuestaria y operacional con otros servicios para la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y de sus clientes/ usuarios /beneficiarios. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica los sistemas de información de la institución en los que corresponde incorporar información por región. ➢ Identifica las modificaciones necesarias a los sistemas de información de la institución para desagregar la información por región. ➢ Analiza e identifica el grado de desconcentración²³ utilizado en la provisión de los productos estratégicos, en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ las facultades delegadas no ejercidas señalando las razones. ○ las facultades no delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (y nuevos productos si corresponde), aprobado por el Jefe de Servicio, y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos, y los responsables de la implementación en cada región. • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora un plan para incorporar mejoras o modificaciones a los sistemas de información vigentes para la desagregación y registro por región de los productos estratégicos y de sus clientes/usuarios/beneficiarios, aprobado por el Jefe de Servicio, y presenta informe a la SUBDERE para validación. Este Plan debe incluir al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los sistemas de información en los que corresponde incorporar información por región. ➢ Modificaciones necesarias a los sistemas de información para desagregar la información por región ➢ Las actividades necesarias para implementar las acciones generadas en el sistema Gobierno Electrónico que tengan relación con la gestión territorial. • El servicio elabora el programa de trabajo para la implementación del Plan de las mejoras o modificaciones a los sistemas de información vigentes para la desagregación por región de los productos estratégicos y sus clientes/usuarios/beneficiarios, aprobado por el Jefe de Servicio, y los 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➢ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos de la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación, en cada región. ➢ Resultado de la medición de los indicadores, en cada región. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa, en cada región, aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el (o los) programa(s) de trabajo de la etapa anterior. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<p>presenta a la SUBDERE para validación, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación en cada región. 		

AREA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
-------------	----------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios. • Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios. • Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl. • Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl. 	Servicio operando con estándares de transparencia, eficiencia y de calidad en gestión de abastecimiento del sector público, realizando los procesos de compra y contratación de manera completa y oportuna a través de www.chilecompra.cl , integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<p>El servicio cuenta con funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento²⁴ del Sector Público, considerando al menos competencias en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de www.chilecompra.cl. ➤ Normativa de compras y contratación pública. ➤ Materias de gestión de abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio realiza completa y oportunamente sus procesos de compra y contratación a través de www.chilecompra.cl, de acuerdo a la normativa vigente. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Publica requerimientos (bases o Términos de Referencia) de acuerdo a normativa. ➤ Responde las consultas realizadas por los posibles oferentes a través de la plataforma. ➤ Realiza la apertura electrónica de las ofertas recibidas. ➤ Verifica la publicación de manera completa del acta de apertura electrónica. ➤ Adjudica y genera la resolución de adjudicación electrónicamente, con detalle del resultado de la evaluación. ➤ Emite la orden de compra correspondiente y/o adjunta contrato si lo hubiere. ➤ Recibe cuando corresponde la factura electrónica correspondiente. ➤ En relación con la oportunidad de los procesos éstos se deben llevar a cabo a través de la plataforma de manera integral y respetando los plazos de cada una de las etapas del proceso de compra o contratación relacionado con el tipo de adquisición de que se trate. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio utiliza procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes a sus necesidades y realiza gestión en todos sus contratos vigentes. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compra a través del catálogo electrónico de Convenios Marco cuando corresponda. ➤ Realiza licitación pública como regla general. ➤ Realiza convenios de suministros internos para abastecimiento permanente en el tiempo de aquellos productos y servicios que utiliza con frecuencia, sin certeza de la oportunidad, cantidades y/o montos. ➤ Evalúa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio, para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define el Plan Anual de Compras. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa y/o genera procedimientos documentados para definir el plan de compras institucional. ➤ Clasifica sus compras y contrataciones de acuerdo a variables relevantes para el Servicio. ➤ Define plan de compras institucional. • El servicio realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del plan anual de compras definido por el. • El servicio evalúa periódicamente el plan anual de compras institucional. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Define criterios para evaluar resultados, utilizando instrumentos de gestión (indicadores de gestión/planillas de seguimiento). ➤ Analiza resultados de los instrumentos de gestión, señalando las desviaciones y causas. ➤ Define acciones de mejoramiento e implementa plan de trabajo interno para corregir desviaciones. ➤ Actualiza o modifica el plan anual de compras, si es pertinente.

²⁴ Los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento son todos los que realizan procesos de compra, aún cuando no sean parte del Departamento o área de Abastecimiento, tales como Unidades de Estudios, Proyectos, Servicios Generales, entre otros. Asimismo, son todos aquellos que se relacionan con el proceso de abastecimiento en alguna de sus etapas, por ello deben incluirse los de áreas de gestión y planificación de compras, bodega (inventario), administración de contratos, entre otros.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PUBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público²⁵, que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Normas y procedimientos relativos al flujo completo de compras y contratación, con base a la normativa vigente. ➢ Procedimientos y pautas de excelencia en abastecimiento, especialmente para la elaboración de bases y especificaciones, criterios y metodologías de evaluación de ofertas. ➢ Equipo competente en materias de gestión de abastecimiento. ➢ Procedimientos para definir y realizar la evaluación de la planificación y control de las compras institucionales. ➢ Procedimientos para definir y aplicar una política de inventarios, gestión de proveedores y gestión de contratos. • El servicio implementa y elabora informe de resultado de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña Indicadores que midan los objetivos, con fórmula de cálculo, medición tiempo cero y estándar esperado. ➢ Identifica los resultados de los indicadores, las desviaciones y sus causas. ➢ Identifica recomendaciones para corregir desviaciones. ➢ Elabora un programa de trabajo para implementar las recomendaciones formuladas (actividades, plazos y responsables). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa programa de trabajo con los compromisos formulados en el Programa de Seguimiento. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

²⁵ El Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público es un instrumento que permite revisar permanentemente el estado del arte de los temas relevantes para la gestión de abastecimiento institucional, tanto en el ámbito de desarrollo de actividades de proyectos como en los resultados de los procesos internos. Su objetivo es que los Servicios lo utilicen para hacer Seguimiento y evaluación permanente de los resultados alcanzados y en ellos descubrir áreas de mejoras e implementarlas.

AREA	ADMINISTRACION FINANCIERA
-------------	----------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	Fortalecer la función Financiero-Contable a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información administrativa y financiera de general aplicación, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad; y que efectivamente permita apoyar el control y toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado Decreto Ley N° 1.263, del año 1975 y sus modificaciones. • Ley de Presupuestos e Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2007. • Circular Conjunta DIPRES-Contraloría General de la República 646/45.880 del 30 de septiembre 2005. 	Servicio con procesos de Administración Financiero-Contable mejorados, operando en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados) y disponiendo oportunamente de la información financiera y presupuestaria con la calidad, confiabilidad, consistencia y pertinencia que se les solicita.

ADMINISTRACION FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio cuenta con equipo de trabajo competente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ En procesos financiero-contable. ➤ En materias financiero-contable empleando la aplicación SIGFE, con capacidad de operar y gestionar dicha aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía oportunamente, a DIPRES y a la Contraloría General de la República: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público. • El servicio envía oportunamente a la DIPRES, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación Anual de Caja. ➤ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos. ➤ Ejecución de programas institucionales incluidos en el subtítulo de Transferencias Corrientes. Informe de avance de egresos y gastos de los Programas ejecutados total o parcialmente y de asignaciones globales a unidades de un Servicio, incluidos en el subtítulo 24 de su presupuesto. ➤ Ajuste del Subtítulo 15 “Saldo Inicial de Caja” (información del Saldo Final de Caja del año anterior). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía la totalidad de la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República con la oportunidad y calidad mínima requerida, esto es: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa sin errores de imputación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Justificación de las desviaciones del gasto. ➤ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación. ➤ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se incorpora a la Plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)²⁶ a través de la suscripción de un Protocolo de Acuerdo de Implantación del Sistema entre el jefe del Servicio, DIPRES y la Contraloría General de la República, el que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agenda de implantación del SIGFE (ámbito proceso y área financiera). ➤ Programa de implantación del SIGFE (ámbito área de tecnología de la información). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República, generada a través de la Plataforma transaccional SIGFE, con la oportunidad, calidad, confiabilidad y pertinencia requerida, esto es: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenta información por medio electrónico. ➤ Informa sin errores. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio opera en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados), registra y genera información presupuestaria y financiera con la pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad necesarias para la gestión financiera y la toma de decisiones. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

²⁶ Sobre la base del informe de diagnóstico, podrá convenirse con el Proyecto SIGFE la alternativa de validación u homologación del sistema financiero-contable en operación en el Servicio. Dicha homologación deberá realizarse previo análisis y verificación del cumplimiento, por parte del sistema vigente en el Servicio, de estándares funcionales y tecnológicos. Los estándares serán definidos por el SIGFE.

AREA	ENFOQUE DE GENERO
-------------	--------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
ENFOQUE DE GENERO	Incorporar enfoque de género en el proceso de provisión ²⁷ de los productos estratégicos de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM. • Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades. • Perspectiva de género en las iniciativas de inversión en Normas y procedimientos para el proceso de inversión – 2006 MIDEPLAN. 	<p>Servicio operando con procesos que promueven e incorporan la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el proceso de provisión de los productos estratégicos.</p> <p>Certificación de la institución como “Organismo con enfoque de género” otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer.</p>

²⁷ Se refiere al proceso de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los productos

ENFOQUE DE GENERO	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>ENFOQUE DE GENERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico con enfoque de género de sus definiciones estratégicas, en base a un análisis de: <ul style="list-style-type: none"> ➢ la misión institucional ➢ los objetivos estratégicos ➢ el proceso de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). ➢ los clientes / usuarios / beneficiarios ➢ el o los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios. • El servicio presenta un informe al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza los objetivos estratégicos y el proceso de provisión de los productos estratégicos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder al enfoque de género. ➢ Identifica en forma precisa inequidades de género y barreras para incorporar género y las modificaciones necesarias de incorporar en: <ul style="list-style-type: none"> ○ el diseño de los productos estratégicos y la planificación institucional ○ la implementación y 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El Plan para incorporar la perspectiva de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos. Este plan debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivo general. ○ Objetivos específicos. ○ Medidas institucionales propuestas para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de los productos estratégicos y en los sistemas de información para el registro de clientes / usuarios / beneficiarios y, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar enfoque de género. ➢ Para la implementación del Plan el servicio elabora un Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos si corresponde), y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. ➢ El Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde). • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de enfoque de género en las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El servicio implementa el Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo. • El servicio implementa el Programa de Trabajo para difundir a los clientes / usuarios / beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en los sistemas de información. • El servicio incorpora en el Programa de Trabajo del siguiente periodo, el seguimiento de la implementación, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un informe de análisis de los resultados de la implementación del Plan, formula recomendaciones, y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Resumen Ejecutivo. ➢ Nivel de avance en relación a los objetivos planteados. ➢ Avances en la incorporación de enfoque de género de las áreas de: gestión interna, coordinación con otras instituciones, cambios en el proceso de provisión de productos estratégicos, uso de la información y ámbito normativo. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación e indicadores para medir su cumplimiento. ➢ Resultado de la medición de los indicadores. • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

	<p>seguimiento de los productos estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la evaluación de los productos estratégicos <p>➤ Analiza desde el enfoque de género el o los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias para incorporar enfoque de género en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información 	<p>género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo, incluyendo, según corresponda, en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. <p>➤ El Programa de Trabajo anual para difundir a los clientes / usuarios / beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en los sistemas de información.</p>	<p>➤ Responsables de los compromisos y los plazos.</p>	
--	---	---	--	--

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2007

PROGRAMA MARCO AVANZADO

AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
CAPACITACION	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2006, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia Nº 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Funcionamiento del ciclo de gestión de la capacitación y los procesos de detección de necesidades de capacitación, planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité. • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio ternas de organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> ○ Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE. ○ Criterios de evaluación de ofertas que consideren al menos: perfil profesional de los relatores, trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar, y ofertas técnica y económica. ➢ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos. ➢ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora un diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: misión institucional, objetivos estratégicos, productos estratégicos, áreas claves de funcionamiento, necesidades de mejoramiento de la gestión y competencias laborales requeridas para lograr tales mejoramientos. ➢ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores. ➢ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación. ➢ Diseña mecanismos de evaluación de las competencias. ➢ Considera las disposiciones del Sistema de Compras Públicas, reguladas a través de los procedimientos de ChileCompra y aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, sobre la base de los criterios establecidos en la Etapa anterior. ➢ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, que debe cumplir al menos con: 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. • El servicio aplica mecanismos de evaluación, de las competencias a los funcionarios capacitados en el periodo. • El servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación, que se incorporan en el proceso de elaboración del Plan Anual de Capacitación del año siguiente. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios. • El servicio diseña una política de capacitación enmarcada en la "política de recursos humanos" y la presenta a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>preseleccionada y su justificación o las excepciones, cuando corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos estratégicos que se apoyarán con capacitación institucional. ○ Principales brechas de competencias necesarias que se detectaron en la institución. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➢ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➢ Responsables de cada una de las actividades. ▪ El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado, así como del Programa de Trabajo que se aplicará para su ejecución. 		

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Capacitación, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Capacitación. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Capacitación, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➤ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad²⁸. ○ Los Procedimientos estratégicos²⁹ que 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras³¹ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora³² considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil. ➤ La auditoría de Pre-Certificación. ➤ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Certificación³³ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Capacitación siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoría. ➤ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas³⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Conformidad del producto³⁵. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Capacitación han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoría. ➤ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas³⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

²⁸ Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

²⁹ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
	<p>deberán contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. <ul style="list-style-type: none"> o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades³⁰ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			

³⁰ Incumplimiento de un requisito establecido.

³¹ Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

³² La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

³³ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

³⁴ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

³⁵ Se entiende por producto del sistema de Capacitación al "Diagnóstico de competencias laborales y los Informes de Capacitación".

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público. • Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. • Modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. • En aquellos servicios que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario se deberá organizar un Comité Voluntario³⁶, para dar cumplimiento a los requisitos del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado³⁷ elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos contratado por el servicio y/o bomberos). • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado presenta al Jefe de Servicio la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando como marco general lo señalado en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (DS 54, 21.02.1969 y sus modificaciones). • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe. • El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, elabora y presenta al Jefe de Servicio el informe de seguimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La ejecución de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución), y ➢ Las situaciones extraordinarias (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) que se han producido en el periodo. • El servicio difunde a los funcionarios el informe anteriormente señalado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora y presenta un informe con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo, y ➢ Un Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados.

³⁶ Si la dotación total del Servicio es entre 1 a 10 funcionarios, el Comité Voluntario estará constituido por el Jefe de Servicio y un funcionario designado por éste. Si la dotación total es de 11 o más, el Comité Voluntario estará constituido por dos funcionarios designados por el Jefe de Servicio.

³⁷ Para efectos de cumplir con el Sistema y dependiendo de las características del Servicio, éste podrá designar un "Encargado", el que podrá ser una o más persona(s) o área o agrupación interna a cargo de la elaboración, revisión y coordinación de las actividades, y de la confección y documentación del mismo, ya sea a nivel nacional o regional. Si se opta por esta figura, el o los Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario que deban constituirse de acuerdo a las disposiciones legales y/o para dar cumplimiento a este Sistema del PMG, tendrán la calidad de colaboradores de quien o quienes sean encargados del Sistema en el servicio.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
<p>HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad³⁸. ○ Los Procedimientos estratégicos³⁹ que deberán 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁴¹ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁴², considerando, entre otros los requisitos definidos por la Superintendencia de Seguridad Social. ➢ La auditoría de Pre-Certificación, ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁴³ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoría. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁴⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁴⁵. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoría. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁴⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

³⁸ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

	<p>contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. <ul style="list-style-type: none"> o Ejecución de auditorias internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁴⁰ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorias internas de calidad. 			
--	--	--	--	--

³⁹ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁴⁰ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁴¹ Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁴² La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁴³ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

⁴⁴ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁴⁵ Se entiende por producto del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo a los "Informe de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo".

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
EVALUACIÓN DESEMPEÑO	DEL Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido). • Reglamentos Especiales de Calificación vigentes. • Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo. • Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (Incremento por Desempeño Individual). • Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos. • Ley N° 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Evaluación del Desempeño. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Proceso de Evaluación del Desempeño, certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➤ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➤ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de evaluación objetivo. ➤ Proceso aplicado con total transparencia. ➤ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➤ Proceso plenamente informado. • El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño. • Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores y preevaluadores, en al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➤ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➤ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. • El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño que se envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, y cuyo contenido considera lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes ejecutivos. ➤ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. • El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones derivadas del proceso de evolución del desempeño y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta y elabora un informe del Programa de seguimiento de las recomendaciones, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. • El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. • El servicio diseña una política de evaluación del desempeño enmarcada en la "política de recursos humanos" y la envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Evaluación del Desempeño según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos de Evaluación del Desempeño. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Evaluación del Desempeño, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Evaluación del Desempeño, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁴⁶. ○ Los Procedimientos estratégicos⁴⁷ que deberán contener al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁴⁹ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁵⁰ considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil. ➢ La auditoria de Pre-Certificación, ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁵¹ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Evaluación del Desempeño siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁵² y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁵³. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Evaluación del Desempeño han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁵² y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁴⁶ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Evaluación del desempeño.

⁴⁷ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁴⁸ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁴⁹ Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

	<ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁴⁸ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			
--	---	--	--	--

⁵⁰ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁵¹ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

⁵² En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁵³ Se entiende por producto del sistema de Evaluación del Desempeño a los "Informes de Evaluación de Desempeño y Reglamento especial de calificaciones".

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2006. • Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano • Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. • Plan Nacional para superar la discriminación en Chile. • Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. • Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 que permitan el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico⁵⁴ del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) para validación, en base a Guía Metodológica. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. ➢ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo establecido en Guía Metodológica de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEOB para validación. El plan especifica: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivo General y específicos del plan. ➢ Instrumentos y descriptores⁵⁵ del registro de solicitudes. ➢ Los instrumentos y medios para la difusión. ➢ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios. ➢ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores. • El servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEOB para validación, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa⁹ parcialmente las OIRS en base a Guía Metodológica y al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro y seguimiento. ➢ Análisis de los instrumentos y medios de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834. ➢ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa y opera en régimen las OIRS, en base a Guía Metodológica, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Operan los instrumentos de trabajo implementados para la entrega de información a través de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➢ Evalúa el funcionamiento de las OIRS, midiendo los niveles de satisfacción de los usuarios/as. ➢ Analiza el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS. ➢ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos. • El servicio elabora informe de resultado y lo presenta a la SEGEOB para validación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos de las evaluaciones realizadas. ➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados.

⁵⁴ El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial.

⁵⁵ Los descriptores corresponden a los parámetros por los cuales se registra al usuario (datos de: perfil, localización – contacto) y clasifica la solicitud (tipología: reclamo – queja, consulta, opinión, sugerencia u otra) u otros descriptores propios de la Institución.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones diseñado en la etapa anterior, en base a Guía Metodológica 2007 e informa sus resultados a la SEGEOB. • El Servicio perfecciona la implementación de la(s) OIRS pasando a un Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, establecido por SEGEOB en la guía metodológica 2007. Para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diagnostico de todos los espacios de atención existentes en el Servicio, y los vincula a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Diagnostico de los instrumentos de trabajo para los espacios de atención, determinando las brechas entre el estado actual y el Sistema Integral de Atención a Usuarías y Usuarios establecido por SEGEOB. • El Servicio diseña el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con procedimientos de atención y derivación, sistema de seguimiento y plan de difusión. • El Servicio elabora un Plan de Trabajo para la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, en el año en curso y el siguiente, y lo presenta a la SEGEOB para validación. Éste incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, metas e indicadores de calidad. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s validado por SEGEOB, según Guía Metodológica 2007, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención. ➢ Implementa sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➢ Ejecuta el Plan de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Mide los Indicadores de calidad de atención para evaluar el cumplimiento de metas. • El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y lo presenta a la SEGEOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos con perfiles de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y encuestas de satisfacción aplicadas. ➢ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado e informa sus resultados a la SEGEOB.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s de según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a) necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a). ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➤ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁵⁶. ○ Los Procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁵⁹ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora⁶⁰ considerando, entre otros los requisitos definidos la Secretaría General de Gobierno. ➤ La auditoria de Pre-Certificación. ➤ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Certificación⁶¹ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a) siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoria. ➤ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas⁶² y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Conformidad del producto⁶³. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoria. ➤ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas⁶² y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁵⁶ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s.

	<p>estratégicos⁵⁷ que deberán contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁵⁸ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			
--	---	--	--	--

⁵⁷ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁵⁸ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁵⁹ Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁶⁰ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación para la certificación.

⁶¹ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 9 y 10 del sistema.

⁶² En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁶³ Se entiende por producto del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s los siguientes 1)Atención, Información al Usuario (Servicios que presta cada repartición, requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, procedimientos para tramitación, estado de avance en que se encuentra una solicitud, otros), 2)Respuesta a solicitudes del Usuario (Solicitud: Reclamo, queja, consulta, opinión, sugerencia), 3)Informes a SEGEGOB.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2004 y Proyecciones para 2005. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2005. • Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Octubre de 2003. • Aspectos Macroeconómicos del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2006. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda. • Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl). • Guía Metodológica Planificación Año 2005 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl). • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema Planificación / Control de Gestión. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio establece sus Definiciones Estratégicas, esto es: la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes, beneficiarios o usuarios. <p>Establece sus Definiciones Estratégicas considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ La estructura organizacional y las funciones específicas. ○ Los sistemas de información utilizados en la institución. ➤ La legislación que enmarca su misión. ➤ Las prioridades gubernamentales⁶⁴. ➤ Las prioridades establecidas en la ley de presupuestos de cada año ➤ Los recursos asignados a través de la ley de presupuestos ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio. ➤ La opinión de los clientes del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevante para los objetivos de la institución. ○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos. ○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño. ○ Genera información. ➤ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios), por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad y en los ámbitos de proceso, producto y resultado. ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes de la gestión del servicio. Para esto debe considerar el menos los siguientes focos de medición, consistentes con las prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos: 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG y presenta en la formulación de la ley de presupuestos indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de la gestión del servicio.

⁶⁴ Considera las prioridades establecidas por la Secretaría General de la Presidencia y las prioridades ministeriales.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<ul style="list-style-type: none"> ○ logro de los objetivos estratégicos ○ impacto o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos ○ logro de las prioridades gubernamentales ○ logro de las prioridades de la ley de presupuestos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de indicadores para medir el desempeño de productos de Gestión Interna relevantes para la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad. ➤ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño. ➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. 		

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio presenta los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los supuestos establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación. ➤ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ Medios de Verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Planificación y Control de Gestión según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Planificación y Control de Gestión, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➤ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Planificación y Control de Gestión, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁶⁵. ○ Los Procedimientos estratégicos⁶⁶ que deberán contener al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁶⁸ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora⁶⁹ considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➤ La auditoria de Pre-Certificación. ➤ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Certificación⁷⁰ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de planificación y control de gestión siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoria. ➤ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas⁷¹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Conformidad del producto⁷². ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de planificación y control de gestión han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoria. ➤ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas⁷¹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁶⁵ Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema Planificación y control de Gestión.

⁶⁶ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁶⁷ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁶⁸ Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
	<ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente o Ejecución de auditorias internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁶⁷ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorias internas de calidad. 			

⁶⁹ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁷⁰ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorias de mantenimiento realizadas por la empresa certificadora, etapas 9 y 10 del sistema.

⁷¹ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁷² Se entiende por producto del sistema de Planificación y Control de gestión los "Reportes del Sistema de Información de Gestión SIG con información relevante para apoyar el proceso de toma de decisiones".

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
AUDITORIA INTERNA	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración. • Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción. • Ley 19.553, febrero 1998. Establece Asignación de Modernización. • Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N°12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG. • Decreto Supremo N°12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000. • Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG). • Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoria Interna. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Funcionamiento de Unidades de Auditoria certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Unidad de Auditoría Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➢ Nombrar formalmente al Jefe de la unidad de auditoría, quien debe contar con las competencias necesarias. ➢ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoría Interna se definen en concordancia con las orientaciones estratégicas del servicio y las normativas vigentes en el tema, de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoría Interna. ➢ Coordina y facilita las iniciativas Gubernamentales en materia de auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoría Interna elabora un diagnóstico y presenta informe al Jefe de Servicio indicando los Procesos, Subprocesos y Etapas, de manera de administrar globalmente los riesgos de la institución y priorizar los temas a auditar. • La Unidad de Auditoría Interna elabora un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Las tres líneas de auditoría: Institucional (incluyendo al menos 3 auditorías de carácter preventivo a procesos clasificados con el mayor nivel de riesgo en la matriz institucional), Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. ➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. ➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➢ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, y que, entre otros, indica las orientaciones que se deben tener presente para definir los planes y las áreas de interés del Gobierno en materia de auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan Anual de Auditoría correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Aplica los mecanismos de auditorías de acuerdo a la metodología de riesgos recomendada y/o validada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. ➢ Aplica normas relativas a la programación de cada auditoría. ➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoría, incluyendo las auditorías Gubernamentales, Ministerial e Institucionales. ➢ La Unidad de Auditoría Interna genera mensual y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditoría realizadas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes ejecutivos mensuales con identificación de objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados. ○ Informe Final con el análisis de la ejecución del Plan y la conclusión sobre el resultado del trabajo anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoría Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de Auditoría Interna. • Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida o validada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, la que contempla, entre otros, un proceso de priorización de recomendaciones presentando sus respectivos compromisos de seguimiento. • Las Instituciones deberán cumplir con un porcentaje mínimo de implementación, de acuerdo a una escala indicada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno⁷³, con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos.

⁷³ Esta escala será informada por el CAIGG en el último trimestre del año anterior a la implementación.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Auditoría según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Auditoría necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Auditoría. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Auditoría, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Auditoría, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁷⁴. ○ Los Procedimientos estratégicos⁷⁵ que deberán contener al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoría. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁷⁷ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁷⁸ considerando, entre otros los requisitos definidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. ➢ La auditoría de Pre-Certificación, ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁷⁹ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Auditoría siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoría de calidad. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁸⁰ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁸¹. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Auditoría han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoría de calidad. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁸⁰ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁷⁴ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoría.

⁷⁵ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁷⁶ Incumplimiento de un requisito establecido.

	<ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁷⁶ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			
--	---	--	--	--

⁷⁷ Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁷⁸ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁷⁹ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

⁸⁰ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁸¹ Se entiende por producto del sistema de Auditoría los "Informes de Auditoría y la Matriz de riesgo".

AREA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
-------------	----------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios. • Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios. • Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl. • Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contratación Pública. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos certificado bajo Sistema Internacional Norma ISO 9001:2000 que permita a la Institución contar con estándares de transparencia, eficiencia y de calidad en gestión de abastecimiento del sector público, realizando estos procesos de manera completa y oportuna a través de www.chilecompra.cl , e integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio cuenta con funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento⁸² del Sector Público, considerando al menos competencias en los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Uso de www.chilecomp.ra.cl. ➢ Normativa de compras y contratación pública. ➢ Materias de gestión de abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio realiza completa y oportunamente sus procesos de compra y contratación a través de www.chilecompra.cl, de acuerdo a la normativa vigente. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Publica requerimientos (bases o Términos de Referencia) de acuerdo a normativa. ➢ Responde las consultas realizadas por los posibles oferentes a través de la plataforma. ➢ Realiza la apertura electrónica de las ofertas recibidas. ➢ Verifica la publicación de manera completa del acta de apertura electrónica. ➢ Adjudica y genera la resolución de adjudicación electrónicamente, con detalle del resultado de la evaluación. ➢ Emite la orden de compra correspondiente y/o adjunta contrato si lo hubiere. ➢ Recibe cuando corresponde la factura electrónica correspondiente. ➢ En relación con la oportunidad de los procesos éstos se deben llevar a cabo a través de la plataforma de manera integral y respetando los plazos de cada una de las etapas del proceso de compra o contratación relacionado con el tipo de adquisición de que se trate. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio utiliza procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes a sus necesidades y realiza gestión en todos sus contratos vigentes. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Compra a través del catálogo electrónico de Convenios Marco cuando corresponda. ➢ Realiza licitación pública como regla general. ➢ Realiza convenios de suministros internos para abastecimiento permanente en el tiempo de aquellos productos y servicios que utiliza con frecuencia, sin certeza de la oportunidad, cantidades y/o montos. ➢ Evalúa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio, para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define el Plan Anual de Compras. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y/o genera procedimientos documentados para definir el plan de compras institucional. ➢ Clasifica sus compras y contrataciones de acuerdo a variables relevantes para el Servicio. ➢ Define plan de compras institucional. • El servicio realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del plan anual de compras definido por el. • El servicio evalúa periódicamente el plan anual de compras institucional. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Define criterios para evaluar resultados, utilizando instrumentos de gestión (indicadores de gestión/planillas de seguimiento). ➢ Analiza resultados de los instrumentos de gestión, señalando las desviaciones y causas. ➢ Define acciones de mejoramiento e implementa plan de trabajo interno para corregir desviaciones. ➢ Actualiza o modifica el plan anual de compras, si es pertinente.

⁸² Los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento son todos los que realizan procesos de compra, aún cuando no sean parte del Departamento o área de Abastecimiento, tales como Unidades de Estudios, Proyectos, Servicios Generales, entre otros. Asimismo, son todos aquellos que se relacionan con el proceso de abastecimiento en alguna de sus etapas, por ello deben incluirse los de áreas de gestión y planificación de compras, bodega (inventario), administración de contratos, entre otros.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PUBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público⁸³, que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Normas y procedimientos relativos al flujo completo de compras y contratación, con base a la normativa vigente. ➢ Procedimientos y pautas de excelencia en abastecimiento, especialmente para la elaboración de bases y especificaciones, criterios y metodologías de evaluación de ofertas. ➢ Equipo competente en materias de gestión de abastecimiento. ➢ Procedimientos para definir y realizar la evaluación de la planificación y control de las compras institucionales. ➢ Procedimientos para definir y aplicar una política de inventarios, gestión de proveedores y gestión de contratos. • El servicio implementa y elabora informe de resultado de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña Indicadores que midan los objetivos. ➢ Identifica los resultados de los indicadores, las desviaciones y sus causas. ➢ Identifica recomendaciones para corregir desviaciones. ➢ Elabora un programa de trabajo para implementar los compromisos derivados de las recomendaciones formuladas (actividades, plazos y responsables). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa programa de trabajo con los compromisos formulados en el Programa de Seguimiento.

⁸³ El Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público es un instrumento que permite revisar permanentemente el estado del arte de los temas relevantes para la gestión de abastecimiento institucional, tanto en el ámbito de desarrollo de actividades de proyectos como en los resultados de los procesos internos. Su objetivo es que los Servicios lo utilicen para hacer Seguimiento y evaluación permanente de los resultados alcanzados y en ellos descubrir áreas de mejoras e implementarlas.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➤ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁸⁴. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁸⁷ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora⁸⁸ considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. ➤ La auditoría de Pre-Certificación. ➤ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Certificación⁸⁹ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoría. ➤ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas⁹⁰ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Conformidad del producto⁹¹. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoría. ➤ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas⁹⁰ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁸⁴ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.

	<ul style="list-style-type: none"> o Los Procedimientos estratégicos⁸⁵ que deberán contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁸⁶ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			
--	--	--	--	--

⁸⁵ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁸⁶ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁸⁷ Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁸⁸ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁸⁹ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantenimiento realizadas por la empresa certificadora, etapas 9 y 10 del sistema.

⁹⁰ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁹¹ El producto del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público se informará en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, que la Dirección de Presupuestos publicará a más tardar en diciembre de 2006.