



**MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS**

**PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION
(PMG)**

Santiago, Julio 2002

CHILE

INDICE

1. Puesta en Marcha y Desarrollo del Programa	1
1.1 Objetivos y Requisitos	1
1.2. Focos del Programa y Elementos Metodológicos.....	2
1.3. Ámbito de Aplicación Institucional	5
1.4. Marco Institucional	5
1.5. Participación de las Instituciones Responsables	6
1.6 Integración al Ciclo Presupuestario y Vinculación con Otros Instrumentos para Mejorar la Transparencia y los Procedimientos para la Discusión Presupuestaria.....	6
1.7. Proceso de Evaluación.....	7
2. Balance de la Experiencia.	8
2.1 Proceso de Formulación 2002.....	8
2.2 Principales Resultados.....	13
2.2.1. PMG 2001	13
2.2.2. PMG 2002	15
3. Acciones Futuras	21
<i>ANEXOS</i>	23
Anexo N°1.....	24
Anexo N°2.....	25
Anexo N°3.....	26
Anexo N°4.....	30

Programa de Mejoramiento de la Gestión*

Marcela Guzmán S**

1. Puesta en Marcha y Desarrollo del Programa

1.1 Objetivos y Requisitos

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 que se desempeñan en ellos.

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 un 3% de sus remuneraciones 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 1.5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.

La aplicación del programa durante los primeros años se efectuó comprometiendo objetivos de gestión expresados en indicadores. Un importante porcentaje de estos se refería a actividades rutinarias de las instituciones, centrados en procesos y con metas poco exigentes. Esto, adicionalmente derivaba en compromisos no comparables en términos de pertinencia institucional y exigencia de sus metas, provocando que desiguales niveles de esfuerzo obtuviesen igual beneficio, situación no deseable para efectos de un incentivo de carácter monetario.

Los resultados anteriores se explican, entre otras razones, por un desigual nivel de gestión por parte de las instituciones y un trabajo técnico insuficiente, en términos de proposición y verificación de compromisos.

En el año 2000, luego de transcurridos tres años de aplicación, sobre la base de los elementos recién señalados y recogiendo la experiencia ganada, se incorporaron modificaciones en la elaboración y aplicación de los PMG con el objeto de contribuir, a partir del año 2001, al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública.

Las modificaciones introducidas centran su atención en el adecuado funcionamiento de áreas y sistemas que garanticen una mejor gestión global de las instituciones. Los principios que orientan las modificaciones introducidas son los siguientes:

Pertinente: Las áreas de mejoramiento que conforman el PMG deben responder a las prioridades en el ámbito del mejoramiento de la gestión.

* El presente documento fue realizado en la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. Deseo agradecer la valiosa colaboración de los profesionales del Departamento de Gestión de la División de Control de Gestión de la DIPRES, y los comentarios de Mario Marcel su Director.

** Economista, Jefa de la División de Control de Gestión de la DIPRES.

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

Simple y comprensible: Considerando que el ámbito de aplicación de los PMG es el conjunto de servicios públicos, las áreas y objetivos de gestión que lo conforman deben ser acotados, incluyendo un número posible de administrar por las instituciones involucradas en las diferentes etapas del proceso. Adicionalmente, las áreas y objetivos deben ser comprendidos adecuadamente por los servicios.

Exigente y comparable: Los objetivos comprometidos en el PMG deben garantizar el desarrollo y mejoramiento de las áreas que lo conforman. De igual modo, las áreas y objetivos deben ser comparables entre los servicios, de modo que la evaluación de cumplimiento y entrega del beneficio sea justa.

Participativo: La definición de los objetivos y su priorización debe incorporar a los funcionarios, a través de los equipos de trabajo y coordinaciones que correspondan. Debe informarse al conjunto de la institución, así como también debe informarse de los resultados de su seguimiento y cumplimiento final.

Flexible: El proceso de formulación del PMG debe considerar las excepciones necesarias, atendiendo a diferencias en las funciones de los servicios.

Verificable: El cumplimiento de los objetivos de gestión debe ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.

1.2. Focos del Programa y Elementos Metodológicos

La elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión por parte de los servicios se enmarca en un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión comunes para todas las instituciones del sector público denominado Programa Marco.

En particular, el Programa Marco comprende sistemas que emanan de las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público e iniciativas ya iniciadas, con anterioridad al año 2000, y que sin embargo presentaban un desarrollo insuficiente y disímil entre las instituciones. Prueba de lo anterior es el hecho que todos los sistemas contaban con antecedentes previos, algunos de ellos estableciendo normas o procesos técnicos para su desarrollo, tales como; leyes, decretos, instructivos presidenciales, documentos técnicos, guías metodológicas, etc.

A continuación se presentan dichos sistemas. Cabe señalar que a partir de la elaboración correspondiente al año 2002 se agregó el sistema Enfoque de Género y en lo correspondiente a 2003 se agregan etapas para algunos sistemas y se elimina el sistema de Desconcentración (ver Anexo N°1).

Cuadro N° 1
Programa de Mejoramiento de la Gestión 2003
Áreas, Sistemas y Objetivos por Área

Área	Sistema	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Mejorar, desarrollar y potenciar las principales materias relacionadas con la función de Recursos Humanos: Capacitación, Ambientes Laborales y Mecanismos de Evaluación de Desempeño.
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.	
	Evaluación de Desempeño	
ATENCIÓN A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Disponer de sistemas integrados de información y recepción de reclamos e implementar trámites en línea y/o ventanilla única incorporando tecnología de información.
	Simplificación de Trámites	
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	Planificación / Control de Gestión	Diseñar e implementar sistemas de información para la gestión que permita disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y cuenta pública de sus resultados.
AUDITORIA INTERNA	Auditoria Interna	Disponer de mecanismos regulares de control y auditoria en los servicios públicos, fundamentalmente preventivos y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Fortalecer la administración financiera de los servicios públicos a través de incorporar mejoras en los procesos y así fortalecer el acceso y oportunidad a mayor y mejor información.
	Administración Financiero – Contable	
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	Incorporar en los productos que entrega la institución una perspectiva o enfoque de género.

El Programa Marco comprende etapas de desarrollo o estados de avance posible de los sistemas de gestión indicados. Cada etapa es definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre plenamente implementado según características y requisitos básicos.

Reconociendo el desigual nivel en materia de gestión en las instituciones se definieron cuatro etapas de desarrollo. Esta definición considera un ordenamiento lógico del desarrollo de cada sistema desde lo más básico, incorporando en cada etapa procesos que le dan unidad técnica. La

definición de etapas a su vez garantiza avances graduales, con la flexibilidad de poder cumplir con el objetivo o meta del sistema en un período que puede extenderse hasta cuatro años, pero permitiendo también su logro en plazos menores.

Para cada etapa de desarrollo de los sistemas se han definido requisitos técnicos, de acuerdo a lo tipificado en términos de contenidos y exigencias, conformando así un modelo de acreditación. Este tiene por objeto garantizar el efectivo desarrollo de cada etapa y garantizar al mismo tiempo las condiciones para el desarrollo de la próxima etapa que se comprometa, velando así por un desarrollo sostenido de los sistemas de gestión incorporados.

El Programa de Mejoramiento de la Gestión de cada servicio consiste entonces en la identificación de la etapa de desarrollo que éste se propone alcanzar en cada una de las áreas contempladas en el Programa Marco, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el mismo Programa.

De este modo, cada servicio debe identificar anualmente, para cada área y sistema definido, en qué etapa se encuentra, y de acuerdo a esto, debe “proponer” como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año siguiente. De esta forma los servicios avanzan gradualmente, de acuerdo a sus condiciones iniciales o base, pero considerando la etapa final o meta (ver Anexo N° 1).

La institución debe definir las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, los que sumados deben alcanzar el 100%. No obstante el Programa Marco puede definir que algún(os) sistema(s) se consideren de alta prioridad.

De esta forma, “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 de Hacienda, Ministro de la Secretaría General de la Presidencia y Ministro² del Interior.

El cumplimiento de cada objetivos de gestión corresponden al cumplimiento global de la etapa comprometida³.

Los “objetivos de gestión” o etapas deben ser compatibles con los recursos. Por tanto, la propuesta de PMG es presentada conjuntamente con el presupuesto del año respectivo.

No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera las siguientes situaciones especiales:

² Cabe señalar que el primer año considero la identificación de las condiciones iniciales o líneas base de los sistemas en cada institución. Para los años sucesivos la situación comprometida en al año anterior constituye su nivel base.

³ Habiéndose definido cuatro etapas para el logro de una meta de desarrollo en cada sistema, según las consideraciones señaladas en primer párrafo de esta página, no se reconocen cumplimientos parciales al interior de cada una de ellas. Esto, en la práctica, daría lugar a múltiples etapas rompiendo el sentido de acreditación que significa el cumplimiento de aquellas definidas y dificultando además su medición, dado el número de procesos y por tanto de requisitos técnicos asociados. Adicionalmente, y derivado de lo anterior, aumentaría significativamente la complejidad administrativa del Programa por el fraccionamiento de que sería objeto cada etapa definida.

(a) Algunas de las áreas, sistemas o proyectos pudieran no ser aplicables a todos los servicios de acuerdo a su misión o funciones.

(b) 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.

1.3. Ámbito de Aplicación Institucional

De acuerdo a la ley, el ámbito de aplicación de PMG cubre a 86 servicios no desconcentrados y 89 desconcentrado o descentralizados.

1.4. Marco Institucional

Se ha conformado un Comité de Ministros integrado por los Ministerios del Interior, Secretaría General de la Presidencia y de Hacienda. Dicho Comité tiene por objeto velar por la calidad técnica, la coherencia y el nivel de exigencia de los objetivos de gestión acordados, radicando en la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, integrante del Comité, la responsabilidad por el desarrollo técnico del programa y la coordinación de todas las actividades que este demande.

De acuerdo a esta definición, el Comité de Ministros resuelve y aprueba los PMG presentados a través de la Dirección de Presupuestos una vez que estos han sido revisados por esta institución, según los criterios técnicos establecidos, y las instituciones han incorporado las observaciones efectuadas. El comité efectúa el análisis final y la aprobación de cada uno de los PMG.

Adicionalmente, el programa cuenta con una red de expertos formada por profesionales de instituciones del sector público vinculados con los sistemas incorporados o directamente responsables de ellos. El rol de esta red es apoyar técnicamente a la Dirección de Presupuestos en aspectos de diseño y formulación de los PMG de las instituciones. Asimismo, son los encargados de la certificación del cumplimiento de requisitos técnicos de los “objetivos de gestión” de cada sistema, en los casos en que estos son de su responsabilidad⁴ (ver Anexo 2).

Finalmente, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno⁵, a través de los Auditores Ministeriales y de los servicios cumplen un importante rol en la etapa de verificación. En efecto, la función de los auditores internos de cada servicio es verificar el cumplimiento de los objetivos

⁴ Esta situación ocurre en los sistemas de Oficinas de Información (OIRS), Simplificación de Trámites, Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Compromisos de Desconcentración, Sistemas de Compras y Administración Financiero Contable y Enfoque de Género.

⁵ El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno es un órgano asesor del Presidente de la República, radicado en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia

de gestión comprometidos en el PMG, proceso que se efectúa en base a los medios de verificación definidos⁶.

1.5. Participación de las Instituciones Responsables

Las instituciones cubiertas por los Programas de Mejoramiento de la Gestión participan en su formulación a través de identificar anualmente, para cada área y sistema definido, en qué etapa se encuentra, y “proponer” de acuerdo a este diagnóstico el objetivo de gestión o etapa que alcanzará a fines del año siguiente.

Compatible con lo anterior, el programa establece que el Jefe Superior de cada servicio debe implementar un proceso participativo de formulación del PMG, informando la propuesta a los funcionarios de los distintos niveles de la organización, así como también informando del cumplimiento de los objetivos comprometidos. En particular, el Reglamento de la ley define que el jefe del servicio debe establecer instancias de trabajo de carácter informativo y consultivo con las asociaciones de funcionarios, con el objeto de recoger sus sugerencias y comentarios, tanto en su formulación como evaluación.

1.6 Integración al Ciclo Presupuestario y Vinculación con Otros Instrumentos para Mejorar la Transparencia y los Procedimientos para la Discusión Presupuestaria.

Los PMG deben ser consistentes con los recursos financieros asignados en el presupuesto de cada institución. Con este fin, cada año, la presentación de la propuesta de PMG por parte de cada institución se efectúa conjuntamente con la presentación al Ministerio de Hacienda de su propuesta de presupuesto, y finaliza con la fijación definitiva de objetivos en el mes de octubre, con posterioridad al envío del proyecto de ley de presupuestos al Congreso Nacional.

En el proceso 2001 se instruyó que la definición de objetivos debía ser consistente con el presupuesto marco informado a las instituciones para iniciar la elaboración de su propuesta presupuestaria.

Por otra parte, la información de cumplimiento anual de los Programas de Mejoramiento de Gestión constituye información que es utilizada en el ciclo presupuestario. En efecto, la Dirección de Presupuestos inicia dicho ciclo con una etapa interna de evaluación de las instituciones públicas que incorpora la Ley de Presupuestos en la que son analizados todos los antecedentes disponibles con relación a su gestión financiera y de desempeño. Entre estos antecedentes se contempla el cumplimiento efectivo de los objetivos de gestión comprometidos en el año anterior⁷.

Adicionalmente, los Programas de Mejoramiento de la Gestión a través del desarrollo de los sistemas de Planificación y Control, Administración Financiero-Contable y Enfoque de Género, entre otros avances en gestión, permitirá contar con mejor información estratégica, financiera y

⁶ Estos incluyen las certificaciones del cumplimiento de requisitos técnicos otorgada por participantes de la red de expertos.

⁷ Esta etapa se efectúa en forma previa al presupuesto exploratorio y es la base para las definiciones de los marcos presupuestarios que más tarde el Ministerio de Hacienda informa a cada institución, junto con las instrucciones para la preparación de sus propuestas de presupuestos.

de resultados de los productos y servicios. Lo anterior contribuirá a mejorar la transparencia y los procedimientos de formulación y presentación del proyecto de Ley de Presupuestos.

1.7. Proceso de Evaluación

Con el objeto de mejorar la etapa de evaluación de cumplimiento de los PMG y cumplir así con el objetivo de que los compromisos sean verificables, a partir del año 2001 el programa cuenta con los instrumentos y procedimientos:

(a) Definición de los medios de verificación del cumplimiento para cada etapa tipificada, en cada uno de los sistemas incorporados en el Programa Marco. Estos medios de verificación están documentados y se informan a cada institución.

(b) Verificación del cumplimiento de los PMG como Objetivo de Auditoría Gubernamental de acuerdo a definición del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno⁸. Este proceso se incorpora en el Programa Anual de cada unidad de auditoría institucional.

Como ya se señaló la función de los auditores internos de cada servicio es verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en el PMG, proceso que se efectúa en base a los medios de verificación definidos.

En el caso del sistema de “Auditoría Interna” incorporado en el PMG, con el objeto de mantener el requisito de independencia en el proceso de verificación, el Consejo de Auditoría ha definido que la verificación de cumplimiento de los compromisos establecidos en cada servicio la efectúen los Auditores Ministeriales. De igual modo, para el caso de las Subsecretarías en que estos últimos son los responsables del sistema de “Auditoría Interna” de ese servicio, se ha definido que sean auditados por el propio Consejo.

(c) Se ha integrado en el proceso de evaluación de cumplimiento de los objetivos de gestión el uso de sistemas de información existentes⁹

Las tres acciones señaladas permiten una mejor evaluación del cumplimiento de los compromisos, haciendo más justo y creíble el instrumento de gestión.

⁸ Los Objetivos de Auditoría Gubernamental corresponden a objetivos transversales al conjunto de instituciones públicas determinados por instrucciones del Presidente de la República.

⁹ Estos sistemas de información forman parte del funcionamiento normal de los sistemas en las instituciones en que estos radican: Sistema de Información Pública de Capacitación (SISPUBLI), Sistema de Información de Compras Gubernamentales-ComprasChile, Sistemas de administración presupuestaria (SIAP).

2. Balance de la Experiencia.

2.1 Proceso de Formulación 2002

El rediseño de los PMG ha significado un cambio significativo en su proceso de formulación, evaluándose positivamente en términos de la pertinencia de sus contenidos.

Los procesos de formulación correspondientes a los años 2001 y 2002 han sido acompañados por acciones de difusión y apoyo técnico, las que se han centrado en cuatro instrumentos o procesos operativos que se han diseñado como parte del Programa.

(a) Un conjunto relevante de información disponible, en un espacio interactivo de preguntas frecuentes

(b) La creación de una red interinstitucional de expertos en los diferentes sistemas, la que en un trabajo articulado con la Dirección de Presupuestos permitió una definición precisa del Programa Marco así como también permitió responder debidamente las dudas de las instituciones

c) Una metodología de apoyo y asistencia técnica en proceso a las instituciones, lo que a través de una relación directa y más particularizada de la Dirección de Presupuestos con las instituciones, permitió ahondar en aspectos más específicos y concretos, tanto en lo conceptual como operativo en relación con la elaboración de la propuesta y sus alcances en el proceso de implementación.

d) Instrumentos de formulación de PMG automatizados, disponibles en la página web de la Dirección de Presupuestos, permitiendo simplificar el proceso y reducir el volumen de documentos utilizados¹⁰.

La existencia de estos cuatro instrumentos y procesos han facilitado la formulación, no observándose grandes dificultades en el proceso de elaboración de las propuestas.

No obstante lo anterior, el proceso de formulación de PMG 2002 fue más difícil en los Gobiernos Regionales, Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales. Las mayores dificultades enfrentadas tienen su explicación en la mayor complejidad de las estructuras institucionales y de los procedimientos internos de algunos sistemas en dichas instituciones, lo que obligó a identificar y revisar con precisión las adaptaciones que correspondía efectuar en el desarrollo del sistema respecto de lo tipificado en el Programa Marco, y así cumplir con el sentido final del sistema. Asimismo, las dificultades de coordinación del nivel central con el nivel local contribuyeron también a la mayor dificultad en el proceso de formulación de PMG 2002 en estas instituciones.

En relación con las exclusiones de compromisos en algunos sistemas por parte de las instituciones éstas han sido minoritarias. Para el año 2002 los sistemas comprometidos alcanzan un promedio de 80%, siendo un 91% y 70% en los servicios no desconcentrados y desconcentrados o descentralizados respectivamente. (Ver cuadros N°2, 3 y 4). Esto muestra que los sistemas que conforman el Programa Marco son mayoritariamente aplicables al conjunto de

¹⁰ A partir de la formulación correspondiente al año 2002

instituciones públicas, lo que permite alinear sus desarrollos en áreas consideradas claves en la gestión pública y necesarias para implementar procesos de modernización y reforma más profundos.

Cuadro N°2
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002
Servicios con Objetivos de Gestión Comprometidos por Sistema

Sistemas	Año 2002	
	Porcentaje de servicios que Comprometieron Sistema	N° servicios excluidos
Capacitación	99%	1
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	99%	1
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	84%	28
Simplificación de Trámites	78%	38
Planificación / Control de Gestión	98%	2
Auditoría Interna	99%	2
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	63%	64
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	71%	51
Administración Financiero-Contable	64%	63
Enfoque de Género	97%	6
Porcentaje Promedio año 2002	80%	
Porcentaje Promedio año 2001	79%	

Cuadro N°3
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002

**Servicios con Objetivos de Gestión Comprometidos por Sistema
Servicios Públicos No Desconcentrados¹¹**

Sistemas	Año 2002	
	Porcentaje de servicios que comprometieron sistema	Nº servicios excluidos
Capacitación	99%	1
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	99%	1
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	83%	15
Simplificación de Trámites	71%	25
Planificación / Control de Gestión	98%	2
Auditoria Interna	99%	1
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	59%	35
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	99%	1
Administración Financiero-Contable	100%	0
Enfoque de Género	93%	6
Porcentaje Promedio año 2002	91%	
Porcentaje Promedio año 2001	91%	

EXCLUSIONES SERVICIOS NO DESCONCENTRADOS

La exclusión en el área de recursos humanos se debe a que el bajo número de funcionarios del servicio no justifica o legalmente no exige los procesos centrales de los sistemas.

En el caso del área de atención de usuarios las exclusiones corresponden a instituciones que no atienden directamente a usuarios finales.

En el área de Planificación y Control de Gestión las exclusiones se justifican, en un caso, por razones de carácter reservado de la gestión, y en el otro, por la imposibilidad de establecer “centros de responsabilidad” por un bajo número de funcionarios.

En el caso del área de Auditoria Interna, el servicio que se excluye lo hace debido al carácter reservado de su gestión y según se establece en la ley que lo regula.

En relación con los Compromisos de Desconcentración las exclusiones ocurren cuando el servicio no cuenta con oficinas regionales y por tanto no tienen compromisos de desconcentración, o porque el servicio no tiene facultades que desconcentrar.

Respecto del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público el servicio excluido esta facultado legalmente para no acogerse a las normas del sistema.

Finalmente, en el caso de Enfoque de Género las exclusiones ocurren cuando el servicio no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable el enfoque de genero.

¹¹ Incluye 86 servicios públicos no desconcentrados. Los servicios no desconcentrados no consideran Gobernaciones, Intendencias, Gobiernos Regionales y SERVIU Regionales

Cuadro N° 4
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002
Servicios con Objetivos de Gestión Comprometidos por Sistema
Servicios Públicos Desconcentrados ¹²

Sistemas	Porcentaje de servicios que Comprometieron Objetivos	N° servicios excluidos
Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU)		
Capacitación	100%	0
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	100%	0
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	100%	0
Simplificación de Trámites	100%	0
Planificación / Control de Gestión	100%	0
Auditoria Interna	100%	0
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002		
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0%	13
Administración Financiero – Contable	100%	0
Enfoque de Género	100%	0
Gobiernos Regionales		
Intendencias		
Capacitación	100%	0
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	100%	0
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	100%	0
Simplificación de Trámites	100%	0
Planificación / Control de Gestión	100%	0
Auditoria Interna	100%	0
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002		
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0%	13
Administración Financiero – Contable	100%	0
Enfoque de Género	100%	0
Porcentaje Promedio ¹³ (PMG 2002)	70%	
Porcentaje Promedio (PMG 2001)	67%	

EXC
LUS
ION
ES
SER
VICI
OS
DES
CO
NCE
NTR
AD
OS

En
el
área
Aten
ción

de Usuarios sólo los Gobiernos Regionales se eximen debido a que no atienden usuarios finales directamente.

En Auditoria Interna las Intendencia y Gobernaciones se eximen debido a que el Departamento de Control de la Subsecretaría del Interior es responsable de esta función.

En el caso del sistema Compromisos de Desconcentración, el total de servicios desconcentrados se exime debido a que son servicios de carácter regional y pos tanto el sistema no les es aplicable.

12 Incluye 13 SERVIU Regionales, 13 Gobiernos Regionales, 13 Intendencias Regionales y 50 Gobernaciones Provinciales, haciendo un total de 89 servicios desconcentrados.

13 El universo sobre el que se calcula los porcentajes de servicios que comprometieron sistemas en el año 2002 son 89 servicios, igual número que el considerado en el año 2001. El promedio sólo se ve afectado por la incorporación de enfoque de género.

En el sistema de Compras y Contrataciones del sector público se excluyen las gobernaciones, debido al bajo nivel tecnológico y de compras.

Respecto del sistema Administración Financiero-Contable, se eximen las intendencias y gobernaciones debido a que la información es centralizada en el Servicio de Gobierno Interior y enviada por este a la Dirección de Presupuestos y la Contraloría General de la República.

Cabe destacar que instituciones que se rigen por leyes distintas en materia de fijación de objetivos de gestión asociados a incentivos de carácter colectivo han solicitado acogerse a este sistema en todo o parte de él. Es el caso de la Central Nacional de Abastecimiento, el Instituto de Salud Pública, el FONASA, el Servicio de Salud del Ambiente, la Subsecretaría de Salud, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Comisión Chilena de Energía Nuclear¹⁴.

2.2 Principales Resultados.

2.2.1. PMG 2001

La evaluación del cumplimiento de los PMG 2001¹⁵ arroja como resultado que el 66% de las instituciones obtuvo un logro entre el 90% y el 100% de sus objetivos comprometidos, mientras un 17% alcanzó entre un 75% y 89%. Las instituciones que obtuvieron los más bajos resultados corresponden a instituciones desconcentradas o descentralizadas tales como Gobernaciones, Intendencias y Gobiernos Regionales logrando en promedio un 72% de cumplimiento.¹⁶ (Ver Cuadros N° 5 y 6)

Cuadro N° 5
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001
Resumen General de Cumplimiento

Porcentaje de asignación por Desempeño Institucional	Porcentaje de cumplimiento	Instituciones		Dotación del Personal	
		N°	Porcentaje de Participación	N°	Porcentaje de Participación
3,0%	90% - 100%	116	66%	52.857	96%
1,5%	75% - 89%	29	17%	1.577	3%
0%	< 75%	30	17%	820	1%
Total		175	100%	55.254	100,00%

Fuente: Subdirección de Racionalización Pública de la Dirección de Presupuesto, Informe de Personal del Sector Público 1999.

Cuadro N° 6

¹⁴ Corresponden a instituciones cuyos sistemas de incentivo fueron creados con anterioridad a la ley que creó los Programas de Mejoramiento de la Gestión.

¹⁵ El proceso de evaluación del cumplimiento del PMG 2001 se desarrolló a través de instrumentos automatizados, disponibles en la página web de la Dirección de Presupuestos, permitiendo simplificar el proceso y reducir el volumen de documentos utilizados

¹⁶ En general corresponden a instituciones de baja dotación de personal.

Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001
Resumen de Cumplimiento de Instituciones Desconcentradas/Descentralizadas¹⁷ y No
Desconcentradas¹⁸

Porcentaje de asignación por Desempeño Institucional	Porcentaje de cumplimiento	Instituciones Desconcentradas/Descentralizadas		Instituciones No Desconcentradas	
		N°	Porcentaje de Participación	N°	Porcentaje de Participación
3%	90% -100%	40	45%	76	88%
1,5%	75% - 89%	18	20%	9	11%
0%	< 75%	31	35%	1	1%
Total		89	100%	86	100%

Globalmente, el cumplimiento de objetivos alcanzó un 88,4%. El análisis de resultados por sistema muestra que los que alcanzaron un mayor grado de cumplimiento fueron los sistemas de Compromisos de Desconcentración, Auditoría Interna y Evaluación del Desempeño. Por otra parte, los sistemas con más bajo cumplimiento fueron Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, y Simplificación de Trámites. (Ver Cuadro N° 7). (Resultados desagregados por servicios no desconcentrados y desconcentrados o descentralizadas se encuentran en Anexo 3).

Cuadro N° 7
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001
Porcentaje de Servicios con Sistemas Comprometidos y su Cumplimiento

Sistemas	Porcentaje de servicios que comprometieron sistema	N° servicios excluidos	Porcentaje de servicios que comprometieron sistema y cumplieron	N° servicios que cumplen
Capacitación	99%	1	81%	141
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0	87%	153
Evaluación de Desempeño	99%	1	97%	168
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	83%	29	77%	112
Simplificación de Trámites	78%	38	74%	102
Planificación / Control de Gestión	99%	2	90%	156
Auditoría Interna	63%	64	100%	111
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	29%	124	100%	51
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	71%	51	94%	117
Administración Financiero-Contable	64%	63	83%	93
Porcentaje Promedio Sistemas	79%		(*)88%	

(*) porcentaje promedio de sistemas cumplidos en relación con los comprometidos

¹⁷ Las Instituciones Desconcentradas/Descentralizadas corresponden a los Gobiernos Regionales, SERVIUS, Intendencias y Gobernaciones

¹⁸ Las Instituciones No Desconcentradas corresponden a las Subsecretarías y servicios centralizados

Estos resultados significan que en enero de este año las instituciones se encontraban en un nivel de desarrollo de sus sistemas equivalente, en promedio, a 1,7 etapa como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 8
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001
Porcentaje de Cumplimiento de la Etapa Promedio por Sistema

Sistemas	Etapa Promedio Comprometida	Etapa Promedio Cumplida	Porcentaje de Cumplimiento de la etapa promedio comprometida
Capacitación	1,9	1,6	84%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	2,0	1,8	90%
Evaluación de Desempeño	2,3	2,2	96%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	2,1	1,6	76%
Simplificación de Trámites	1,9	1,5	79%
Planificación / Control de Gestión	1,6	1,4	88%
Auditoria Interna	2,1	2,1	100%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	1,4	1,4	100%
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	1,9	1,7	89%
Administración Financiero-Contable	2,7	2,2	81%
Porcentaje Promedio Sistemas	1,9	1,7	88%

2.2.2. PMG 2002

Los compromisos establecidos en los PMG 2002 constituyen resultados esperados para dicho año, para cada sistema, en cada servicio. La comparación entre ellos muestra servicios que al 2002 podrán alcanzar un notable desarrollo. Tal es el caso de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Servicio Nacional del Consumidor, la Dirección de Bibliotecas y

Museos, la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, la Subsecretaría de Transportes y la Fiscalía Nacional de Quiebras, instituciones que en la mayoría de sus sistemas comprometieron alcanzar la etapa 4. Por otra parte, entre los servicios con metas bajas, etapas 2 y 3, y por lo tanto con un menor desarrollo esperado a fines del 2002 se encuentran, la Casa de Moneda, el Instituto Nacional de Estadísticas, el Consejo Nacional de Televisión, la Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas, la Subsecretaría de Previsión Social, el Gobierno Regional de Valparaíso, el Gobierno Regional Metropolitano, el Gobierno Regional de los Lagos, y las Gobernaciones e Intendencias. (esta situación puede verse en detalle en el Anexo N° 4).

Respecto del desarrollo esperado de cada sistema para el conjunto de las instituciones no desconcentradas, los sistemas en que se comprometen un mayor desarrollo son los sistemas de Evaluación de Desempeño y Administración Financiero Contable, como se muestra a continuación. En el primer caso un 56.5% de los servicios compromete la etapa 4, mientras que en el segundo esta etapa es comprometida por el 71% de los servicios. Por otra parte, el sistema que presenta un menor nivel de desarrollo comprometido, excluyendo el sistema de Compromisos de Desconcentración¹⁹ y Enfoque de Género²⁰, son los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Compras y Contrataciones en que el 71% y 80% de los servicios respectivamente se encuentran entre las etapas 2 y 3 (ver cuadro N° 10).

En el caso de los servicios desconcentrados, en particular en el caso de los Gobiernos Regionales, Gobernaciones e Intendencias, se comprometen niveles de desarrollo menores que en los servicios no desconcentrados como se observa en el cuadro N° 11.

En el caso de los SERVIUS, los sistemas en que se compromete un mayor desarrollo son Simplificación de Trámite, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones.

En el caso de los Gobiernos Regionales estos mayoritariamente comprometen etapas 2 y 3, siendo el sistema de Administración Financiero-Contable el sistema con un mayor desarrollo comprometido.

Finalmente, las Gobernaciones e Intendencias presentan un nivel aún mas bajo de desarrollo comprometido.

Los resultados esperados que se señalan, expresado como etapa promedio, equivalen a una etapa 3 de desarrollo para el conjunto de los servicios, siendo un 3,2 y un 2,8 para los servicios no desconcentrados y desconcentrados / descentralizados respectivamente. (Ver Cuadros N° 10 y 11)

19 Se explica por la gradualidad predefinida en el diseño de Compromisos de Desconcentración, la que no es alterada por el PMG, y que establece el término de ellos para el 2002.

20 Debido a que es el primer año de implementación.

Cuadro N° 9
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002. Compromisos por Etapa y Sistema
(Porcentajes de Servicios)

Sistemas	Etapas				Etapa promedio	Total servicios ²¹
	1	2	3	4		
Capacitación	0,0	20,7	51,7	27,6	3,1	174
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0,0	13,1	61,1	25,7	3,1	175
Evaluación de Desempeño	0,0	9,8	53,4	36,8	3,3	174
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0,7	19,7	42,2	37,4	3,2	147
Simplificación de Trámites	0,0	29,9	32,8	37,2	3,1	137
Planificación / Control de Gestión	0,0	39,3	46,8	13,9	2,7	173
Auditoria Interna	0,0	5,4	61,3	33,3	3,3	111
Compromisos de Desconcentración 2000 - 2002	0,0	0,0	0,0	100,0	4,0	51
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0,0	19,4	56,5	24,2	3,0	124
Administración Financiero – Contable	0,0	1,8	38,4	59,8	3,6	112
Enfoque de Género	91,7	6,5	1,8	0,0	1,1	169
Porcentaje Promedio	8,4	15,1	40,5	36,0	3,0	

²¹ Corresponde a los servicios que comprometieron sistemas de acuerdo al Programa Marco (excluye a aquellos servicios que se acogieron a causales de excepción).

Cuadro N° 10
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002. Compromisos por Etapa y Sistema
Servicios Públicos No Desconcentrados²²
(Porcentajes de Servicios)

Sistemas	Etapas				Etapa promedio	Total servicios ²³
	1	2	3	4		
Capacitación	0,0	20,0	36,5	43,5	3,2	85
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0,0	9,3	52,3	38,4	3,3	86
Evaluación de Desempeño	0,0	18,8	24,7	56,5	3,4	85
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	1,4	14,1	36,6	47,9	3,3	71
Simplificación de Trámites	0,0	21,3	24,6	54,1	3,3	61
Planificación / Control de Gestión	0,0	8,3	63,1	28,6	3,2	84
Auditoria Interna	0,0	10,6	47,1	42,4	3,3	85
Compromisos de Desconcentración 2000 - 2002	0,0	0,0	0,0	100,0	4,0	51
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0,0	23,5	56,5	20,0	3,0	85
Administración Financiero – Contable	0,0	2,3	26,7	70,9	3,7	86
Enfoque de Género	81,3	15,0	3,8	0,0	1,2	80
Porcentaje Promedio	7,5	13,0	33,8	45,7	3,2	

²² Incluye 84 servicios públicos no desconcentrados. Los servicios no desconcentrados no consideran Gobernaciones, Intendencias, Gobiernos Regionales y SERVIU Regionales.

²³ Corresponde a los servicios que comprometieron sistemas de acuerdo al Programa Marco (excluye a aquellos servicios que se acogieron a causales de excepción).

Cuadro N°11
Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002. Compromisos por etapa y sistema
Servicios Públicos Desconcentrados²⁴
(Porcentajes de Servicios)

Sistemas	Etapas				Etapa promedio	Total servicios
	1	2	3	4		
Servicios de Vivienda y Urbanización						
Capacitación	0,0	0,0	84,6	15,4	3,2	13
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0,0	0,0	76,9	23,1	3,2	13
Evaluación de Desempeño	0,0	0,0	0,0	100,0	4,0	13
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0,0	0,0	30,8	69,2	3,7	13
Simplificación de Trámites	0,0	0,0	0,0	100,0	4,0	13
Planificación / Control de Gestión	0,0	0,0	100,0	0,0	3,0	13
Auditoria Interna	0,0	0,0	100,0	0,0	3,0	13
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002						0
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0,0	0,0	0,0	100,0	4,0	13
Administración Financiero – Contable	0,0	0,0	100,0	0,0	3,0	13
Enfoque de Género	100,0	0,0	0,0	0,0	1,0	13
<u>Promedio SERVIU</u>	10,0	0,0	49,2	40,8	3,2	
Gobiernos Regionales						
Capacitación	0,0	15,4	61,5	23,1	3,1	13
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0,0	15,4	69,2	15,4	3,0	13
Evaluación de Desempeño	0,0	7,7	69,2	23,1	3,2	13
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						0
Simplificación de Trámites						0
Planificación / Control de Gestión	0,0	30,8	69,2	0,0	2,7	13
Auditoria Interna	0,0	0,0	92,3	7,7	3,1	13
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002						0
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0,0	46,2	53,8	0,0	2,5	13
Administración Financiero – Contable	0,0	0,0	53,8	46,2	3,5	13
Enfoque de Género	100,0	0,0	0,0	0,0	1,0	13
<u>Promedio Gobiernos Regionales</u>	12,5	14,4	58,7	14,4	2,8	

²⁴ Incluye 13 SERVIU Regionales, 13 Gobiernos Regionales, 50 Gobernaciones Provinciales y 13 Intendencias Regionales.

Sistemas	Etapas				Etapa promedio	Total servicios
	1	2	3	4		
Gobernaciones e Intendencias						
Capacitación	0,0	27,0	63,5	9,5	2,8	63
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0,0	20,6	68,3	11,1	2,9	63
Evaluación de Desempeño	0,0	0,0	100,0	0,0	3,0	63
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0,0	33,3	49,2	17,5	2,8	63
Simplificación de Trámites	0,0	52,4	42,9	4,8	2,5	63
Planificación / Control de Gestión	0,0	92,1	7,9	0,0	2,1	63
Auditoria Interna						0
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002						0
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0,0	92,3	7,7	0,0	2,1	13
Administración Financiero – Contable						0
Enfoque de Género	100,0	0,0	0,0	0,0	1,0	63
<i>Promedio Gobernaciones e Intendencias</i>	12,5	39,7	42,4	5,4	2,4	
Porcentaje Promedio (Ponderado)	12,1	30,2	45,8	11,9	2,8	

3. PMG 2003 y Acciones Futuras

(a) PMG 2003

El diseño del PMG contempla además de la introducción de nuevas áreas o sistemas, la introducción de nuevos estándares para los sistemas actualmente existentes, derivado del desarrollo técnico, tecnológico o de definiciones de política.

Consecuentemente con lo anterior la formulación de los PMG correspondiente al año 2003 elimina el sistema de desconcentración e incluye nuevas etapas para cuatro de los sistemas existente, las que se agregan a las etapas ya definidas por ellos. Esto último responde y está en el marco de definiciones de políticas en el ámbito del mejoramiento de la transparencia y gestión de los servicios públicos, lo que impone elementos nuevos en el desarrollo de los sistemas.

Por su parte, el desarrollo del sistema de desconcentración habrá alcanzado la etapa cuatro a fines de 2002. Definiciones adicionales en esta área están siendo estudiadas para una probable incorporación en un nuevo sistema a futuro.

Las modificaciones que se introducen corresponden a los sistemas Oficinas de Atención de Usuarios (OIRs), Simplificación de Trámites, Planificación y Control de Gestión y Sistema de Compras y Contrataciones.

En el primer caso se agregan dos nuevas etapas a continuación de la cuarta etapa ya existente. Los Objetivos centrales son mejorar el estándar de las OIRs, impulsando además un desarrollo institucional más integral y homogéneo de ellas.

En el segundo caso, el sistema de Simplificación de Trámites agrega la tipificación correspondiente a la simplificación de trámites Inter-Servicios con dos etapas superiores en el desarrollo del sistema.

El sistema de Planificación y Control de Gestión agrega dos nuevas etapas a las ya existentes. Estas tiene por objeto reforzar el cumplimiento de metas a través de los indicadores de desempeño que forman parte del sistema. El cumplimiento de estas metas, las que deben vincularse directamente con los objetivos y productos estratégicos derivados de las misiones institucionales, permitirán disponer de mejor información para la toma de decisiones y cuenta pública de sus resultados.

El sistema de Compra y Contrataciones también experimenta importantes cambios derivadas de la nueva etapa que inicia, derivados principalmente del nuevo marco legal en que operará a partir de los próximos meses. Consecuentemente, las dos nuevas etapas incorporan en forma adicional requisitos de funcionamiento en los aspectos de adaptación de normas y procedimientos operativos del proceso de compras para su incorporación a la Plataforma de Compras del Estado.

Los cambios que se incorporan han sido propuestos y trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Experto del PMG. Cuyas modificaciones fueron aprobadas por el Comité Interministerial.

(b) Acciones Futuras

La introducción del instrumento de gestión PMG no sólo permite robustecer los incentivos para una gestión más efectiva y transparente, sino que sienta las bases para la profundización de este esfuerzo. En efecto, mientras en el corto plazo el avance en el logro de metas de desarrollo de los sistemas básicos de gestión dará origen a un reconocimiento monetario para sus funcionarios, en un mediano plazo, los servicios que alcancen las metas globales o estándares estarán en condiciones de garantizar un nivel de responsabilidad en su gestión que los debería hacer acreedores a un status institucional diferenciado. Para estos efectos, el Ministerio de Hacienda se encuentra estudiando ofrecer a dichos servicios la eliminación de otros controles de carácter operativo-financiero, tales como una norma preestablecida para el traspaso de saldos de caja y una integración de los subtítulos presupuestarios para gastos operacionales, de manera que éstos puedan reasignar con autonomía los recursos dentro de los montos globales autorizados para estos efectos.

Se ha definido que un requisito necesario para lo anterior es que las instituciones cumplan con el desarrollo de sus sistemas en lo que corresponde a la etapa 4 del PMG 2001, primer año de aplicación del modelo actual de PMG. Así, la evaluación del PMG del año 2002, lo que se efectuará a inicios del 2003, permitirá identificar a aquellos servicios que se encuentren en tal situación.

Durante el año 2002 se ha contemplado revisar aspectos de implementación al interior de las instituciones, tales como la participación, difusión y comprensión del programa por parte de los funcionarios y niveles de dirección, con el objeto de introducir las acciones que sean necesarias para avanzar en este aspecto.

ANEXOS

Anexo N°1: Esquema de Formulación del PMG de acuerdo al Programa Marco

Anexo N°2: Red de Experto Organismos responsable por Sistema

Anexo N°3: Resultado del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2001

Anexo N°4: Etapas Comprometidas por Sistema por cada Servicio del PMG 2002

Anexo N°1
Esquema de Formulación del PMG de acuerdo al Programa Marco

AREAS Y SISTEMAS DE MEJORAMIENTO	ETAPAS O ESTADOS DE AVANCE					
	I	II	III	IV	V	VI
Recursos Humanos - Capacitación - Higiene-Seguridad y Mejoramiento Ambientes de Trabajo. - Evaluación de Desempeño		Objetivo de Gestión 2002 Objetivo de Gestión 2002	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003 Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003	Objetivo de Gestión 2003 Objetivo de Gestión 2003		
Atención a Usuarios - Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. - Simplificación de Trámites.			Objetivo de Gestión 2002	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003 Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003	Objetivo de Gestión 2003 Objetivo de Gestión 2003	
Planificación/ Control de Gestión - Planificación/ Control de Gestión				Objetivo de Gestión 2002	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003	Objetivo de Gestión 2003
Auditoría Interna - Auditoría Interna			Objetivo de Gestión 2002	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003		
Administración Financiera - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público - Administración Financiera Contable			Objetivo de Gestión 2002	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003	
Enfoque de género - Enfoque de Género	Objetivo de Gestión 2002	Objetivo de Gestión 2002 → Objetivo de Gestión 2003				

Anexo N°2
Red de Experto Organismos responsable por sistema

Sistemas	Institución Responsable
Capacitación	Servicio Nacional de Capacitación (SENCE) Auditor Interno del servicio
Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.	
Evaluación de Desempeño	
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB)
Simplificación de Trámites	Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) Proyectos Modernización
Planificación /Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Auditoria Interna	Auditor Interno y Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG)
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE) Subsecretaría de Hacienda
Administración Financiero-Contable	Contraloría General de la República Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Enfoque / Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

Anexo N°3
Resultado del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2001

Cuadro N°3.1
Porcentaje de Servicios con Sistemas Comprometidos y su Cumplimiento
Instituciones No Desconcentradas (Subsecretarías y Servicios Centralizados)

Sistemas	Porcentaje de servicios que comprometieron sistema	N° servicios excluidos	Porcentaje de servicios que cumplieron los compromisos del sistema
Capacitación	99%	1	100%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0	100%
Evaluación de Desempeño	99%	1	94%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	81%	16	96%
Simplificación de Trámites	71%	25	90%
Planificación / Control de Gestión	98%	2	90%
Auditoría Interna	99%	1	100%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	59%	35	100%
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	99%	1	95%
Administración Financiero-Contable	100%	0	80%
Porcentaje Promedio de Sistemas	91%		(*)95%

(*) porcentaje promedio de sistemas cumplidos en relación con los comprometidos

Cuadro N° 3.2
Porcentaje de Servicios con Sistemas Comprometidos y su Cumplimiento
Instituciones Desconcentradas/Descentralizadas (Gobiernos Regionales, SERVIUS,
Intendencias y Gobernaciones)

Sistemas	Porcentaje de servicios que comprometieron sistema	N° servicios excluidos	Porcentaje de servicios que cumplieron los compromisos del sistema
Servicios de Vivienda y Urbanización			
Capacitación	100%	0	100%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0	100%
Evaluación de Desempeño	100%	0	100%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	100%	0	100%
Simplificación de Trámites	100%	0	85%
Planificación / Control de Gestión	100%	0	100%
Auditoria Interna	100%	0	100%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	0	13	-----
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	100%	0	92%
Administración Financiero-Contable	100%	0	92%
Promedio SERVIU	90%		97%
Gobiernos Regionales			
Capacitación	100%	0	100%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0	100%
Evaluación de Desempeño	100%	0	92%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0	13	----
Simplificación de Trámites	0	13	----
Planificación / Control de Gestión	100%	0	69%
Auditoria Interna	100%	0	100%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	0	13	-----
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	100%	0	100%
Administración Financiero-Contable	100%	0	92%
Promedio Gobiernos Regionales	70%		93%
Gobernaciones e Intendencias			
Capacitación	100%	0	48%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0	65%
Evaluación de Desempeño	100%	0	100%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	100%	0	51%
Simplificación de Trámites	100%	0	57%
Planificación / Control de Gestión	100%	0	92%
Auditoria Interna	0	63	-----
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	0	63	-----
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	21%	50	85%
Administración Financiero-Contable	0	63	-----
Promedio Gobernaciones e Intendencias	62%		71%
Total/ Porcentaje Promedio de Sistemas	67%		(*)78%

(*) porcentaje promedio de sistemas cumplidos en relación con los comprometidos

Cuadro N°3.3
Porcentaje de Servicios que se encuentran en cada Etapa de Desarrollo de los Sistemas de acuerdo al Cumplimiento 2001, por Sistemas y Total

Sistemas	Etapas			
	1	2	3	4
Capacitación	20%	63%	12%	5%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	12%	72%	13%	3%
Evaluación de Desempeño	11%	58%	27%	4%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	22%	54%	17%	7%
Simplificación de Trámites	37%	34%	24%	5%
Planificación / Control de Gestión	49%	45%	5%	1%
Auditoria Interna	13%	71%	12%	4%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	63%	33%	4%	0%
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	36%	47%	16%	1%
Administración Financiero-Contable	7%	46%	27%	20%
Total / Porcentaje Promedio	27%	52%	16%	5%

Cuadro N°3.4
Porcentaje de Servicios que se encuentran en cada Etapa de Desarrollo de los Sistemas de acuerdo al Cumplimiento 2001, por Sistemas y Total
Instituciones No Desconcentradas (Subsecretarías y Servicios Centralizados)

Sistemas	Etapas			
	1	2	3	4
Capacitación	22%	54%	18%	6%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	10%	70%	15%	5%
Evaluación de Desempeño	21%	34%	36%	9%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	18%	57%	16%	9%
Simplificación de Trámites	27%	42%	22%	9%
Planificación / Control de Gestión	18%	70%	9%	3%
Auditoria Interna	16%	64%	15%	5%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	63%	33%	4%	0%
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	31%	59%	9%	1%
Administración Financiero-Contable	9%	34%	32%	25%
Total / Porcentaje Promedio	24%	51%	18%	7%

Cuadro N°3.5
Porcentaje de Servicios que se encuentran en cada Etapa de Desarrollo de los Sistemas
de acuerdo al Cumplimiento 2001, por Sistemas y Total
Instituciones Desconcentradas/Descentralizadas
(Gobiernos Regionales, SERVIUS, Intendencias y Gobernaciones)

Sistemas	Etapas			
	1	2	3	4
Servicios de Vivienda y Urbanización				
Capacitación	0%	100%	0%	0%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0%	92%	8%	0%
Evaluación de Desempeño	0%	0%	100%	0%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0%	39%	46%	15%
Simplificación de Trámites	0%	0%	100%	0%
Planificación / Control de Gestión	8%	92%	0%	0%
Auditoría Interna	0%	100%	0%	0%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002				
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0%	0%	100%	0%
Administración Financiero-Contable	0%	100%	0%	0%
Promedio SERVIU	1%	58%	39%	2%
Gobiernos Regionales				
Capacitación	15%	70%	0%	15%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	15%	70%	15%	0%
Evaluación de Desempeño	8%	67%	25%	0%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS				
Simplificación de Trámites				
Planificación / Control de Gestión	44%	56%	0%	0%
Auditoría Interna	0%	92%	8%	0%
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002				
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	46%	54%	0%	0%
Administración Financiero-Contable	0%	58%	25%	17%
Promedio Gobiernos Regionales	19%	67%	10%	4%
Gobernaciones e Intendencias				
Capacitación	23%	70%	7%	0%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	17%	71%	12%	0%
Evaluación de Desempeño	0%	100%	0%	0%
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	41%	53%	6%	0%
Simplificación de Trámites	64%	33%	3%	0%
Planificación / Control de Gestión	100%	0%	0%	0%
Auditoría Interna				
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002				
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	100%	0%	0%	0%
Administración Financiero-Contable				
Promedio Gobernaciones e Intendencias	49%	47%	4%	0%
Total / Porcentaje Promedio	37%	52%	10%	1%

Anexo N° 4

Etapas Comprometidas por Sistema por cada servicio del PMG 2002

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000 - 2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Comisión Nacional de Riego	3	3	3	3	4	3	3	exime	3	3	2
Corporación Nacional Forestal	4	3	4	3	2	3	3	exime	3	3	1
Instituto de Desarrollo Agropecuario	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2
Oficina de Estudios y Políticas Agrarias	4	4	3	4	exime	4	4	exime	4	4	1
Servicio Agrícola y Ganadero	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	1
Subsecretaría de Agricultura	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	1
Subsecretaría de Bienes Nacionales	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
D. Administrativa M. Defensa	4	4	4	4	exime	3	4	exime	4	4	2
DGAC	4	4	4	4	4	4	4	exime	4	4	1
Comité de Inversiones Extranjeras	3	3	3	3	3	3	3	exime	3	4	1
Corporación de Fomento de la Producción	2	4	4	3	exime	3	3	4	3	4	1
Empresas de Abastecimiento Zonas Aisladas	3	3	3	exime	2	3	3	exime	3	3	1
Instituto Nacional de Estadísticas	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1
Servicio de Cooperación Técnica	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1
Servicio Nacional de Pesca	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1
Servicio Nacional de Turismo	2	3	2	4	exime	3	3	4	3	4	1
Servicio Nacional del Consumidor	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1
Subsecretaría de Economía	3	3	2	3	3	3	3	exime	3	4	1
Subsecretaría de Pesca	4	3	4	3	3	3	3	exime	4	4	1
Conicyt	3	3	3	4	3	3	3	exime	3	3	1
Consejo de Rectores	exime	2	exime	exime	exime	exime	2	exime	2	3	1
Consejo Superior de Educación	2	2	4	4	3	3	2	exime	2	4	1
Dibam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Junaeb	3	4	2	3	exime	3	4	4	3	4	2
Junji	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Subsecretaría de Educación	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	1
Casa de Moneda	2	3	2	exime	exime	3	3	exime	3	3	exime
Dipres	4	3	3	exime	exime	3	3	exime	4	3	1
Subsecretaría de Hacienda	2	3	2	exime	exime	2	3	exime	4	4	1
Tesorería	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	exime
Fiscalía Nacional de Quiebras	4	3	3	4	4	4	4	exime	4	4	1
Gendarmería	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2
Sename	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	1
Servicio de Registro Civil	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1
Servicio Médico Legal	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	1
Subsecretaría de Justicia	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1
Comisión Chilena del Cobre	3	4	3	4	exime	3	3	exime	4	4	exime
Comisión Nacional de Energía	2	2	3	exime	exime	3	3	exime	3	4	1
Servicio Nacional de Geología y Minería	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1
Subsecretaría de Minería	3	2	2	exime	exime	3	3	4	3	3	1
D. Aeropuertos	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
D. Arquitectura	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
D. G. de Aguas	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
D. Obras Portuarias	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
D. Planeamiento	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
D. Vialidad	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1
DCYF	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
DGOP	4	4	4	4	4	4	4	exime	3	4	1
DOH	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
Fiscalía	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
INH	4	4	4	3	2	3	2	exime	3	4	1

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Secretaría y Administración Gral. OO.PP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
AGCI	2	3	2	3	exime	3	2	exime	3	4	1
Conadi	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	1
Fonadis	2	3	4	2	4	2	3	exime	3	3	1
Fosis	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2
INJUV	3	3	4	2	exime	4	4	4	2	4	1
SERNAM	3	3	4	3	exime	3	3	4	4	4	2
Subsecretaría de Mideplan	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3
Difrol	2	3	2	2	2	2	2	exime	3	4	1
Direcon	3	3	4	4	2	3	4	exime	3	4	1
Inach	4	3	4	1	exime	2	3	exime	3	3	1
Subsecretaría de RR.EE.	4	4	2	4	4	3	3	exime	3	4	1
Junta de Aeronáutica Civil	3	3	3	exime	exime	3	3	exime	3	4	exime
Subsecretaría de Telecomunicaciones	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
Subsecretaría de Transportes	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1
Parque Metropolitano	3	4	4	4	exime	3	3	exime	4	3	1
Serviu I Región	4	4	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu II Región	3	3	4	3	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu III Región	3	3	4	3	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu IV Región	3	3	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu IX Región	3	3	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu Metropolitano	4	4	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu V Región	3	3	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu VI Región	3	3	4	3	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu VII Región	3	3	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu VIII Región	3	3	4	4	4	3	3	exime	4	3	1

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Serviu X Región	3	3	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu XI Región	3	4	4	4	4	3	3	exime	4	3	1
Serviu XII Región	3	3	4	3	4	3	3	exime	4	3	1
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1
Dir. De Seguridad Pública e Informaciones	3	2	2	exime	exime	exime	exime	exime	3	4	exime
Gobernación Provincial de Antártica Chilena	4	4	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Antofagasta	4	4	3	4	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Arauco	4	3	3	4	4	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Arica	3	4	3	4	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Aysén	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Bio-Bio	2	3	3	2	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Cachapoal	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Capitán Prat	2	3	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Cardenal Caro	3	3	3	3	3	3	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Cauquenes	3	2	3	4	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Cautín	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Chacabuco	2	2	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Chañaral	3	2	3	3	2	3	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Chiloé	4	3	3	4	4	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Choapa	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Colchagua	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Concepción	3	3	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Copiapó	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Cordillera	2	2	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Coyhaique	2	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Curicó	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Gobernación Provincial de El Loa	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Elqui	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de General Carrera	2	2	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Huasco	3	2	3	4	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Iquique	2	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Isla de Pascua	2	2	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Limarí	2	3	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Linares	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Llanquihue	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Los Andes	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Magallanes	2	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Maipo	2	2	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Malleco	2	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Melipilla	4	4	3	4	4	3	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Ñuble	2	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Osorno	2	2	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Palena	3	2	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Paríacota	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Petorca	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Quillota	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de San Antonio	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de San Felipe	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Talagante	3	2	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Talca	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Tierra del Fuego	3	4	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Tocopilla	3	3	3	4	4	2	exime	exime	exime	exime	1

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerecias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Gobernación Provincial de Última Esperanza	3	4	3	3	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Valdivia	3	3	3	3	3	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobernación Provincial de Valparaíso	3	3	3	2	2	2	exime	exime	exime	exime	1
Gobierno Regional I Tarapacá	3	3	3	exime	exime	3	3	exime	3	3	1
Gobierno Regional II Antofagasta	3	3	4	exime	exime	3	3	exime	3	3	1
Gobierno Regional III Atacama	4	3	3	exime	exime	2	3	exime	3	4	1
Gobierno Regional IV Coquimbo	3	3	4	exime	exime	3	3	exime	2	3	1
Gobierno Regional IX Araucanía	3	3	3	exime	exime	3	3	exime	2	3	1
Gobierno Regional Reg. Metropolitana	2	2	2	exime	exime	2	3	exime	2	3	1
Gobierno Regional V Valparaíso	2	2	3	exime	exime	2	3	exime	2	3	1
Gobierno Regional VI Lib.Gral.Bdo.O'Higgins	4	3	3	exime	exime	3	3	exime	3	4	1
Gobierno Regional VII Maule	3	4	4	exime	exime	3	3	exime	3	4	1
Gobierno Regional VIII Bio-Bio	3	4	3	exime	exime	3	4	exime	3	4	1
Gobierno Regional X Los Lagos	3	3	3	exime	exime	2	3	exime	2	3	1
Gobierno Regional XI Gral.Carlos Ibañez del Campo	3	3	3	exime	exime	3	3	exime	3	4	1
Gobierno Regional XII Magallanes y Antart. Chilena	4	3	3	exime	exime	3	3	exime	2	4	1
Intendencia I Región de Tarapacá	2	3	3	4	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia II Región de Antofagasta	3	3	3	3	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia III Región de Atacama	2	2	3	2	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia IV Región de Coquimbo	3	3	3	3	3	3	exime	exime	3	exime	1
Intendencia IX Región de la Araucanía	3	3	3	2	3	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia Región Metropolitana	3	3	3	3	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia V Región de Valparaíso	3	3	3	2	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia VI Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	2	2	3	4	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia VII Región del Maule	3	3	3	3	3	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia VIII Región del Bio-bio	3	3	3	3	3	3	exime	exime	2	exime	1

Servicio	SISTEMAS										
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable	Enfoque de Género
Intendencia X Región de Los Lagos	3	3	3	3	2	2	exime	exime	2	exime	1
Intendencia XI Región de Aysén	3	3	3	2	3	3	exime	exime	2	exime	1
Intendencia XII Región de Magallanes y la Antártica Chilena	4	4	3	4	2	2	exime	exime	2	exime	1
Onemi	3	3	2	3	3	3	3	exime	3	3	1
Secretaría y Adm. General de la Subsecretaría de Interior	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1
Subdere	2	2	4	exime	exime	3	3	exime	3	3	1
Capredena	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1
Dicrep	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1
Dipreca	3	2	2	4	2	3	4	exime	3	2	1
Dirección del Trabajo	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
INP	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2
Sence	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	1
Subsecretaría de Previsión Social	2	3	3	exime	exime	2	2	4	3	3	1
Subsecretaría del Trabajo	3	4	4	exime	exime	3	3	4	4	4	1
Consejo Nacional de Televisión	3	3	2	3	3	3	3	exime	exime	3	1
Instituto Nacional de Deportes	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
Secretaría General de Gobierno	3	3	4	exime	exime	2	4	4	3	4	1
Conama	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1
Secretaría General de la Presidencia	2	3	4	exime	exime	3	3	exime	3	4	1
Presidencia	2	3	4	exime	exime	4	4	exime	2	4	exime

