



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2008**

Mayo de 2008

ÍNDICE

1	ANTECEDENTES.....	2
	PROGRAMA MARCO.....	3
2	PROGRAMA MARCO 2008.....	6
3	LOS SISTEMAS DEL PROGRAMA MARCO Y LOS ORGANISMOS TÉCNICOS INVOLUCRADOS.....	9
4	CONCEPTOS.....	10
5	ETAPAS, MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y REQUISITOS TÉCNICOS.....	11
	AREA: RECURSOS HUMANOS.....	12
	5.1.1 SISTEMA: CAPACITACION SERVICIOS DE SALUD.....	12
	5.1.2 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	20
	5.1.3 SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO SERVICIOS DE SALUD.....	28
	AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS.....	34
	5.1.4 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE NIVELES DESCENTRALIZADOS.....	34
	5.1.5 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	47
	ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA.....	61
	5.1.6 SISTEMA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN.....	61
	5.1.7 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL.....	69
	ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO.....	77
	5.1.8 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO.....	77

REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN PARA LA SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) 2008

1 ANTECEDENTES

En Chile las iniciativas de mejoramiento de la gestión pública han abarcado, entre otras importantes áreas, los ámbitos financiero, de recursos humanos, de control interno, de gobierno electrónico y de descentralización. Para mejorar la eficiencia en la asignación y uso de los recursos públicos, el Estado de Chile ha adoptado el concepto de presupuesto por resultados, el cual se materializa en el desarrollo de instrumentos de control de gestión que permiten la medición del desempeño y evaluación de resultados vinculados al presupuesto. Este desarrollo se inicia a mediados de los 90 a través del diseño e implementación de algunos instrumentos específicos tales como indicadores de desempeño y evaluaciones de programas, los que dieron las bases para, a partir del año 2001, implementar un Sistema de Evaluación y Control de Gestión orientado a resultados, que es administrado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

El Sistema de Evaluación y Control de Gestión tiene por objetivo contribuir a la eficiencia en la asignación y uso de los recursos públicos a los diferentes programas, proyectos e instituciones, propiciando además una mejor gestión de éstas. El Sistema de Evaluación y Control de Gestión incluye los siguientes instrumentos: Definiciones Estratégicas, Indicadores de Desempeño, Evaluaciones de Programas e Instituciones, Balance de Gestión Integral, los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y formato estándar de presentación de programas al presupuesto.

Cabe destacar que los instrumentos desarrollados, además de estar todos integrados al proceso presupuestario, generan una sinergia derivada de los elementos conceptuales de sus diseños y de los procedimientos que ordenan su implementación.

En el marco del Sistema de Evaluación y Control de Gestión implementado en Chile, uno de los instrumentos desarrollados es el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). En particular los PMG surgen el año 1998, con la implementación de la Ley N° 19.553¹, lo que implicó que cada Servicio, anualmente, comprometiese “objetivos de gestión” cuyo cumplimiento se asocia a un incentivo de carácter monetario, que consiste en el pago de un incentivo institucional por desempeño para todos los funcionarios de la dotación efectiva.

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

La Subsecretaría de Redes Asistenciales se adhiere al PMG como servicio adscrito, rigiéndose por la ley N°19.490 de 1997 que norma la asignación y bonificaciones para el personal del sector salud. Dicha ley establece que el cumplimiento de objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios de la institución respectiva, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de hasta el 15,5%, cuyo algoritmo de cálculo se especifica en el decreto de formulación anual de compromisos.

El cumplimiento del PMG que dará derecho a los funcionarios de la Subsecretaría de Redes Asistenciales a un porcentaje de bonificación se determina usando el siguiente algoritmo:

$$\text{Porcentaje de Bonificación} = \frac{S}{100} * M$$

Donde:

S equivale al cumplimiento global ponderado de los objetivos de gestión.

M es el puntaje máximo de bonificación de acuerdo al artículo 13° del Decreto Supremo N°425, de 1997, del Ministerio de Salud.

PROGRAMA MARCO

La elaboración del Programa Marco y demás procesos que acompañan cada año el desarrollo de los PMG, ha considerado un conjunto de principios ordenadores de este trabajo y orientadores de su desarrollo en el tiempo. Los principios con los que debe cumplir el PMG son: pertinente, simple y comprensible, exigente y comparable, participativo, flexible y verificable.

La formulación y aplicación de los PMG, se realiza considerando un Programa Marco definido para el 2008 y difundido a los servicios a través del Oficio Circular N°42 del 17 de Julio del Comité Triministerial. Dicho Programa Marco, está enmarcado en 5 áreas de mejoramiento de la gestión, comunes para todas las instituciones del Sector Público (Recursos Humanos, Calidad de Atención de Usuarios, Planificación y Control de Gestión, Administración Financiera y Enfoque de Género). Cada área del Programa Marco está conformada por sistemas que emanan de las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del Sector Público. Estos Sistemas son 11 y corresponden a los siguientes:

Áreas	Sistemas
Recursos Humanos	Capacitación
	Evaluación del Desempeño
	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
Calidad de Atención de	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s

Áreas	Sistemas
Usuarios	Gobierno Electrónico
Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna
	Gestión Territorial
	Planificación y Control de Gestión
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
	Administración Financiero – Contable
Enfoque de Género	Enfoque de Género

Para cada uno de los sistemas de gestión incluidos en el Programa Marco se han identificado etapas de desarrollo o estados de avance posibles. Cada etapa es definida especificando sus contenidos y exigencias, de modo tal que con su cumplimiento se avance en el desarrollo de cada sistema según características y requisitos básicos.

El Programa Marco incorpora etapas de desarrollo secuencial y acumulativas, siguiendo un ordenamiento lógico del desarrollo de cada sistema. Para cada etapa se han definido requisitos técnicos, en términos de contenidos y exigencias, conformando así un modelo de acreditación.

El PMG de cada Servicio Público consiste en la identificación de la etapa de desarrollo que éste se propone alcanzar cada año en cada uno de los sistemas contemplados en el Programa Marco, sobre la base de las etapas o estados de avance definidos en éste. Las etapas comprometidas constituyen sus “objetivos de gestión”.

A partir del año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y uno Avanzado. El Programa Marco Básico, que ha operado desde el año 2001, comprende las 5 áreas y 11 sistemas, con 4, 5 o 6 etapas de desarrollo definidas para cada sistema. Para cada etapa se han establecido requisitos y la evaluación se realiza con el apoyo de una Red de Expertos, conformada por instituciones del Sector Público con responsabilidad en cada uno de los sistemas.

A diferencia del programa Marco Básico, el Programa Marco Avanzado incluye nuevas etapas para los sistemas, transitando gradualmente hacia un modelo de acreditación externa según norma ISO 9001:2000. Las nuevas etapas son la preparación para la certificación, la certificación y dos etapas de mantención de la certificación.

El Programa Marco Avanzado incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, éstas últimas en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Todo ello con el objeto de profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 20 Servicios y 2 adscritos al año 2004 habían alcanzado las etapas superiores definidas en el Programa Marco Básico. De esta manera se consideró deseable la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad.

La certificación según Norma ISO 9001:2000 es un proceso en el que organismos certificadores acreditados realizan una evaluación de los procesos que una organización debe certificar. Establece en sus cláusulas los requisitos mínimos que deben ser cumplidos para disponer de un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones, enfatizando el mejoramiento continuo del funcionamiento de éstos. Las cláusulas de la Norma son aplicables a 9 de los 11 sistemas del Programa Marco de los PMG, lo que hace posible a través de su aplicación, hacer más exigente y externalizar la certificación de la mayoría de sus sistemas.

De los 11 sistemas del PMG la Subsecretaría de Redes Asistenciales compromete 9, eximiéndose de los Sistemas Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público y Administración Financiero – Contable de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 456, del 10 de agosto de 2005, de ambas Subsecretarías. Esto es debido a que Subsecretaría de Salud Pública tiene a su cargo la administración y servicio interno del Ministerio y, por consiguiente, sin perjuicio de ser responsable del desarrollo y ejecución de sus propios sistemas de Auditoría Interna, Compras y Contrataciones del Sector Público y Administración Financiero–Contable, incorpora a los mismos el desarrollo y ejecución de los sistemas, sobre estas mismas materias, que corresponden a la Subsecretaría de Redes Asistenciales y de los cuales se ha eximido a ésta última.

Los sistemas de Capacitación e Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que correspondería desarrollar y ejecutar a la Subsecretaría de Redes Asistenciales, respecto de sus funcionarios, serán desarrollados y ejecutados por la Subsecretaría de Salud Pública.

Por otro parte, con el objetivo de centralizar y homologar los sistemas de Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s en los Servicios de Salud, los desarrollará, gestionará y ejecutará la Subsecretaría de Redes Asistenciales, respecto de los funcionarios y ambientes laborales de los Servicios de Salud.

Las eximiciones y excepciones señaladas en los párrafos precedentes se mantendrán durante el período que la Subsecretaría de Salud Pública tenga a su cargo la administración interna de ambas subsecretarías.

Para la Secretaría de Redes Asistenciales se han modificado, respecto al resto de los servicios que comprometen PMG bajo la Ley N° 19.553, los objetivos para los sistemas Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. Las áreas, sistemas y los respectivos objetivos que compromete esta Subsecretaría son:

Áreas	Sistemas	Objetivo
Recursos Humanos	Capacitación	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/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Evaluación del Desempeño	Reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
	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.
Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia ³ de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
	Gobierno Electrónico	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.
Planificación y Control de Gestión	Gestión Territorial	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.
	Planificación y 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.
Enfoque de Género	Enfoque de Género	Incorporar enfoque de género en el proceso de provisión ⁴ de los productos estratégicos de la institución.

2 PROGRAMA MARCO 2008

Actualmente, para la formulación de los PMG correspondientes al año 2008 los sistemas incorporados en el Programa Marco Avanzado son Capacitación (etapas 5, 6, 7 y 8), Evaluación de Desempeño (etapas 5, 6, 7 y 8), Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (etapas 5, 6, 7 y 8), Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s,

² La gestión del ciclo de capacitación debe contribuir al óptimo funcionamiento de la institución. Se entiende por óptimo funcionamiento al cumplimiento de la misión, objetivos y productos estratégicos que el servicio ha definido para el periodo, satisfaciendo los requerimientos de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

³ Según lo establecido en el Oficio de Instrucciones de Transparencia, Instructivo Presidencial N° 008.

⁴ Se refiere al proceso de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los productos

Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (ex Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (etapas 7, 8, 9 y 10)), Auditoría Interna (etapas 5, 6, 7 y 8), Planificación y Control de Gestión (etapas 7, 8, 9 y 10) y Compras y Contrataciones del Sector Público (etapas 7, 8, 9 y 10).

Con el objeto de garantizar el éxito del mecanismo se ha establecido que la incorporación sea gradual, limitando el número de sistemas posibles de certificar cada año y definiendo etapas de desarrollo de dicho proceso.

Para el año 2008 y con el objeto de hacer consistentes los diferentes sistemas de los Programas de Mejoramiento de la Gestión con diversas acciones tendientes a mejorar y modernizar la gestión pública, se han incorporado algunas modificaciones a sistemas del Programa Marco Básico⁵, las que se refieren a lo siguiente:

- a) Se incorpora una modificación general al Programa Marco 2008, que consiste en explicitar en los antecedentes de cada sistema la Ley 19.553 y el Reglamento 475 del PMG.
- b) Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. En la etapa 1 se incluyen dentro de la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo el Análisis del diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Definición de la metodología para detectar el grado de satisfacción de los funcionarios. En el programa de trabajo se solicita el monto del gasto presupuestado para cada actividad programada. En la etapa 2 se especifica que el Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias debe realizarse para el 50% de los hospitales. En la etapa 3 se especifica que el Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias debe realizarse para el 100% de los hospitales y se solicita incluir en este informe las Principales acciones extraordinarias realizadas en el período. En la etapa 4 se solicita incluir en el Informe de Evaluación de Resultados deberá considerar un Análisis de los resultados del Plan Anual, Programa de Trabajo, Informe de Seguimiento, registros e indicadores del sistema.
- c) Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. En la etapa 1 se precisa que para la realización del diagnóstico institucional, se debe considerar el Instructivo Presidencial N° 008, sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado, del 04/12/2006. Además, para los instrumentos para el registro y seguimiento de las solicitudes, se sugiere revisar los compromisos establecidos institucionalmente en el Sistema Gobierno Electrónico. Se incluye que para el personal de las OIRS se debe indicar además manejo de las herramientas del Sistema. En la etapa El diagnóstico institucional deberá especificar si la institución cuenta con indicadores que midan al menos los siguientes aspectos: satisfacción de cliente(a)s/ usuario(a)s y beneficiario(a)s (en cuanto a infraestructura, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880); capacitación funcionaria en temas

5 Oficio Circular N°26 del 30 de Julio del Director de Presupuestos a los Subsecretarios y Jefes de Servicios.

que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del SIAC; grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC; funcionamiento de los distintos espacios de atención existentes en el servicio. Se precisa que el diagnóstico institucional deberá especificar si la institución cuenta con indicadores que midan al menos los siguientes aspectos: satisfacción de cliente(a)s/ usuario(a)s y beneficiario(a)s (en cuanto a infraestructura, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880); capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del SIAC; grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC; funcionamiento de los distintos espacios de atención existentes en el servicio.

- d) Gobierno Electrónico. En la etapa 5 se precisa en nota que la identificación de los procesos de provisión de sus productos estratégicos que requieren información de otros servicios públicos, deben utilizar como base la información identificada en el diagnóstico de la etapa 1.
- e) Planificación / Control de Gestión. En la etapa 2 se precisa que la información para la construcción de indicadores debe estar de acuerdo con los Medios de Verificación establecidos para dicho indicador. Se precisa el concepto de indicadores que midan aspectos relevantes, señalando que se entiende por desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado. En la etapa 4 se precisa que se deben incorporar los ajustes al Sistema de Información de Gestión identificados en la etapa anterior y su fundamentación. Se elimina el objetivo relacionado con la presentación de las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño en la Formulación Presupuestaria ya que se repetía en la etapa 5, por lo que queda sólo en dicha etapa. Se agrega una nota que define por pleno funcionamiento del sistema cuando están operando todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, de manera que las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones. En la etapa 5, adicionalmente a lo señalado en la etapa 4, se elimina la descripción de los requisitos que deben acompañar la formulación de definiciones estratégicas e indicadores de desempeño, trasladándolo a nivel de requisitos técnicos. En la etapa 6 se agregan dos objetivos: el primero referido a la implementación de los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior, objetivo que no será aplicable a los servicios que comprometen por primera vez la etapa 6. El segundo se refiere a la elaboración del Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados para el año siguiente.
- f) Enfoque de Género. En la etapa 4 se agrega un objetivo referido a la implementación de los compromisos asociados a las recomendaciones establecidos en la etapa anterior y se señala en nota que este objetivo no es válido para aquellos servicios que comprometen por primera vez la etapa 4.

Los principios que han orientado las modificaciones introducidas hasta ahora al proceso de formulación y evaluación del PMG se mantienen para el PMG del año 2008, en particular aquellos relativos a la verificación de los compromisos. Este principio exige que el cumplimiento de los objetivos de gestión deba ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.

Para esto se realiza un proceso de validación técnica de los sistemas de gestión. Dicha validación será realizada por los organismos, internos al ejecutivo, que tienen la responsabilidad del desarrollo de los sistemas del PMG, los que conforman la Red de Expertos del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

3 LOS SISTEMAS DEL PROGRAMA MARCO Y LOS ORGANISMOS TÉCNICOS INVOLUCRADOS

Áreas	Sistemas	Institución Responsable
Recursos Humanos	Capacitación	Dirección Nacional del Servicio Civil
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
	Evaluación del Desempeño	Dirección Nacional del Servicio Civil
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB – División de Organizaciones Sociales)
	Gobierno Electrónico	Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía ⁶ (“Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”)
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
	Gestión Territorial	Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)
Enfoque de Género	Enfoque de Género	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

La Validación Técnica basada en la Certificación de los Servicios con compromisos de gestión en el Programa Marco Avanzado será realizada por los organismos reconocidos internacionalmente en materia de certificación normas ISO, externos al Poder Ejecutivo y al Servicio que implementa el PMG. Sin perjuicio de lo anterior, la Red de Expertos verificará el cumplimiento de los requisitos del producto que el sistema entrega en su calidad de cliente del mismo. Asimismo, en su calidad de validador técnico interno al Poder Ejecutivo de los sistemas del PMG, podrá verificar el cumplimiento de los requisitos de las

⁶ A partir de enero del 2008, el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) pasará a depender de la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, específicamente del “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”.

etapas anteriores de los sistemas del Programa Marco Avanzado, que se establecen en este documento.

Con el objeto de contribuir a un adecuado proceso de auditoria y del cumplimiento de compromisos se han identificado los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación para cada una de las etapas y sistemas definidos en los PMG, tanto del programa Marco Básico como del programa Marco Avanzado. Estos Requisitos Técnicos y Medios de Verificación han sido elaborados con el apoyo de los profesionales de los organismos que conforman la Red de Expertos respecto de cada uno de los sistemas.

4 CONCEPTOS

Programa Marco, Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo o estados de avance posibles establecidos.

Programa Marco Básico, Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que contienen los objetivos de gestión de los sistemas en las etapas anteriores a la estandarización bajo norma ISO. Esto significa que considera sólo los requisitos que son actualmente acreditados por instituciones del ejecutivo, externas a los Servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la “Red de Expertos”

Programa Marco Avanzado, Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que incorporan los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO:9001:2000 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Dicho Programa será certificado por organismos reconocidos internacionalmente externos al ejecutivo y al Servicio que implementa el PMG. En este sentido en el Programa Avanzado se definen nuevas etapas de desarrollo.

Etapas de Desarrollo, son la secuencia u orden de desarrollo de los sistemas, por lo tanto las etapas son acumulativas, incluyendo en cada una el desarrollo de la anterior. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.

Objetivos de Gestión, se refiere al compromiso propuesto por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG.

Requisitos Técnicos, son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada “objetivo de gestión”.

Medios de Verificación, es el instrumento a través del cual se acredita el cumplimiento de los requisitos técnicos de los “objetivos de gestión”. Este instrumento debe ser auditable.

Auditoría, es un proceso de carácter permanente, realizado a lo largo del desarrollo de todos los procesos vinculados al cumplimiento de los “objetivos de gestión” comprometidos en el PMG. Consiste en examinar y evaluar la veracidad de la información a través de los Medios de Verificación definidos en cada caso, las fuentes de información y los procesos que la generan.

Validación Técnica, consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión”. Dichos requisitos son validados técnicamente por instituciones (Red de Expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema.

Certificación, es el procedimiento mediante el cual una tercera parte externa e independiente asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos normativos ISO 9001:2000. En el caso de la Administración Pública el proceso de certificación permite contar con una validación técnica de un organismo externo al Poder Ejecutivo que proporciona información del cumplimiento de requisitos técnicos referidos a la norma ISO para realizar adecuadamente el proceso de Evaluación de los sistemas del PMG.

Cumplimiento del PMG, se entenderá cumplido cada “objetivo de gestión” si cumple con todos los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% si cumple y 0% en caso contrario.

5 ETAPAS, MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y REQUISITOS TÉCNICOS.

A continuación se presenta, para cada etapa de los sistemas del Programa Marco Básico la tipificación, requisitos técnicos, y los medios de verificación correspondientes.

Cada sistema del Programa Marco va acompañado de los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación correspondientes para la certificación o validación del cumplimiento de los “objetivos de gestión”, de acuerdo a lo señalado anteriormente. Asimismo, para cada etapa de desarrollo se especifica en detalle los requisitos técnicos necesarios para cumplir los “objetivos de gestión”.

AREA: RECURSOS HUMANOS

5.1.1 SISTEMA: CAPACITACION SERVICIOS DE SALUD

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Dirección Nacional del Servicio Civil</p> <p>Etapa I El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud <p>Etapa II El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Propuesta del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Diseño del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación a nivel de cada Servicio de Salud <p>Etapa III El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Propuesta del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Diseño del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación a nivel de cada Servicio de Salud<input type="checkbox"/> Informe de Formulación del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud. <p>Etapa IV El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Propuesta del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Diseño del Proceso de Formulación del SIC a nivel de cada Servicio de Salud<input type="checkbox"/> Informe de Formulación del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud<input type="checkbox"/> Resultados del Monitoreo y de la Evaluación de Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud.<input type="checkbox"/> Programa de Seguimientos de las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación de los Servicios de Salud.<input type="checkbox"/> Diseño de una política de capacitación.

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACION SERVICIOS DE SALUD

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud dispone del Diagnóstico del Sistema de Capacitación realizado por los Servicios de Salud (S.N.S.S), que considera lo siguiente: ❑ Funcionamiento de los Comités de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comités Bipartitos de Capacitación de los establecimientos cuyos funcionarios están afectos al Estatuto Administrativo. ➤ Comités Centrales de Capacitación definidos por la Ley 19.664 que rige a los profesionales funcionarios médicos, odontólogos, químicos-farmacéuticos y bioquímicos y que funcionan a nivel de la Dirección de los Servicios de Salud. ➤ Comités de Capacitación definidos por la Ley 19.664 que rige a los profesionales funcionarios médicos, odontólogos, químicos-farmacéuticos y bioquímicos y que funcionan a nivel de los establecimientos dependientes de los Servicios de Salud. ➤ Comité Bipartito integrado por los representantes de todos los funcionarios del establecimiento. ❑ Formulación, aprobación y ejecución de planes y programas anuales de capacitación en los establecimientos. ❑ Existencia de un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: análisis de los objetivos estratégicos, áreas claves de funcionamiento y necesidades de mejoramiento de la gestión. ❑ Existencia de un diagnóstico de los mecanismos de evaluación y selección de organismos capacitadores, 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El diagnóstico del Sistema de Capacitación de los Servicio de Salud que deberá incluir los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe del funcionamiento de cada uno de los Comités de Capacitación, que considera: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de Comités Bipartitos de Capacitación (Ley 18.834) a nivel de las direcciones de los Servicios de Salud y sus respectivos establecimientos. ▪ Existencia de Comités Centrales y Locales de Capacitación (Ley 19.664) a nivel de los Servicios de Salud y establecimientos. <ul style="list-style-type: none"> ○ N° y Tipo de Integrantes de los Comités. ○ N° y Frecuencia de Reuniones. Se deben realizar al menos 6 reuniones en el año. ➤ Existencia de Planes y Programas Anuales de Capacitación de los Servicios de Salud, para la ejecución de las principales acciones de capacitación. ➤ Análisis del diagnóstico de necesidades de capacitación institucional que contemple al menos: análisis de los objetivos estratégicos, áreas claves de funcionamiento y necesidades de mejoramiento de la gestión. ➤ Análisis del diagnóstico de los mecanismos de evaluación y selección de organismos capacitadores, revisando que exista: <ul style="list-style-type: none"> ○ Para cada acción o programa integrado de acciones de capacitación y los organismos capacitadores, obtenidos a través del sistema ChileCompra⁷. ○ Informe con los oferentes preseleccionados que cumplen con los criterios técnicos, y su justificación. ○ 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 y, la acreditación del organismo ante SENCE, cuando corresponda (ver nota). ➤ Análisis del diagnóstico de información acerca de la ejecución de las acciones de capacitación, revisando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El registro de la ejecución de las acciones de capacitación en el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) del MINSAL⁸. ○ El diagnóstico debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resultado de la aplicación del mecanismo de selección de (los) organismos capacitadores.

7 Se deben informar a través del sistema ChileCompra las acciones que correspondan a las compras y contrataciones que define la Ley 19.886, de Julio 2003, y su reglamento.

8 El Organismo Técnico Validador coordinará con la Subsecretaría de Redes Asistenciales el traspaso automatizado de las actividades de capacitación de los Servicios de Salud al SISPUBLI, desde el SIRH.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>☐ Diagnóstico de información acerca de la ejecución de las acciones de capacitación, en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➤ A los Comités de Capacitación. ➤ A los funcionarios de los establecimientos del S.N.S.S. ➤ A la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Organismos capacitadores seleccionados en cada acción de capacitación. ○ Principales acciones de capacitación realizadas. ○ N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada. ○ N° Actividades de capacitación internas⁹ y externas sin costo¹⁰, así como las externas con costo¹¹. ○ Detalle del presupuesto asignado por Servicio de Salud, asignado por glosa de capacitación en la Ley de Presupuestos. ○ Monto del gasto total ejecutado o en ejecución, el que no podrá ser inferior a un 90% del presupuesto asignado por glosa a capacitación¹². ○ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar a los Comités de Capacitación y a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas. ○ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo. ○ Incorporación de los compromisos asumidos para el siguiente período y los plazos de ejecución. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se deberá privilegiar, en la compra de capacitación, a los Organismos Técnicos de Capacitación certificados por SENCE, que cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Que presenten su oferta técnica y económica a través del portal Chile Compra en los plazos establecidos para ello en las bases de licitación. ○ Que la oferta económica presentada por el OTEC se ajuste al presupuesto que el servicio público contratante indica en sus bases de licitación para tales efectos.

9 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) del propio Servicio y que no posee costos para el Servicio en cuanto al pago de profesores y monitores.

10 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) de otros Servicios y/o a becas obtenidas para sus funcionarios, que no posee costos para el Servicio en cuanto al pago de profesores y monitores.

11 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por Organismos Capacitadores y que es licitada a través del portal Chilecompra.

¹² El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza. Corresponde incluir en este rubro los gastos que se refieren a pago a profesores y monitores y cursos contratados con terceros. Los gastos correspondientes a la ejecución de los programas de capacitación que se aprueben, deberán imputarse a los rubros que correspondan a la naturaleza de estos.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En aquellos casos que no se pueda privilegiar, en la compra de capacitación, a los Organismos Técnicos de Capacitación certificados por SENCE, porque no cumplen los puntos anteriormente descritos, podrán comprar capacitación fundadamente a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organismos pertenecientes al sector público, ○ Organismos pertenecientes a centros de investigación, ○ Organismos internacionales, ○ Personas naturales expertas en la materia, ○ Organismos de capacitación con comprobada experiencia en la materia a capacitar. ➤ Los equipos docentes podrán realizar capacitación interna y el (los) funcionarios puede(n) acceder a beca(s) entregada por organismos externos.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: CAPACITACION SERVICIOS DE SALUD

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud aprueba propuesta de un Sistema de Capacitación en los Servicios de Salud., aprobada por el Subsecretario del Ministerio de Salud, la que debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marco conceptual integrador de la Capacitación. ➤ Estructura y funcionamiento del Sistema de Capacitación. ➤ Estrategias de desarrollo del Sistema de Capacitación. ➤ Indicadores de funcionamiento del Sistema de Capacitación. ➤ Recursos humanos, físicos y financieros involucrados. ➤ Elementos utilizados en el diagnóstico de la etapa 1. 	<p>❑ La propuesta del Sistema de Capacitación deberá incluir los siguientes contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marco conceptual integrador de la Capacitación que debe considerar al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitación y Formación basada en Competencias. ○ Estrategias de Capacitación y Formación Permanente. ○ Fundamentos para el desarrollo del Sistema de Capacitación. ➤ Estructura y funcionamiento del Sistema de Capacitación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Caracterización del estado actual de la capacitación en los Servicios de Salud. ○ Definición de condiciones mínimas como línea de base para el desarrollo del Sistema de Capacitación en los Servicios de Salud. ➤ Estrategias de desarrollo del Sistema de Capacitación considerando: Plan de Desarrollo y mejoramiento para la instalación del Sistema de Capacitación en el SNSS. ➤ Indicadores de funcionamiento del Sistema de Capacitación de gestión, proceso y resultado, aseguramiento de la calidad de la formación. ➤ Recursos humanos, físicos y financieros involucrados. ➤ Elementos utilizados en el diagnóstico de la etapa 1.
<p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud aprueba Diseño del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación a nivel de cada Servicio de Salud, el cual debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documento técnico con las áreas y/o subsistemas vinculadas al Sistema de Capacitación señalando en cada una de ellas al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivo estratégico. ○ Meta o estándar mínimo de cumplimiento. ○ Antecedentes que entregan el marco regulatorio del sistema. ○ Etapas de desarrollo. ○ Tipificación de objetivos de gestión y medios de verificación de cada etapa. ○ Flexibilidades por características particulares de los establecimientos. ○ Programa de implementación: plazos, responsables, hitos o actividades. 	<p>❑ El Informe con el Diseño del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación a nivel de cada Servicio de Salud deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documento técnico con las áreas y/o subsistemas vinculadas al Sistema de Capacitación señalando en cada una de ellas al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivo estratégico. ○ Meta o estándar mínimo de cumplimiento. ○ Antecedentes que entregan el marco regulatorio del sistema. ○ Etapas de desarrollo. ○ Tipificación de objetivos de gestión y medios de verificación de cada etapa. ○ Flexibilidades por características particulares de los establecimientos. ○ Programa de implementación: plazos, responsables, hitos o actividades. ➤ Descripción del Procedimiento de formulación, evaluación y verificación de los compromisos del Sistema de Capacitación establecidos por los Servicios de Salud con el Ministerio de Salud, señalando al menos:

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimiento de formulación, evaluación y verificación de los compromisos del Sistema de Capacitación establecidos por los Servicios de Salud con el Ministerio de Salud. ➤ Mecanismos de incentivo al cumplimiento de los compromisos del Sistema de Capacitación establecidos por los Servicios de Salud con el Ministerio de Salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programa de actividades del proceso de formulación de los compromisos, definiendo actividades, instituciones involucradas y plazos. ○ Definición del instrumento de formalización de los compromisos (convenio) entre el Ministerio y los Servicios de Salud. ○ Programa de actividades del proceso de evaluación de los compromisos, definiendo actividades, instituciones involucradas y plazos. ○ Programa de actividades del proceso de verificación de los compromisos, definiendo actividades, instituciones involucradas y plazos. ○ Definición del instrumento de formalización del cumplimiento de los compromisos entre el Ministerio y los Servicios de Salud. ➤ Descripción de los Mecanismos de incentivo al cumplimiento de los compromisos del Sistema de Capacitación establecidos por los Servicios de Salud con el Ministerio de Salud, señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Caracterización de incentivos que se han establecido por nivel de cumplimiento de compromisos. ○ Acciones de formación y capacitación.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: CAPACITACIÓN SERVICIOS DE SALUD

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud implementa el Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación en los Servicios de Salud., lo que debe considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Difusión y capacitación a los establecimientos con respecto a: ➤ Contenidos del Sistema de Capacitación ➤ Proceso de formulación del Sistema de Capacitación ➤ Formulación de compromisos por parte de los Servicios de Salud con el Ministerio de Salud. 	<p>❑ El Informe de Formulación del Sistema de Capacitación deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales acciones de difusión y capacitación realizadas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales a los Servicios de Salud. ➤ Compromisos de Mejoramiento del Sistema de Capacitación suscritos por los Servicios de Salud con el Ministerio de Salud, que deben considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Definiciones establecidas en el documento técnico señalado en la etapa II ○ Objetivos de gestión comprometidos, sus prioridades y ponderaciones. ○ Medios de verificación. ○ Instrumento de formulación presentado por los Servicios de Salud al Ministerio de Salud

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: CAPACITACION SERVICIOS DE SALUD

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud cumple con los siguientes requisitos : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración y presentación de un Informe de Monitoreo y Evaluación del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación ➤ Elaboración de un Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación ➤ Realizar seguimiento a la implementación del Sistema de Capacitación en los servicios de salud. ❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud 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. ❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El informe de Monitoreo deberá señalar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados del Monitoreo la Evaluación de Proceso de Formulación de Sistema de Capacitación, que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de aspectos positivos y negativos ○ Descripción de recomendaciones y medidas a adoptar para procesos siguientes ➤ Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación del Proceso de Formulación del Sistema de Capacitación, que considera: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recomendaciones derivadas de la formulación del Sistema de Capacitación. ○ Compromisos asociados a las recomendaciones ○ Plazos y responsables para cumplir los compromisos e implementar las recomendaciones ❑ El Informe de Evaluación que deberá contar con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nivel de cumplimiento de compromisos de los Servicios de Salud. ➤ Ejecución presupuestaria del periodo ➤ Medidas de apoyo a los servicios de salud que cuentan con bajo nivel de cumplimiento de compromisos y de ejecución presupuestaria. ❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales formula una Política de Capacitación y la presenta a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. La política diseñada debe: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar enmarcada en una “política de recursos humanos” de la Subsecretaría y de acuerdo a las orientaciones de la DNSC. ➤ Incluir orientaciones para su integración y aplicación en los Servicios de Salud.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

5.1.2 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Dirección Nacional del Servicio Civil

Etapa I

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil¹³

Etapa II

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya a lo menos los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores/as y preevaluadores/as.

Además, el organismo técnico validador considerará:

- Certificado Digital que acredita el registro del Programa de Capacitación de Capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. Nº 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Carta de la Asociación de Funcionarios/as o Asociaciones de Funcionarios/as, y en el caso que no las hubiere, carta de cada uno de los representantes por estamento, elegidos para la Junta Calificadora, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño.

Etapa III

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil
- Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores/as y preevaluadores/as; de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño con los resultados del proceso de evaluación del desempeño y el programa de seguimiento de las recomendaciones surgidas en este período.

Además, el organismo técnico validador considerará:

- Certificado Digital que acredita el registro del Programa de Capacitación de Capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. Nº 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

13 En el caso que se realicen modificaciones al Reglamento, estas deberán ser visadas nuevamente por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

- Certificado que acredita que se cumplió con los plazos de notificación de los Informes de Desempeño¹⁴. Registro en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil, hasta el último día hábil del mes en que debe elaborarse el informe respectivo¹⁵, del total de informes recibidos por la unidad de personal, debidamente notificados a los/as funcionarios/as.
- Carta de la Asociación de Funcionarios/as o Asociaciones de Funcionarios/as, y en el caso que no las hubiere, carta de cada uno de los representantes por estamento, elegidos para la Junta Calificadora, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño, certificando que el proceso de evaluación del desempeño se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en la Etapa 2.

Etapa IV

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores/as y preevaluadores/as; de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño con los resultados del proceso de evaluación del desempeño y el resultado del programa de seguimiento de las recomendaciones establecidas en el período anterior; el programa de seguimiento de las recomendaciones surgidas en este período y Política de Evaluación del Desempeño diseñada.

Además, el organismo técnico validador considerará:

- Certificado Digital que acredita el registro del Programa de Capacitación de Capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. N° 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se cumplió con los plazos de notificación de los Informes de Desempeño¹⁶. Registro en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil, hasta el último día hábil del mes en que debe elaborarse el informe respectivo, del total de informes recibidos por la unidad de personal, debidamente notificados a los/as funcionarios/as.
- Carta de la Asociación de Funcionarios/as o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño, certificando que el proceso de evaluación del desempeño se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en la Etapa 2 y que el proceso de evaluación del desempeño, que incluye la implementación de las recomendaciones, se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en el Programa de Seguimiento.

14 Para aprobar la etapa debe cumplir con el 75% del total de informes tramitados correctamente

15 Excepto para aquellos servicios que según reglamento especial establezcan un plazo superior a los 10 días para notificar los informes de desempeño a sus funcionarios/as, estos servicios deberán confirmar el plazo con la Dirección Nacional del Servicio Civil.

16 Para aprobar la etapa debe cumplir con el 75% del total de informes tramitados correctamente

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos:</p> <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/la funcionario/a. 	<p>❑ El Servicio dicta el Reglamento Especial de Calificaciones a través de Decreto Supremo¹⁷, el cual deberá incorporar al menos los siguientes aspectos¹⁸:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las normas establecidas en el reglamento general de calificaciones. ➤ El listado de materias que deben ser incluidas en el reglamento y se encuentran señaladas en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La exigencia de efectuar capacitación a los actores involucrados en el proceso como requisito del proceso de calificaciones. ➤ La exigencia de incluir la hoja de observaciones del/la funcionario/a. ➤ El Reglamento Especial de Calificaciones podrá incorporar las disposiciones consideradas en el Estatuto Administrativo en su Artículo 35 inciso séptimo que señala “Los reglamentos especiales propios de cada institución podrán establecer normas distintas respecto de la existencia y número de juntas calificadoras, teniendo en consideración el número de funcionarios a calificar y/o su distribución geográfica.” y artículo 38 inciso segundo que indica; “Con todo, los reglamentos especiales propios de cada institución podrán establecer otras fechas de inicio y término del período anual de desempeño a calificar”. (modificaciones incorporadas por la Ley N° 19.882).

17 Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el período calificadorio 2006-2007, 2007-2008 y para aquellas que efectuaron modificaciones al Reglamento Especial, se informa que el plazo máximo de dicho decreto Tomado Razón y publicado en el Diario Oficial, es antes del inicio del proceso calificadorio respectivo.

18 El Reglamento Especial de Calificaciones deberá exceptuar las materias que no deben ser incluidas en el reglamento según se señala en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 define los criterios de evaluación, los que deberán cumplir los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar directamente vinculados a los perfiles de cargo¹⁹ en base a competencias laborales, los cuales deberán estar basados estrictamente en los requisitos exigidos para el buen desempeño del cargo²⁰. ➤ Estar referidos a la aplicación del proceso de evaluación. ➤ Garantizar un proceso de evaluación objetivo. ➤ Garantizar un proceso aplicado con total transparencia. ➤ Garantizar criterios comunes para todos los/as funcionarios/as. ➤ Garantizar un proceso plenamente informado. ➤ Garantizar la realización de un procedimiento de retroalimentación²¹ de precalificador/a a precalificado/a, de acuerdo a las orientaciones de política de la Dirección Nacional del Servicio Civil. ❑ El Servicio realiza al menos una reunión con la(s) asociación(es) de funcionarios/as con representación nacional y con las de nivel regional cuando éstas no tengan expresión nacional, para informar del nuevo sistema de evaluación de desempeño. ❑ El Servicio informa a más tardar el 31 de Marzo el (los) programa (s) de capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as, el (los) que deberá(n) contar con la aprobación de la Dirección Nacional del Servicio Civil, para lo cual deberá registrarlo en la página Web del mismo. ❑ El Servicio realiza la(s) actividad (es) de capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as, que deberá(n) realizarse previo al primer proceso de evaluación correspondiente al nuevo período calificadorio²². El (los) programa(s) de dicha(s) capacitación(es) deberá(n) contar con la aprobación de la Dirección Nacional del Servicio Civil, y deberá contemplar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha y lugar de la capacitación. ➤ Criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los/as funcionarios/as. ➤ Procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación.

19 Las definiciones de perfiles de cargo del servicio en base a competencias laborales, deben ser definidos e informados a la DNSC hasta al menos el cuarto nivel jerárquico del servicio, de acuerdo a las Competencias establecidas en el Sistema de Capacitación.

20 Estas definiciones no deberán contener requerimientos que no estén asociados a la función, tales como sexo, domicilio, apariencia física, edad u otro. (Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 sobre Buenas Prácticas Laborales, difundido a los servicios públicos el 15 de Junio de 2007, directriz del instructivo 1d, página 2).

21 Mecanismo de diálogo formalmente establecido, que se efectúa en la etapa de notificación de la precalificación e informes de desempeño, que permite al/a precalificador/a entregar retroalimentación al/la funcionario/a con el fin de potenciar sus fortalezas y superar sus debilidades.

22 Esta actividad de capacitación debe estar incorporada en el Plan Anual de Capacitación del Servicio.

	<ul style="list-style-type: none">➤ Simulación del proceso de evaluación.➤ Registro en el SISPUBLI exclusivamente por medio de la Web, de las acciones de capacitación realizadas en materias de evaluación del desempeño.
--	---

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 elabora el Informe de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño, el que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de plazos del proceso por parte de cada una de las jefaturas directas y de la Oficina encargada del personal o la que haga sus veces. ➤ Verificación de las firmas por parte de cada uno de los/as funcionarios/as al ser notificados de los informes de desempeño, de las precalificaciones, de la calificación, de la apelación y de la ubicación en el Escalafón de Mérito. ➤ Verificación y uso de hojas de observaciones del/la funcionario/a, tanto en los informes de desempeño como en la precalificación. ➤ Verificación de que la institución diseñó y aprobó por resolución los modelos de Hoja de Vida, Hoja de Calificaciones, Hoja de Precalificaciones, de Informes de desempeño, de Observaciones y de otros instrumentos auxiliares de calificación. ➤ Verificación de que se realizaron los procedimientos de retroalimentación de precalificador/a a precalificado/a, de acuerdo a las orientaciones de política de la Dirección Nacional del Servicio Civil. ❑ El Servicio elabora el Informe de los Resultados del proceso de evaluación de desempeño y el 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"> ➤ Resumen Ejecutivo. ➤ Análisis de resultados en términos cuantitativos: número de funcionarios/as por lista de calificación, por puntajes de calificación y su distribución según estamento y calidad jurídica (planta y/o contrata); número de funcionarios/as según puntaje máximo; número de funcionarios/as que hicieron observaciones a sus informes de desempeño y/o precalificación; número de funcionarios/as que apelaron ante el/la Jefe/a Superior del Servicio. ➤ Análisis cualitativos de los resultados de las calificaciones: problemas detectados mediante fuente de información primaria, como entrevistas, encuestas, reuniones grupales interactivas de análisis, y relevamiento de información u otras, son subsanados a través de la reglamentación especial. ➤ Recomendaciones recibidas. ➤ Compromisos asumidos vinculados a las recomendaciones y fecha de aplicación. ➤ Justificación de aquellas recomendaciones no aceptadas.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. <p><input type="checkbox"/> El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado.</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio ejecuta el Programa y elabora el informe del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones²³, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resumen Ejecutivo. ➤ Cumplimiento de los diferentes plazos, considerados en el sistema de calificaciones. ➤ Cumplimiento de los compromisos acordados. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora el Informe de los resultados de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño modificado y mejorado²⁴, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resumen Ejecutivo. ➤ Cumplimiento de plazos por parte de las jefaturas directas (precalificadores). ➤ Existencia de las firmas por parte de los/as funcionarios/as al ser notificados/as, tanto de los Informes de Desempeño o instrumentos auxiliares como de la Precalificación, además de la calificación, apelación, ubicación en el Escalafón de Mérito. ➤ Existencia de hojas de observaciones del/la funcionario/a. ➤ Cumplimiento en la aplicación de los criterios de evaluación definidos. <p><input type="checkbox"/> El Servicio formula y/o actualiza, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil²⁵ y los resultados de la aplicación del sistema de Evaluación de Desempeño, una Política de Evaluación del Desempeño que debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar enmarcada en la “política de recursos humanos” del servicio de acuerdo a las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

23 Si de las recomendaciones formuladas, producto del “Informe de Resultados de las Calificaciones”, de la etapa anterior, ameritan, según opinión de la institución, modificar el Reglamento Especial de Calificaciones, se deberá cumplir el siguiente procedimiento:

- El proyecto de Decreto Supremo modificatorio debe ser visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el período calificadorio 2007-2008 y para aquellas que efectuaron modificaciones al Reglamento Especial, se informa que el plazo máximo de dicho decreto Tomado Razón y publicado en el Diario Oficial, es antes del inicio del período calificadorio respectivo.

24 Este informe aplica sólo en el evento de tener modificaciones del Reglamento Especial de Calificaciones.

25 Documento “Orientaciones para el Diseño de Políticas de Capacitación y Evaluación del Desempeño” comunicado vía Oficio Ordinario N° 641 del 25 de Julio de 2007 de la DNSC, así como, las sugerencias específicas en la materia que esta Dirección entregue a los Servicios.

	<ul style="list-style-type: none">➤ Ser considerada como marco de acción estratégico de la gestión del desempeño individual de los/as funcionarios/as del Servicio, reflejándose en los planes de acción que realicen.<input type="checkbox"/> El Servicio evalúa el sistema y los efectos introducidos en él y señala los cambios generados en la institución.
--	--

AREA: RECURSOS HUMANOS

5.1.3 SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO
SERVICIOS DE SALUD

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Superintendencia de Seguridad Social</p> <p>Etapa I El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo<input type="checkbox"/> Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado<input type="checkbox"/> Copia de la comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Plan Anual y el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado a los funcionarios <p>Etapa II El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo<input type="checkbox"/> Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado<input type="checkbox"/> Copia de la comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Plan Anual y el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado a los funcionarios<input type="checkbox"/> Informe de Seguimiento del Plan Anual y Situaciones Extraordinarias<input type="checkbox"/> Copia de la comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias a los funcionarios. <p>Etapa III El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo<input type="checkbox"/> Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado<input type="checkbox"/> Copia de la comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Plan Anual y el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado a los funcionarios<input type="checkbox"/> Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias<input type="checkbox"/> Copia de la Comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias a los funcionarios. <p>Etapa IV El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo<input type="checkbox"/> Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado<input type="checkbox"/> Copia de la Comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Plan Anual y el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado a los funcionarios<input type="checkbox"/> Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias<input type="checkbox"/> Copia de la Comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Informe de Seguimiento del Plan Anual y las Situaciones Extraordinarias a los funcionarios.<input type="checkbox"/> Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual<input type="checkbox"/> Copia de la Comunicación mediante la cual los Directores de los Hospitales Base comunican el Informe de Evaluación de Resultados de la ejecución del Plan Anual a los funcionarios.<input type="checkbox"/> Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO
SERVICIOS DE SALUD

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo para los hospitales base. Adicionalmente, el Plan Anual deberá considerar las actividades o acciones que surjan de la elaboración del Plan de Emergencia y del Procedimiento de Actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. <input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales informa al Director de cada Servicio de Salud el Plan Anual que se apruebe, quien a su vez lo informa a los Directores de los hospitales base de su Servicio. <input type="checkbox"/> El servicio elabora un Plan de Emergencia²⁶ para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones y lo comunica a los funcionarios <input type="checkbox"/> El servicio elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y lo comunica a los funcionarios. <input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales supervisa el desarrollo de un Plan de Emergencia y de un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en los hospitales base de los Servicios de Salud.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo para los hospitales base deberá incluir los siguientes contenidos²⁷:<ul style="list-style-type: none">➤ Diagnóstico de la calidad de los ambientes y de las condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley N° 16.744 y/o Subsecretaría de Salud Pública y/o un experto de la red asistencial).➤ Análisis del diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes.➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar.➤ Principales iniciativas (actividades o acciones) de mejoramiento de ambientes de trabajo seleccionadas.➤ Definición de los indicadores de desempeño y sus metas para evaluar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.➤ Mecanismos de difusión interna para informar a los funcionarios las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.➤ Definición de la metodología para detectar el grado de satisfacción de los funcionarios.

26 Plan de Emergencia deberá ser elaborado con la asistencia técnica de expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos y/o bomberos).

27 El Subsecretario de Redes Asistenciales dará a conocer a los Directores de los Servicios de Salud el Plan Anual aprobado, durante la semana siguiente a su aprobación. El Plan Anual se dará a conocer a los funcionarios por los Directores de los hospitales base, durante la semana siguiente a su recepción desde el respectivo Servicio de Salud.

<p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los Directores de los Servicios de Salud, quienes informan a los Directores de sus hospitales base.</p>	<p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba el Programa de Trabajo²⁸ para la ejecución del Plan Anual para los hospitales base que deberá contener lo siguiente²⁹:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan³⁰. ➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➤ Responsables en los hospitales base de cada una de las actividades. ➤ El N° de funcionarios que se beneficiará a nivel central y regional de cada acción realizada, desagregados por calidad jurídica, estamento y hospital base. ➤ Selección de indicadores de desempeño relevantes y sus metas para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo que se implementará en los hospitales base, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación/Control de Gestión del PMG de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. ➤ Monto del gasto presupuestado para cada actividad programada.
---	--

28 Programa de Trabajo: corresponde al conjunto de actividades, cronológicamente ordenadas, que se planificaron en función de lo establecido en el Plan. El Programa debe establecer qué se hará, cuándo, cuánto costará, quién es responsable y a quién beneficiará.

29 El Subsecretario de Redes Asistenciales dará a conocer a los Directores de los Servicios de Salud este Programa de Trabajo, durante la semana siguiente a su elaboración. El Programa de Trabajo se dará a conocer a los funcionarios de los hospitales base por sus Directores, durante la semana siguiente a la recepción desde el respectivo Servicio de Salud.

30 Los ajustes o modificaciones necesarias de introducir al Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio al 31 de diciembre del año anterior, deberán estar aprobados a más tardar el 31 de marzo del año en curso.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO SERVICIOS DE SALUD

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales supervisa la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo en el 50% de los hospitales base, según lo establecido en el Programa de Trabajo.</p> <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> <p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba un informe de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Las acciones definidas en el Plan Anual aprobado, en ejecución en el 50% de los hospitales base .➤ Las situaciones extraordinarias (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) que se han producido en el periodo en el 50% de los hospitales base . <p>❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales informa a la Dirección de cada Servicio de Salud los informes anteriormente señalados, los que a su vez lo informan a los funcionarios de los hospitales base del SNSS que están ejecutando el Plan Anual.</p>	<p>❑ El Informe de Seguimiento del Plan Anual y Situaciones Extraordinarias para el 50% de los hospitales deberá considerar lo siguiente³¹:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Resultado parcial de las principales acciones programadas realizadas en materia de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.➤ Principales acciones extraordinarias realizadas en el período.➤ N° de funcionarios beneficiados con las iniciativas (beneficiados directa e indirectamente)➤ Descripción de la totalidad de eventos relativos al control del riesgo (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) ocurridos en el periodo, de sus causas y de las medidas correctivas.➤ Monto de gasto ejecutado➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de sus iniciativas en ejecución y la programación efectuada para el hospital base en el Plan Anual y Programa de Trabajo➤ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios las iniciativas implementadas➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por los Comités Paritarios de cada hospital base y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad

31 El Subsecretario de Redes Asistenciales dará a conocer a los Directores de los Servicios de Salud este Informe, durante la semana siguiente a su elaboración. El Informe de Seguimiento se dará a conocer a los funcionarios de los hospitales base por sus Directores, durante la semana siguiente a la recepción desde el respectivo Servicio de Salud.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO
SERVICIOS DE SALUD

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales supervisa la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo en el 100% de los hospitales base, según lo establecido en el Programa de Trabajo.</p> <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> <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba informe de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Las acciones definidas en el Plan Anual aprobado, en ejecución en el 100% de los hospitales base.➤ Las situaciones extraordinarias (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) que se han producido en el periodo en el 100% de los hospitales base. <p><input type="checkbox"/> La Subsecretaría de Redes Asistenciales informa a la Dirección de cada Servicio de Salud los informes anteriormente señalados, los que a su vez lo informan a los funcionarios de los hospitales base del SNSS que están ejecutando el Plan Anual.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Informe de Seguimiento del Plan y Situaciones Extraordinarias para el 100% de los hospitales deberá considerar lo siguiente³²:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Resultado parcial de las principales acciones programadas realizadas en materia de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo para el 100% de los hospitales base.➤ Principales acciones extraordinarias realizadas en el periodo.➤ N° de funcionarios beneficiados con las iniciativas (beneficiados directa e indirectamente).➤ Descripción de la totalidad de eventos relativos al control del riesgo (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) ocurridos en el periodo, de sus causas y de las medidas correctivas.➤ Monto de gasto ejecutado.➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de sus iniciativas en ejecución y la programación efectuada para el hospital base en el Plan Anual y Programa de Trabajo.➤ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios las iniciativas implementadas.➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por los Comités Paritarios de cada hospital base y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad.

³² El subsecretario de Redes Asistenciales dará a conocer a los Directores de los Servicios de Salud este Informe, durante la semana siguiente a su elaboración. El Informe de Seguimiento se dará a conocer a los funcionarios de los hospitales base por sus Directores, durante la semana siguiente a la recepción desde el respectivo Servicio de Salud

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO
SERVICIOS DE SALUD

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none">❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba:<ul style="list-style-type: none">➤ Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual para los hospitales base, realizado el anterior periodo.➤ Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados.❑ El Subsecretario comunica a la Dirección de cada Servicio de Salud el Informe de Evaluación de Resultados realizado, los que a su vez lo dan a conocer a los Directores de los hospitales base, quienes lo hacen llegar a sus funcionarios.❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.	<ul style="list-style-type: none">❑ El Informe de Evaluación de Resultados deberá considerar³³:<ul style="list-style-type: none">➤ Análisis de los resultados del Plan Anual, Programa. de Trabajo, Informe de Seguimiento, registros e indicadores del sistema .➤ Análisis de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las iniciativas y la programación efectuada para el hospital base en el Plan Anual y Programa de Trabajo.➤ Resultados de los Indicadores y sus metas definidos para la evaluación del Plan Anual y la ejecución del Programa de Trabajo.➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de las iniciativas de mejoramiento en materias de higiene y seguridad y las situaciones extraordinarias ocurridas.➤ Compromisos asociados a las recomendaciones.➤ Plazos de los compromisos y responsables.➤ Mecanismo por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del Proceso, señalando porcentaje de la dotación informada directa o indirectamente.

33 La Subsecretaría de Redes Asistenciales dará a conocer a los Directores de los Servicios de Salud este Informe, durante la semana siguiente a su elaboración El Informe de Evaluación de Resultados se dará a conocer a los funcionarios de los hospitales base por sus Directores, durante la semana siguiente a la recepción desde el respectivo Servicio de Salud.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

5.1.4 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE NIVELES DESCENTRALIZADOS

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: SEGEOB</p> <p>Etapa I El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) <p>Etapa II El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales)<input type="checkbox"/> Plan General de aplicación de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales). <p>Etapa III El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales)<input type="checkbox"/> Plan General de aplicación de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la aplicación del Plan de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Avance con los resultados de la implementación parcial de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales). <p>Etapa IV El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales)<input type="checkbox"/> Plan General de aplicación de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la aplicación del Plan de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Resultados de la implementación de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales). <p>Etapa V El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales)<input type="checkbox"/> Plan General de aplicación de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la aplicación del Plan de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Resultados de la implementación de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).<input type="checkbox"/> Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).

MEDIO DE VERIFICACIÓN

- Diagnóstico, diseño del plan e implementación parcial de las OIRS de los Establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios.

Etapa VI

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales)
- Plan General de aplicación de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de la OIRS para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).
- Resultados de la implementación de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).
- Diagnóstico, diseño del plan e implementación parcial de las OIRS de los Establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios.
- Resultados de la implementación de la OIRS de los Establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios.
- Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el informe de resultados del Modelo Integral de Atención de Usuarios, en las OIRS de los Establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).

AREA: ATENCIÓN DE USUARIO(A)S

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S. (Ex – OIRS)

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales a prueba un diagnóstico del estado de las oficinas d información, reclamos y sugerencias (OIRS), en el 100% de los establecimientos de Atención Primaria y el 90% de los hospitales tipo 1, 2 y 3, y presenta informes a la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB). Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Utiliza el modelo OIRS que especifica, entre otros, las entidades que deben establecer oficinas de información, normas que las rigen, funciones y condiciones de instalación y funcionamiento➤ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en el modelo, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento reflejados del PMG.	<p>Organismo Técnico Validador: SEGEGOB</p> <p><input type="checkbox"/> El(La) Subsecretario/a de Redes Asistenciales presenta a la SEGEGOB, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2007, el Informe de Diagnóstico del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)³⁴, donde el Servicio identifica las brechas del estado actual de las OIRS del Servicio de acuerdo a Guía Metodológica 2007, que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Definiciones Estratégicas de la Institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Relevantes y Cliente(a)s/ Usuario(a)s/ Beneficiario(a)s³⁵.➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuario(a)s, detallando aquellos casos en que éstos sean ciudadano(a)s y/o sus organizaciones.➤ Catastro de productos de la OIRS, especificación de sus productos, tipificación de sus usuario(a)s y su vínculo con los productos estratégicos de la institución➤ Iniciativas orientadas a la Participación Ciudadana y la promoción de la Igualdad y No Discriminación.➤ Nivel de accesibilidad para los usuario(a)s: Facilidad de acceso, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, entre otros.➤ Grado de cumplimiento de la Ley 19.880 en las OIRS de los Servicios de Salud: Reconocimiento de los derechos de las personas³⁶ mediante la sistematización de metodologías de atención, procedimientos de recepción y respuesta de reclamos y sugerencias, que respeten los plazos legales³⁷, e instrumentos para el registro³⁸ y seguimiento³⁹ de las solicitudes.

34 Debe considerar para la realización del diagnóstico institucional, el Instructivo Presidencial N° 008, sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado, del 04/12/2006

35 Las definiciones estratégicas de Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Cliente(a)s/ Usuario(a)s/ Beneficiario(a)s corresponden a las señaladas en la Ficha A.1 “Definiciones Estratégicas”, presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2005, actualizada según corresponda, reflejados además en los Balances de Gestión Integral.

36 Los derechos de las personas que estipula la Ley 19.880 son: Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud y obtener copia de los documentos asociados y/o devolución de los originales; Identificar autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos ligados a su solicitud; Eximirse de presentar documentos que no correspondan o que estén en poder de la Administración; Acceder a los actos administrativos y sus documentos; Ser tratados con respeto y deferencia por autoridades y funcionarios/as, quienes deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; Formular alegaciones y aportar documentos antes de las resoluciones; Exigir la responsabilidad de la Administración Pública y del personal a su servicio; Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos de sus solicitudes; Cualquiera otros derechos constitucionales y legales.

37 Los plazos que estipula le Ley 19.880, aplicables a las OIRS son: 24 horas para derivar a otra oficina cuando corresponda; 48 horas para emitir providencias de mero trámite; 10 días para emitir informes, dictámenes y otros

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión interna de las OIRS en aspectos tales como: Capacitación al personal en técnicas y metodologías de atención de público, conexión y utilización de espacios de atención a usuario(a)s del Gobierno tales como portales web, teléfonos, móviles y otros. ❑ Indicadores de eficiencia de atención y satisfacción de usuario(a)s del Servicio y de OIRS e instrumentos de registro y recolección de datos para medición de indicadores. ➤ Diagnóstico de estrategia de difusión de la OIRS del Servicio: instrumentos de difusión, cobertura de difusión nacional/regional, servicios que difunde. ➤ Personal de las OIRS: Identificación de la dotación y las competencias⁴⁰ necesarias para desarrollar los procesos de atención a clientes(as), usuarios(a)s y beneficiario(a)s y la comparación con el perfil de los/as funcionarios/as, identificando la calificación, habilidades, aptitudes, actitudes y manejo de las herramientas del Sistema. ➤ Infraestructura existente para la atención de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s: Equipamiento tecnológico, conexión a redes, facilidad de acceso para los clientes/as, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, otros. ➤ Diagnóstico de ubicación de la OIRS en la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre OIRS y otras secciones del servicio. ➤ Estrategia de difusión de las OIRS del Servicio: Existencia de planes anuales de difusión, de acuerdo al perfil de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s de las OIRS. ➤ Existencia de instrumentos para la entrega de información acerca de los productos y servicios institucionales. ➤ Existencia de Carta de derechos ciudadanos y/o cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, según especificaciones contenidas en la Guía 2007.
--	---

similares; Si el interesado consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días de plazo para dictar la decisión definitiva; Estos plazos se establecen en días hábiles y van desde la recepción de la solicitud.

³⁸Para el adecuado cumplimiento de este requisito, se sugiere revisar los compromisos establecidos institucionalmente en el Sistema Gobierno Electrónico.

³⁹ La ley 19.880 estipula que se debe registrar los siguientes datos del interesado y su solicitud: Nombre y apellidos; Lugar de notificación; Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud; Lugar y fecha; Firma del solicitante; Órgano administrativo al que dirige la solicitud; Se deberá establecer formularios de las solicitudes y ponerlos a disposición de los usuarios/as en los espacios de atención, cuando se trate de solicitudes que impliquen una serie de procedimientos.

⁴⁰ El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación del PMG.

	<ul style="list-style-type: none">➤ Existencia de informes para retroalimentar la gestión institucional, que especifiquen las estadísticas de las atenciones, los perfiles de los clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as y de sus demandas y los niveles de satisfacción.
--	--

AREA: ATENCIÓN DE USUARIO(A)S

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S. (Ex – OIRS)

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba diseño de Plan General de Aplicación del Modelo para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEGOB. El plan especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de cobertura. Corresponde a establecer el número de consultorios en que se aplicará el Modelo indicando un cronograma de operación. ➤ Los recursos físicos: local, equipos y mobiliario. ➤ Los instrumentos y medios para transmitir la información en las OIRS: Manual de Orientación para Servicios de Información, Encuesta previa de satisfacción a usuario(a)s de consultorios y Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias. ➤ El personal, definiendo los perfiles de las personas a cargo de las OIRS. <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba diseño del sistema de información de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), de modo que garantice fidelidad, oportunidad y calidad de los datos. El sistema identifica las fuentes internas y externas de información, los procesos y usuario(a)s.</p> <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba diseño del proceso de aplicación del Manual de Orientación para Servicios de Información.</p> <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba diseño del proceso de recolección de sistematización de la encuesta de satisfacción y el proceso de operación del Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: SEGEGOB</p> <p><input type="checkbox"/> El plan general de aplicación del Modelo en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales de acuerdo a los resultados del diagnóstico, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2007. El cual deberán incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos generales y específicos del Plan, consistentes con las definiciones estratégicas del servicio, incluyendo las funciones específicas del servicio, y las brechas detectadas en el diagnóstico⁴¹. ➤ Número de establecimientos de salud en que se aplicará el Modelo indicando el cronograma de operación. ➤ Ubicación de las OIRS en la estructura organizacional de cada establecimiento de salud. ➤ Infraestructura de cada OIRS especificando la ubicación física de las oficinas, el mobiliario y el equipamiento y redes computacionales para la transmisión de la información. ➤ Cronograma de trabajo de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables a implementar, de acuerdo a la ➤ Guía Metodológica OIRS 2007. <p><input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información de las OIRS, contemplando el sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias⁴². Se debe identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las fuentes internas y externas de información, los procesos y usuario(a)s. ➤ Indicadores de Resultados que permitan medir la calidad de atención de cada OIRS. Entre éstos se debe considerar el tiempo de respuesta, grado de satisfacción, etc. ➤ Metas establecidas para los Indicadores de Resultados definidos. ➤ Infraestructura para oficinas y/o sistema virtual (teléfono, Internet, otro). ➤ Recurso humano (capacitado para atención de público). ➤ Estructura Organizacional (que a lo menos el 50% de las OIRS dependa técnica y administrativamente de la Dirección del Establecimiento).

⁴¹ Este diagnóstico corresponde al realizado en la etapa I, el cual consideró instrumentos y descriptores del registro de solicitudes,

instrumentos y medios de difusión, metodología para la atención de usuarios/as e indicadores y metas.

⁴² Aplicando las disposiciones establecidas en la Ley 19.880 de Bases sobre Procedimientos Administrativos e Instructivo Presidencial.

	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Diseño del proceso de aplicación del Manual de Orientación para Servicios de Información, considerando al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de distribución del Manual Operativo, afiches, dípticos y sistemas de registros a los establecimientos de atención primaria. ➤ Apoyo comunicacional mediante recursos gráficos disponibles. ➤ Talleres de Capacitación sobre aplicación Manual Operativo, por Servicio de Salud. ➤ Determinación de factores que obstaculizan la aplicación del Manual, y factores que optimizan su aplicación. ❑ Diseño del proceso de recolección de sistematización de la encuesta de satisfacción y el proceso de operación del Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño y distribución de la encuesta de satisfacción usuaria, considerando al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ❑ Diseño del Instrumento(encuesta). ❑ Distribución a todos los Servicios de Salud. ❑ <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño de operación del Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias.
--	---

AREA: ATENCIÓN DE USUARIO(A)S

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S. (Ex – OIRS)

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba programa de trabajo de acuerdo al Plan General del Modelo para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), y presenta el informe a la SEGEGOB, el que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación de las OIRS para los establecimientos de salud. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales apoya la implementación parcial de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) en base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establece criterios y mecanismos para responder las peticiones, reclamos y sugerencias de los usuario(a)s, en aspectos tales como: Calidad de servicio, accesibilidad, simplicidad, oportunidad. ➤ 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. <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales apoya la implementación del Manual de Orientación para Servicios de Información en el 30% de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), según el Plan de cobertura.</p> <p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales difunde a los directivos de los Servicios de Salud los resultados del diagnóstico y requerimientos de implementación de las OIRS los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales).</p>	<p>Organismo Técnico Validador: SEGEGOB</p> <p><input type="checkbox"/> El programa de trabajo para la implementación del plan en las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), según la Guía Metodológica 2008, deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación del sistema de información (OIRS), indicando para cada caso en que establecimientos de salud se instalará el sistema ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables para cada OIRS a implementar. <p><input type="checkbox"/> El informe de avance de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación y recolección de resultados de la encuesta de satisfacción diseñada en la etapa anterior. ➤ Aplicación del Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias, según tiempos de respuestas⁴³. ➤ Resultado parcial de la implementación, identificando y justificando las brechas entre el resultado efectivo y los objetivos y metas comprometidos; presentando al menos los siguientes indicadores: porcentaje de la población inscrita en los consultorios que recibe atención en las OIRS, % de personas atendidas en las OIRS que presentan reclamos, % de personas atendidas que presentan sugerencias/felicitaciones. ➤ Resultado del proceso de capacitación de los funcionarios, identificando N° de funcionarios capacitados, fechas, lugares y contenidos de la capacitación. ➤ Resultados de la implementación del manual de orientación para servicios de información en el 30% de los consultorios del país considerando al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cantidad de horas de funcionamiento ○ Funcionarios capacitados ○ Espacio de uso exclusivo ○ Coordinaciones internas de los consultorios ○ Manejo de información.

43 Según Ley 19.880 de Bases sobre Procedimientos Administrativos e Instructivo Presidencial.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIO(A)S

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S. (Ex – OIRS)

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales apoya la implementación y operación en régimen de las OIRS de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Opera el sistema de información de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior y al Plan de Cobertura: <ul style="list-style-type: none"> ○ Opera con el Manual de Orientación para Servicios de Información. ○ Opera el Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias. ➤ Actualiza y evalúa la información, reclamos y sugerencias recogida por la Oficina. ➤ Establece indicadores de resultados para evaluar la gestión de la OIRS respecto de los reclamos y sugerencias recibidos, y respecto de grado de satisfacción de los usuario(a)s ❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba informe de resultado de la implementación del Modelo en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), (según Plan de Cobertura) y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. ❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado. Este contempla un Informe Ejecutivo que indica el estado de avance de las recomendaciones formuladas, y una evaluación en términos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados. 	<p>Organismo Técnico Validador: SEGEGOB</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ El informe de la aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado de la implementación del Sistema de Gestión de las OIRS, identificando y justificando las brechas entre el resultado efectivo y los objetivos específicos del Plan. ➤ Resultado de los indicadores de atención de usuario(a)s, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y la meta comprometida. ➤ Resultados de la operación en relación a las coordinaciones internas, manejo de información, disminución de los tiempos de respuesta y derivación de consultas, aplicando ley N° 19.880 de bases sobre Procedimientos Administrativos, según: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de orientación para servicios de información en el 30% de los consultorios del país. ○ Sistema para recibir y procesar reclamos y sugerencias. ❑ El diseño del Programa de Seguimiento de Recomendaciones formuladas en el informe de resultados de la OIRS según el Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de cada OIRS. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones para cada OIRS implementada en los consultorios. ➤ Plazos de los compromisos.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIO(A)S

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S. (Ex – OIRS)

ETAPA V	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Subsecretario de Redes Asistenciales aplica los Programas de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la implementación del Modelo OIRS diseñado en la etapa anterior, para establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) e informa sus resultados a la SEGEGOB.</p> <p><input type="checkbox"/> La Subsecretaría de Redes Asistenciales perfecciona el modelo OIRS pasando a un Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s, para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) validado por SEGEGOB, con base a los resultados de la implementación y operación de las OIRS y la guía metodológica elaborada por SEGEGOB. El Modelo Integral de Atención de usuario(a)s especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos institucionales en materias de atención de usuario(a)s vinculados a los objetivos estratégicos del Gobierno en esta materia, recogidos en el instructivo Presidencial de Participación Ciudadana y en el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile. ➤ Productos relevantes o estratégicos del servicio, vinculados a los productos estratégicos del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s. ➤ Los dispositivos de información de los establecimientos de salud, tales como: Teléfonos, call center, página Web, móvil de información u otros ➤ Catastro de los bienes y/o servicios entregados a través de cada uno de los dispositivos de información de los establecimientos de salud vinculados a los bienes y/o servicios ofrecidos a través de las OIRS. ➤ La metodología de trabajo para la articulación de las OIRS con los dispositivos de información de los establecimientos de salud. ➤ El plan de difusión de la estrategia comunicacional de atención de usuario(a)s de los establecimientos de salud. 	<p>Organismo Técnico Validador: SEGEGOB</p> <p><input type="checkbox"/> El(La) Subsecretario/a de Redes Asistenciales presenta a la SEGEGOB el informe de diagnóstico, plan e implementación el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as (SIAC)⁴⁴ de los establecimientos de la red asistencial de salud, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <p><input type="checkbox"/> Diagnóstico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Cliente(a)s/ Usuario(a)s/ Beneficiario(a)s. ○ Iniciativas orientadas a la Participación Ciudadana y la promoción de la Igualdad y No Discriminación. ○ Derechos reconocidos por la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos. ○ Catastro de los productos (bienes y/o servicios) entregados a través de cada uno de los espacios de atención de usuario(a)s de los establecimientos de salud, tales como teléfonos, call center, sitios Web, OIRS, móvil de información, centros de documentación u otros, vinculados a los productos (bienes y/o servicios) ofrecidos por la Institución. ○ Tipificación de sus usuario(a)s. ○ Descripción de la ubicación de los espacios de atención en la estructura del servicio, mediante un organigrama. ○ Metodología de trabajo, basados en el flujograma de procesos para la vinculación del SIAC con los espacios de atención de usuario(a)s de los establecimientos de salud. ○ Ajustes del Manual de orientación para los servicios de información, en los consultorios del país. ○ Descripción de instrumentos para la evaluación (encuestas para medir la satisfacción de los usuario(a)s, informes de resultados, perfiles de usuario(a)s más relevantes, otros). ○ Detección de brechas de acuerdo al Modelo Integral de Atención al(a) Usuario(a).

⁴⁴ El Diagnóstico, Diseño y Plan deberá considerar para el análisis el Instructivo Presidencial N° 008, sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado, del 04/12/2006.

<p>❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales aprueba Programa de Trabajo para la aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), en el año en curso y siguiente, y presenta informe a la SEGEGOB, el que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. <p>❑ La Subsecretaría de Redes Asistenciales apoya la implementación parcial del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), validado por SEGEGOB, con base al programa de trabajo antes definido en lo que corresponda al año en curso, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s. ➤ Articula los bienes y/o servicios entregados por las OIRS, teléfono de informaciones y página Web. ➤ Opera con el Manual de Orientación para servicios de Información. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Equipamiento: Infraestructura para la atención de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiarios(a)s, herramientas tecnológicas, conexión a redes, accesibilidad y/o visibilidad, otros. ○ Modalidades en que, los procedimientos, metodologías y recursos físicos y humanos, evitan toda forma de discriminación y promover el respeto a la diversidad. ○ Diagnóstico del uso de indicadores para medir el desempeño de los espacios de atención⁴⁵. ○ Diagnóstico de la carta de derechos ciudadanos y/o Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, considerando la difusión de ésta en los espacios de atención catastrados. <p>➤ Plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivo general y específicos del Plan, para la superación de brechas detectadas y aplicación del Modelo Integral de Atención al Usuario/a ○ Cronograma de implementación, identificando, a partir de los objetivos, las actividades, plazos y responsables ○ Indicadores con metas para evaluar el desempeño de los espacios de atención⁴⁵. <p>➤ Implementación parcial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño del sistema de registro de atención al usuario/a. ○ Resultados de la capacitación de los funcionarios de acuerdo al Modelo Integral de Atención al Usuario/a ○ Resultados parciales del plan de trabajo, a partir de los objetivos, metas e indicadores definidos.
--	--

45 El diagnóstico institucional deberá especificar si la institución cuenta con indicadores que midan al menos los siguientes aspectos: satisfacción de cliente(a)s/ usuario(a)s y beneficiario(a)s (en cuanto a infraestructura, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880); capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del SIAC; grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC; funcionamiento de los distintos espacios de atención existentes en el servicio.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIO(A)S

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S. (Ex – OIRS)

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> La Subsecretaría de Redes Asistenciales apoya la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), validado por SEGEGOB, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe apoyar en al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Articula los bienes y/o servicios entregados por las OIRS y los diferentes dispositivos de información del servicio. ➤ Implementa el Plan de difusión de la estrategia comunicacional de atención de usuario(a)s de los establecimientos de salud. ➤ Opera con el Manual de Orientación para Servicios de Información. ➤ Actualiza y evalúa la información de Atención de Usuario(a)s recogida por el Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s. ➤ Establece indicadores para evaluar la gestión del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s. <p><input type="checkbox"/> El(La) Subsecretario/a de Redes Asistenciales aprueba Informe de Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) y lo presenta a la SEGEGOB, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. <p><input type="checkbox"/> El(La) Subsecretario/a de Redes Asistenciales aprueba Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Modelo Integral de Atención de Usuario(a)s en los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales) e informa sus resultados a la SEGEGOB.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: SEGEGOB</p> <p><input type="checkbox"/> El(La) Subsecretario/a de Redes Asistenciales presenta a la SEGEGOB el informe de aplicación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as (SIAC), para los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado de la implementación del SIAC, señalando los resultados de la articulación y coordinación de los espacios de atención de usuario(a)s y el sistema común de registro, aplicando Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos. ➤ Resultados de los indicadores definidos para medir los procesos de atención y satisfacción de clientes/as del Servicio y de los espacios de atención¹³, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida. ➤ Ajustes del Manual de orientación para los servicios de información, en los consultorios del país. <p><input type="checkbox"/> El(La) Subsecretario/a de Redes Asistenciales presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados, de los establecimientos de la Red Asistencial de Salud (Atención Primaria y Hospitales), el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación del SIAC, que permitan superar las brechas y sus causas. ➤ Estrategia para la implementación del plan de ajuste y de las recomendaciones entregadas en el informe de resultados. ➤ Compromisos derivados de las recomendaciones, plazos y responsables para implementación de ajustes diagnosticados. ➤ Plan de difusión y diseño de instrumentos para la difusión y entrega de información sobre los productos y servicios institucionales, para el período siguiente, considerando todos los espacios de atención.

46 Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">❑ El Subsecretario de Redes Asistenciales apoya la implementación de los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior⁴⁶ en los Servicios de Salud. | |
|--|--|

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” – Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía.

Etapa I

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa; de los procesos de soporte institucional; y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.

Etapa II

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa; de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional, canales tecnológicos de participación ciudadana.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.

Etapa III

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa; de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional, canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada del Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.
- Difusión realizada 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 – transparencia.

Etapa IV

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa; de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional, canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada del Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- Difusión realizada 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 – transparencia.
- Evaluación de resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC, además de propuesta de recomendaciones.

Etapa V

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional, canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada del Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.
- Difusión realizada 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 – transparencia.
- Evaluación de resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC, además de propuesta de recomendaciones.
- Diagnóstico y estrategia de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones.
- Plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento y uso de TIC.

Etapa VI

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional, canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada del Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.
- Difusión realizada 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 – transparencia.
- Evaluación de resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC, además de propuesta de recomendaciones.
- Diagnóstico y estrategia de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones.
- Plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada del plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación del plan de interoperabilidad.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- 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.
- Evaluación de resultados de la implementación del plan de interoperabilidad, además de propuesta de recomendaciones.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS 2008
<p>❑ El Servicio elabora un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios⁴⁷; 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 Electrónico⁴⁸ desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe al “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”- Economía para su validación. Para esto el Servicio:</p> <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 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos. ○ Provisión y/o modo de acceso. 	<p>❑ La institución elabora el Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa; de 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 Electrónico, desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por el “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”- Economía. Este diagnóstico deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación y selección de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), que requieren información de otros Servicios Públicos y su justificación. Presenta, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las instituciones que participan en los procesos seleccionados. ○ Antecedentes respecto de los requerimientos de información de la Institución a otros Servicios Públicos. ➤ Identificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos y los procesos de soporte institucional: <ul style="list-style-type: none"> ○ en los que corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance). ○ en los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC. ➤ Identificación y análisis de los canales tecnológicos que permitan facilitar la transparencia y participación ciudadana. ➤ Selección de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico⁴⁹.

47 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 2008, actualizada según corresponda.

48 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.

49 La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente), mensajes electrónicos masivos no solicitados, desarrollo de sitios Web (DS. 93 y 100, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las Leyes siguientes: Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley N° 19.880 sobre bases de procedimiento administrativo.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS 2008
<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"> ➤ Selección de los procesos de soporte institucional susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ➤ Identificación, descripción y análisis de las actividades asociadas a los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), y de los procesos de soporte institucional seleccionados, el que deberá incluir al menos las dificultades u obstáculos observados en los procesos analizados, además de las brechas a cubrir para cumplir con la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ➤ Presentación de las modificaciones a los procesos de provisión seleccionados que utilizarán TIC, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ○ Análisis de las modificaciones propuestas en términos de los beneficios que incorporan y los costos asociados a las alternativas tecnológicas que hacen factible la implementación de las modificaciones. ➤ Presentación de las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidad de operar con otras instituciones para desarrollar estos procesos. ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ○ Análisis de las modificaciones propuestas en términos de los beneficios y costos asociados a las alternativas tecnológicas que hacen factible la implementación de las modificaciones. ➤ Presentación de las modificaciones y/o nuevos desarrollos de canales tecnológicos que facilitan la transparencia y participación ciudadana⁵⁰ considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los canales actuales. ○ Nivel de utilización de los canales actuales por parte de los clientes/usuarios/beneficiarios. ○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia. ○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana. ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.

50 En el caso específico de desarrollo o modificación de sitios Web, se deben considerar las disposiciones establecidas por el DS. 100, relativo al desarrollo de sitios Web, además de utilizar la “Guía para Desarrollo de Sitios Web” elaborada por la SEGEOB.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS 2008
	<ul style="list-style-type: none">➤ Presentación del conjunto de proyectos asociados a:<ul style="list-style-type: none">○ Modificaciones a procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución.○ Modificaciones a procesos de soporte institucional.○ Modificaciones y/o nuevos desarrollos de canales tecnológicos que facilitan la transparencia y participación ciudadana.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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 Electrónico⁴⁸ aprobado por el jefe de servicio, y presenta informe “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía para su validación.</p> <p>❑ De acuerdo al Plan, el Servicio elabora un Programa de Trabajo y lo presenta al “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” -Economía para su validación, incluyendo:</p> <p>➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</p>	<p>❑ La institución elabora el plan de mejoramiento y uso de TIC, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por el “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”- Economía. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo general del plan de mejoramiento y uso de TIC. ➤ Identificación de proyectos priorizados por la institución y su justificación según los proyectos presentados en etapa I. ➤ Objetivos específicos del plan de mejoramiento y uso de TIC, asociados a los proyectos priorizados. ➤ Diseño de indicadores de gestión y su meta. ➤ Programa de trabajo que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hitos principales. ○ Cronograma de trabajo de cada uno de los proyectos priorizados por las institución. ○ Plazos y responsables de la implementación

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Servicio diseña un Programa de Seguimiento para la implementación del Programa de Trabajo propuesto y presentado en la etapa anterior al “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” -Economía para su validación.</p> <p><input type="checkbox"/> 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 Electrónico⁴⁸ y elabora un informe de los resultados de la aplicación del Programa de Trabajo, que debe considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada. ➤ Evaluación de los resultados. ➤ Recomendaciones. ➤ Compromisos que surgen de las recomendaciones. ➤ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos. <p><input type="checkbox"/> 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> Diseño de un Programa de Seguimiento que incorpore antecedentes relevantes que permitan el control de la ejecución del Programa de Trabajo ya propuesto y de los resultados parciales de la implementación.</p> <p><input type="checkbox"/> La institución elabora el informe de la implementación realizada de acuerdo al Programa de Trabajo y las especificaciones definidas en el plan de mejoramiento y uso de TIC y el programa de seguimiento de la implementación, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”-Economía. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada de acuerdo a lo establecido en el programa de trabajo, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades desarrolladas, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados. ○ Dificultades y holguras encontradas para la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos. ○ Resultados parciales de los indicadores de gestión diseñados en el Plan de Mejoramiento, si corresponde. ○ Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos. ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación del plan. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones derivadas de la implementación. <p><input type="checkbox"/> Presenta el(los) mecanismo(s) utilizado(s) para la difusión 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, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos implementados. ➤ Mensaje central que debe ser conocido por el público objetivo. ➤ Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje. ➤ Fecha de ejecución de las actividades consideradas en la difusión.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el Programa de Trabajo⁵¹, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico⁴⁸ y lo presenta al “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía para su validación, incluyendo:</p> <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. <p>❑ El Servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.</p>	<p>❑ La institución elabora el informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada del Plan de mejoramiento y uso de TIC, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por el “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados de la medición de los indicadores, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y lo planificado. ➤ Evaluación de las recomendaciones y compromisos derivados de la implementación, si corresponde. ➤ Nuevos compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de implementación, que surjan producto de la evaluación, si corresponde. ➤ Aspectos del plan no incorporados en el Programa de Trabajo de la etapa anterior, con el objeto de identificar propuestas de mejora para mantener o mejorar el nivel de desarrollo del sistema. ➤ Resumen ejecutivo del informe de los resultados y recomendaciones de la implementación.

51 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.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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 instituciones⁵², desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de TIC, y presenta informe al “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía para su validación. Para esto la institución:</p> <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. <p>❑ 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 “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía para su validación. Para esto la institución:</p>	<p>❑ La institución elabora el informe de Diagnóstico de todos los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, que requieren/generan información de/a otras instituciones, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por el “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación y análisis de una selección justificada de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que requieren información de otras instituciones⁵⁴. Para cada proceso debe especificarse al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Representación gráfica. ○ Descripción de las actividades principales. ○ Detalle de las instituciones que generan la información requerida. ○ Caracterización de la información requerida en el proceso (canal, formato). ○ Frecuencia y volumen de demanda. ○ Individualización de puntos del proceso donde es necesaria una autorización o toma de razón (firma). ○ El medio o soporte a través del cual la información requerida es incorporada al(los) proceso(s) de provisión que alimenta. ○ Identificación de los documentos relevantes⁵⁵ generados en el proceso. ➤ Presentación de las modificaciones mediante la utilización de TIC a los procesos de provisión que requieren información de otras instituciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medio de provisión del servicio y/o producto. ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ○ Alternativas tecnológicas de implementación de las modificaciones propuestas, considerando canal y formato de intercambio de información. ○ Análisis de los beneficios y los costos asociados a las alternativas tecnológicas consideradas, que harían factible la implementación de las modificaciones.

52 Utilizando como base para el Diagnóstico la información de los procesos de provisión de sus productos estratégicos identificados en la etapa 1 que requieren información de otros servicios públicos.

53 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.

54 El “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” podrá objetar la selección realizada sobre la base de criterios de relevancia interinstitucional.

55 Los documentos relevantes son aquellos que: (1) Son imprescindibles para la generación de documento(s) final(es). (2) Son intercambiados con otras instituciones.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<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. ➤ 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 “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía para su validación. Para esto la institución: □ Elabora un programa de trabajo de interoperabilidad⁵³ y lo presenta “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” -Economía 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"> ➤ Presentación del conjunto de proyectos de interoperabilidad asociados a modificaciones a procesos de provisión que requieren información de otras instituciones. ➤ Identificación y análisis de todos los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que generan información requerida por otras instituciones⁵⁴. Para cada proceso debe especificarse al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los documentos relevantes⁵⁵ generados en el proceso. ➤ Caracterización de los mecanismos (canal, formato) en que se genera(n) actualmente el(los) documento(s). <ul style="list-style-type: none"> ○ Frecuencia y volumen de entrega. ➤ Presentación de las modificaciones mediante la utilización de TIC a los procesos de provisión que generan información requerida por otras instituciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medio de provisión del servicio y/o producto. ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ○ Alternativas tecnológicas de implementación de las modificaciones propuestas, considerando canal y formato de intercambio de información. ○ Análisis de los beneficios y costos asociados a las alternativas tecnológicas consideradas, que harían factible la implementación de las modificaciones. ➤ Presentación del conjunto de proyectos de interoperabilidad asociados a modificaciones a procesos de provisión que generan información requerida por otras instituciones. □ La institución elabora el informe de la estrategia de mejoramiento y uso de TIC, en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere/genera información de/a otras instituciones, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” -Economía. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos general y específicos del plan de interoperabilidad, de acuerdo con la realidad de la institución. ➤ Priorización justificada de los proyectos formulados anteriormente. ➤ Diseño de indicadores de gestión y su meta, para cada proyecto priorizado. ➤ Programa de trabajo que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hitos principales. ○ Cronograma de trabajo.

56 Productos mínimos entregables corresponde a la definición explícita de los resultados mínimos que se han de obtener en el período siguiente, de acuerdo con el programa de trabajo comprometido.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plazos y responsables de la implementación, internos y externos a la institución. ○ Definición de productos mínimos entregables⁵⁶ según el cronograma de trabajo. ○ Análisis FODA de la institución para ejecutar el plan de interoperabilidad.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ 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 “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía para su validación. Para esto la institución: ❑ Diseña un programa de seguimiento para la implementación⁵⁷ 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 “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” –Economía para su validación, incluyendo: 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución elabora el informe de la implementación realizada de acuerdo con la estrategia de mejoramiento y uso de TIC, en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere/genera información de/a otras instituciones, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por el “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía. Este informe deberá incluir al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento de la implementación realizada según lo establecido en el plan de interoperabilidad, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. ○ Actividades desarrolladas, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados. ○ Dificultades y holguras encontradas para la implementación de las actividades, atribuibles a factores internos y externos. ○ Resultados parciales de los indicadores de gestión diseñados en el plan de interoperabilidad, si corresponde. ○ Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo con los resultados obtenidos. ○ Compromisos que surgen de las modificaciones al plan de interoperabilidad original, si corresponde. ❑ Elaboración de un plan de difusión a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios de los proyectos de interoperabilidad en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos implementados. ➤ Mensaje central que debe ser conocido por el público objetivo. ➤ Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje. ➤ Fecha de ejecución de las actividades consideradas en la difusión. ❑ La institución elabora el informe de evaluación, conteniendo los resultados de la implementación efectuada del plan de interoperabilidad, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por el “Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental” - Economía. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

⁵⁷ 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.

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<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. ➤ Resultados y análisis de la medición de los indicadores comprometidos en la planificación de las iniciativas correspondientes. <p><input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de las modificaciones incorporadas, de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos específicos del plan de interoperabilidad. ➤ Reporte y análisis de la medición de los indicadores, identificando y justificando brechas entre los resultados efectivos y planificados. ➤ Si corresponde, indicar los nuevos compromisos surgidos de la evaluación y sus plazos de implementación.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

5.1.6 SISTEMA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Dirección de Presupuestos (DIPRES)

Etapa I

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del servicio.

Etapa II

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.

Etapa III

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).

Etapa IV

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Reportes generados por el SIG.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).

Etapa V

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:

- Definiciones Estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Reportes generados por el SIG.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año siguiente que miden la gestión relevante de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores.

Etapa VI

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Reportes generados por el SIG.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año siguiente que miden la gestión relevante de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores
- Resultados de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año anterior incluyendo el grado de cumplimiento de sus metas.
- Programa de Seguimiento de los compromisos de mejoramiento del desempeño de los aspectos controlados por los indicadores presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año 2008 y el resultado del Programa de Seguimiento aplicado el año 2008, respecto de los indicadores evaluados en el año 2007.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio establece sus Definiciones Estratégicas, esto es: la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes, beneficiarios o usuarios.</p> <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 gubernamentales⁵⁸. ➤ 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. 	<p><input type="checkbox"/> El servicio establece las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Misión y objetivos estratégicos. ➤ Clientes/usuarios/beneficiarios, ➤ Productos (bienes o servicios) Estratégicos ➤ Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios, con los productos estratégicos, las prioridades gubernamentales, las prioridades establecidos en la ley de presupuestos de cada año⁵⁹ y 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.

⁵⁸ Considera las prioridades establecidas por la Secretaría General de la Presidencia y las prioridades ministeriales.

⁵⁹ Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2008 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior, el que incluye:</p> <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 relevantes⁶⁰ 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"> ○ 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. ○ 	<p>❑ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Centros de responsabilidad definidos, los que deben cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ser relevantes según las definiciones estratégicas de la Etapa I, esto es contribuir al logro de uno o mas objetivos estratégicos de la institución y deben ser responsables de parte o todo el proceso de provisión de los productos estratégicos o de gestión interna o una combinación de ambos. ○ Disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria. ○ Tener un ejecutivo responsable por su gestión. ○ Generar información relevante para la medición de indicadores. ➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño⁶¹ relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios): <ul style="list-style-type: none"> ○ En las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad⁶². ○ En los ámbitos de control: proceso, producto y resultado⁶². ○ Señalando correctamente la fórmula de cálculo. ○ Señalando el producto (bien y/o servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula. ○ Señalando el medio de verificación. ○ Señalando las áreas de gestión incorporadas en el PMG y/u otras áreas de gestión relevantes para la institución. ➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño relevantes para medir los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo, los que deben formar parte del SIG. ➤ Identificar los indicadores de desempeño relevantes del SIG que podrían ser parte del convenio de Alta Dirección Pública, en los casos que corresponda. ➤ Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño. ➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño, de acuerdo al Medio de Verificación identificado para cada indicador. ➤ Identificar los indicadores de desempeño elaborados que se van a medir, justificando los casos de indicadores elaborados que no tendrán medición en el año t.

60 Se entenderá que el conjunto de indicadores de desempeño mide el desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado.

61 En aquellos productos estratégicos (bienes y/o servicios) de un centro de responsabilidad que no sea posible contar con indicadores de desempeño por las características del bien y/o servicio o razones técnicas justificadas, se deberá presentar las fundamentaciones técnicas de estos casos.

62 Ver Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión. Además se sugiere ver Notas Técnicas de Indicadores.

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño de acuerdo al Medio de Verificación definido para cada indicador. ➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados. ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio. ➤ Justificación de las modificaciones a las definiciones estratégicas definidas en la etapa anterior, si corresponde. ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes⁶⁰ de la gestión del servicio, consistentes con los prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos y centrados en los siguientes focos de medición: <ul style="list-style-type: none"> ○ logro de los objetivos estratégicos ○ impacto o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos⁶³. ○ logro de las prioridades gubernamentales. ○ logro de los aspectos relevantes de la ley de presupuestos⁶⁰.

63 Considerar, cuando corresponda, a los indicadores surgidos de las evaluaciones realizadas en el período 2000- 2008, por la Dirección de Presupuestos en el marco del Protocolo de Acuerdo establecido con el Congreso Nacional durante la tramitación de la Ley de Presupuestos. Las evaluaciones pueden corresponder a las líneas de evaluación de programas gubernamentales, evaluaciones de impacto o comprensivas del gasto.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio elabora un informe del funcionamiento del Sistema de Información para la Gestión, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación de los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información, si corresponde considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificaciones a uno o más aspectos del Sistema de Información diseñado ○ Incorporar nuevos indicadores de desempeño ➤ Las mediciones de los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en la Etapa II (nuevos y existentes).

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio tiene en pleno funcionamiento⁶⁴ el SIG incorporando los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior y fundamentándolos.</p>	<p>❑ El Servicio elabora un informe del pleno funcionamiento del SIG, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios. ➤ Los indicadores de desempeño eliminados y/o corregidos y su fundamentación. ➤ Las mediciones de los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores (nuevos y existentes), ➤ Los reportes del SIG utilizados en los procesos de toma de decisión institucional, los que deberán considerar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones. ○ Incorporar Análisis de los resultados de los indicadores. ○ Ser elaborado según Niveles jerárquicos en los que se utiliza la información de los indicadores de desempeño (Jefe de Servicio, Equipo Directivo, Jefe de Centros de Responsabilidad, otros). ○ Resumen Ejecutivo del Reporte.

⁶⁴ Se entiende que el sistema está en pleno funcionamiento cuando están operando todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, de manera que las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos sus Definiciones Estratégicas y los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión y sus metas.</p>	<p>❑ El Servicio presenta a DIPRES en formato establecido las definiciones estratégicas y los indicadores de desempeño del SIG que miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio para ser presentados en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos para el año siguiente y deberá cumplir con señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los supuestos⁶⁵ establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación, información que debe ser consistente con las cifras presupuestarias, valores efectivos y estimados de los indicadores y sus respectivos operandos. ➤ Definiciones estratégicas (Misión, Prioridades Gubernamentales aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios). ➤ La vinculación de los productos estratégicos, cuando corresponda, con programas evaluados y/o vinculación de la institución con la evaluación institucional a través de la línea de evaluación comprehensiva del gasto. ➤ Nombre del indicador de desempeño, por dimensión y ámbito de control y su meta. ➤ Fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Los productos estratégicos del servicio que no cuentan con indicadores de desempeño, como asimismo, aquellos que no cuentan con indicadores en el ámbito del producto o resultado y su justificación o fundamentación. ➤ Los Productos (bienes o servicios) relevantes o estratégicos al que se vincula cada indicador. ➤ La priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ El porcentaje del gasto total ejecutado que está siendo medido por los productos estratégicos que cuentan con indicadores de desempeño. ➤ Medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos⁶⁶

⁶⁵ Los supuestos deben corresponder a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores.

⁶⁶ Los Medios de Verificación deben estar disponibles, debidamente auditados, para consulta de Contraloría General de la República, el Consejo de Auditoría General de Gobierno, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda u organismo validador del sistema.

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Servicio implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento del año anterior.⁶⁷ ❑ 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 el Programa de Seguimiento para el año siguiente de los indicadores evaluados 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 SIG⁶⁸ ❑ El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio elabora un informe con el grado de cumplimiento de los indicadores de desempeño presentados en la formulación presupuestaria del año anterior, considerando lo señalado en las etapas anteriores, cumpliendo con señalar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo basado los resultados de los indicadores de desempeño⁶⁹ (cumplidos, no cumplidos y sobre cumplidos). ➤ Programa de Seguimiento para el año siguiente señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las recomendaciones que surgen del análisis de los resultados de los indicadores. ○ Los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, identificando los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento, al menos para aquellos indicadores que no cumplen la meta (sea esto por causa externa o de gestión del Servicio) o presentan sobre cumplimiento. ➤ Resultados del programa de Seguimiento del año anterior, señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento. ○ Justificaciones de los compromisos no cumplidos. ○ Cumplimiento de al menos un 90% de los compromisos. ❑ El Servicio elabora el Manual de Procedimientos de Mantención del SIG, el que incluye al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bases de datos u otros instrumentos de información utilizados, ubicación institucional y responsable por su mantenimiento. ➤ Mecanismos de recolección de datos, periodicidad y unidades responsables por la entrega de la información. ➤ Tipos de reportes generados por el SIG, periodicidad y destinatarios. ➤ Mecanismos de modificación del SIG, responsables y control de cambios en los documentos.

67 Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6.

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

69 El cumplimiento de los indicadores será verificado a través de los medios de verificación definidos para el sistema en las etapas anteriores, particularmente para los indicadores presentados en la Formulación Presupuestaria de cada año. La ausencia o inconsistencia de los medios de verificación de cada indicador con la información proporcionada por los reportes del sistema o informes, será motivo de no validación del sistema a la vez que será considerado como indicador no cumplido restándole su ponderación al porcentaje global de cumplimiento. Asimismo, la no presentación de los Medios de

ÁREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL
5.1.7 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE)</p> <p>Etapa I Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva territorial e identificación de los sistemas de información por región para el registro de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios. <p>Etapa II Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva territorial e identificación de los sistemas de información por región para el registro de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios), incluyendo los compromisos anuales de actividades e inversiones de los Programas Públicos de Inversiones en cada región.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) y para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información. <p>Etapa III Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva territorial e identificación de los sistemas de información por región para el registro de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios), incluyendo los compromisos anuales de actividades e inversiones de los Programas Públicos de Inversiones en cada región.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) y para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información.<input type="checkbox"/> Informe con mecanismo(s) utilizado(s) para la difusión a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos en la incorporación de la perspectiva territorial<input type="checkbox"/> Grado de avance del Servicio con la implementación del programa de trabajo respecto a la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos como del Sistema de Información, si corresponde.<input type="checkbox"/> Diseño del programa de seguimiento.

Verificación en los plazos auditados en los plazos establecidos será causa de no validación del sistema.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Etapa IV

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva territorial e identificación de los sistemas de información por región para el registro de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios), incluyendo los compromisos anuales de actividades e inversiones de los Programas Públicos de Inversiones en cada región.
- Diseño del Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información.
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) y para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información.
- Informe con mecanismo(s) utilizado(s) para la difusión a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos en la incorporación de la perspectiva territorial.
- Grado de avance del Servicio con la implementación del programa de trabajo respecto a la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos como del Sistema de Información, si corresponde.
- Diseño del programa de seguimiento.
- Informe del Servicio con los resultados y recomendaciones de la implementación del programa de trabajo y del programa de seguimiento 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.
- Aspectos del plan no incluidos en el programa de trabajo elaborado en la etapa anterior.

ÁREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio elabora un diagnóstico de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial⁷⁰, y presenta informe a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) para su validación⁷¹. Para esto el servicio:</p> <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 coordinación presupuestaria y operacional con otros servicios para la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)). <p>❑ 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:</p>	<p>❑ El servicio elabora un informe con el diagnóstico⁷³ de los productos estratégicos (bienes y o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial. Dicho informe debe incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución⁷⁴, identificando aquellos en los que corresponda incorporar la perspectiva territorial o profundizarla para contribuir al buen gobierno⁷⁵ y la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios en cada región o territorio subnacional, en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Productos estratégicos que registran algún avance o incorporan la perspectiva territorial. ○ Productos estratégicos en los que corresponda incorporar la perspectiva territorial. ○ Productos estratégicos en los que no corresponda incorporar la perspectiva territorial. ○ Características de sus productos, modos de acceso y/o provisión en cada región o territorio subnacional. ○ Complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines para ofrecer una oferta más integrada en cada región o territorio subnacional. ○ Distribución de los productos, en particular en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social, para reducir las inequidades territoriales. ➤ Las facultades desconcentradas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Delegadas y no ejercidas. ○ No delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial. ➤ Las medidas necesarias de implementar por el servicio para incorporar la perspectiva territorial a sus productos, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ En aquellos productos que es factible incorporar la perspectiva territorial. ○ En aquellos productos que corresponde desagregar información por región.

70 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.

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

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 desconcentración⁷² 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"> ○ En aquellos productos que han incluido la perspectiva territorial con anterioridad y que es posible profundizarla. ○ Las medidas que contribuyan a otorgar una mayor iniciativa a las jefaturas territoriales del Servicio para ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio subnacional, especialmente aquellas que establezcan o amplíen las facultades para formular, articular e implementar metas de complementariedad financiera y operacional con otros servicios en el territorio. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los productos en los cuales no es posible incorporar la perspectiva territorial, señalando las razones. ➤ Los sistemas de información de la institución en los que corresponde incorporar información por región, u otra desagregación territorial pertinente, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ La oferta de productos en cada región. ○ La localización y características de los clientes usuarios y beneficiarios cuya atención está programada para el año en curso. ○ El gasto anual programado por el Servicio en cada región, incluyendo las inversiones comprometidas por el servicio con la región.⁷⁶ ○ La identificación de los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial. ○ La información que el servicio proveerá regularmente a cada gobierno regional, considerando al menos la anteriormente enunciada⁷⁷.

72 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.

73 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual del servicio respecto de la perspectiva territorial en la entrega o provisión de productos (bienes y/o servicios) en cada una de las regiones en que el servicio tenga presencia regional.

74 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A1 presentada en el proyecto de Ley de Presupuesto del año 2008, actualizada según corresponda.

75 Se entiende por Buen Gobierno a la 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.

76 Al incorporar la información de los compromisos de inversión del servicio con la región, el servicio deberá tener en cuenta, al menos, aquellos contenidos en los Programas Públicos de Inversión de cada Región (PROPIR).

77 En este caso el gobierno regional debe ser entendido como el servicio administrativo dependiente del Ejecutivo Regional. En la etapa 1, los servicios identificaron la información pertinente de proveer a los gobiernos regionales. En la etapa 2, corresponde que los servicios formalicen con los gobiernos regionales la entrega regular de la información acordando un procedimiento que considere al menos su formato, contenido y periodicidad.

ÁREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <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. <p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos, y los responsables de la implementación en cada región. 	<p>❑ El Servicio elabora el plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y el diseño lógico del sistema de información, aprobado por el jefe de servicio, considerando los resultados del diagnóstico. Dicho informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan para incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos, incluyendo productos nuevos si existen, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo general del Plan de incorporación o profundización de la perspectiva territorial a sus productos en cada región o territorio subnacional. ○ Los objetivos específicos del Plan⁷⁸ vinculados a los Productos Estratégicos, señalando las mejoras en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Características de sus productos, modos de acceso y/o provisión en cada región o territorio subnacional. - Complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines para ofrecer una oferta más integrada en cada región o territorio subnacional. - Distribución de los productos, en particular en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social, para reducir las inequidades territoriales. ○ Los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región. ○ Las variables externas, si las hubiera, que puedan afectar la aplicación de la perspectiva territorial. ○ Las medidas que se aplicarán para implementar la perspectiva territorial, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las medidas que contribuyan a otorgar una mayor iniciativa a las jefaturas territoriales del Servicio para ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio subnacional, especialmente aquellas que establezcan o amplíen las facultades para formular, articular e implementar metas de complementariedad financiera y operacional con otros servicios en el territorio. ○ Los indicadores de desempeño para medir el avance de la incorporación de la perspectiva territorial y sus metas.

⁷⁸ Los objetivos específicos deben ser claros, verificables y estar vinculados a los productos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial.

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Las actividades necesarias para implementar las acciones generadas en el sistema Gobierno Electrónico que tengan relación con la gestión territorial. <p>❑ 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 presenta a la SUBDERE para validación, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación en cada región. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan para la incorporación de información por región a los sistemas de información de la institución, considerando los resultados del diagnóstico. El plan debe contener, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo general del Plan. ○ Los objetivos específicos del Plan considerando la incorporación de la información relativa a: <ul style="list-style-type: none"> - La oferta de productos en cada región, - La localización y características de los clientes usuarios y beneficiarios cuya atención esta programada para el año en curso - El gasto anual programado por el servicio en cada región, incluyendo las inversiones comprometidas por el servicio con la región. - La identificación de los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial ○ El procedimiento acordado con cada gobierno regional para proveerlo regularmente de la información definida “de interés regional”, incluyendo en este concepto al menos la anteriormente enunciada⁷⁹. ○ En el caso de los gobiernos regionales estos deberán, a su vez, tomar las medidas necesarias para recibir y administrar la información que le provean los servicios.⁸⁰ ○ Los indicadores de desempeño para medir el avance en el cumplimiento de los objetivos y las iniciativas del plan. ❑ El Servicio elabora el programa de trabajo para la implementación, en la etapa siguiente, del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y el Plan para incorporar información por región a los sistemas de información de la institución, el que deberá incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cronograma con los principales hitos, actividades, plazos y responsables de la implementación en cada región⁸¹.

79 En la etapa 1, los servicios identificaron la información pertinente de proveer a los gobiernos regionales. En la etapa 2, corresponde que los servicios formalicen con los gobiernos regionales la entrega regular de la información acordando un procedimiento que considere al menos su formato, contenido y periodicidad. La información “de interés regional” se refiere a aquella que ha sido acordada proveer de la forma anteriormente indicada, incluyendo en este concepto al menos la oferta de productos del servicio en la región, la localización y características de los clientes, usuarios y beneficiarios cuya atención está programada para el año en curso, el gasto anual programado por el servicio en la región, incluyendo las inversiones comprometidas por el servicio en la región, la identificación de los compromisos y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

80 Entre estas medidas se debe considerar mantener un registro actualizado del estado de cumplimiento de los servicios del procedimiento mutuamente acordado de provisión de información, indicando si se ha cumplido con el formato, contenido y periodicidad acordado.

81 En los casos de las Subsecretarías que cuenten con Secretarías Regionales Ministeriales y de los servicios con direcciones regionales, deberán incluir a estas oficinas regionales a los programas de trabajo designando un responsable, ya sean las jefaturas regionales o a quien estas designen.

ÁREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<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"> ➤ Análisis de la implementación realizada. ➤ Evaluación de los resultados. ➤ Recomendaciones. ➤ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➤ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos. ❑ 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"> ❑ El servicio elabora un informe en el que se incluye el Programa de Seguimiento de la Implementación y el análisis de la implementación realizada. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de las actividades realizadas en la implementación del Programa de Trabajo de incorporación de la perspectiva territorial a los productos estratégicos, en las actividades de incorporación de información por región a los sistemas de información de la institución y en las actividades para proveer información del servicio a los gobiernos regionales. ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación de las actividades anteriores. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones diseñadas. ➤ Plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. ❑ El servicio elabora un informe con (los) mecanismo(s) utilizado(s) para la difusión a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos en la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región.

ÁREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <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. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación, en cada región. ➤ Resultado de la medición de los indicadores, en cada región. <p>❑ 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.</p> <p>❑ El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p>❑ El servicio elabora un Informe de los resultados y recomendaciones de la implementación del Programa de Trabajo y del Programa de Seguimiento. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo. ➤ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos estratégicos (considera los productos nuevos que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa y aspectos no incorporados en el programa de la etapa anterior). El grado de avance se debe medir con los indicadores definidos en el plan. ➤ Identificación de inequidades territoriales que persistan al incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos ➤ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido. ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial. ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del Programa de Trabajo. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. ➤ Resultados del grado de desarrollo del sistema de información implementado, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación final del grado de avance de la desagregación por región de las estadísticas que produce el servicio en las distintas etapas: recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. ○ Identificación de problemas y recomendaciones asociadas al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por región en la institución en las etapas señaladas. ○ Identificación de los problemas y recomendaciones asociadas a la provisión de información de “interés regional” a los gobiernos regionales. ○ Definición de nuevos compromisos, cronograma y responsables. ➤ Identificación de los aspectos del plan no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior, con el objeto de identificar propuestas para mantener o mejorar el nivel de desarrollo del sistema.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO

5.1.8 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)</p> <p>Etapa I Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las Definiciones Estratégicas del Servicio⁸² (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres. <p>Etapa II Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las Definiciones Estratégicas del Servicio⁸² (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan para incorporar perspectiva de género en la institución y Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en la provisión⁸³ de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregado por sexo y con análisis de género y, para difundir los avances en la incorporación de enfoque de género. <p>Etapa III Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las Definiciones Estratégicas del Servicio⁸² (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan para incorporar perspectiva de género en la institución y Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en la provisión de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregado por sexo y con análisis de género y, para difundir los avances en la incorporación de enfoque de género.<input type="checkbox"/> Informe de avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar el enfoque de género en la provisión de los productos y en los sistemas de información para el registro de clientes/ usuarios/ beneficiarios. <p>Etapa IV Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de las Definiciones Estratégicas del Servicio⁸² (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan para incorporar perspectiva de género en la institución y Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en la provisión de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregado por sexo y con análisis de género y, para difundir los avances en la incorporación de enfoque de género.<input type="checkbox"/> Informe de avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar el enfoque de género en la provisión de los productos y en los sistemas de información para el registro de clientes/ usuarios/ beneficiarios.<input type="checkbox"/> Informe de evaluación del servicio con los resultados de la implementación del Plan para incorporar perspectiva de género en la institución.

82 Corresponden a la ficha de Definiciones Estratégicas 2008, incorporando todos aquellos aspectos de las Definiciones

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 seguimiento de los productos estratégicos. ○ la evaluación de los productos estratégicos. ➤ Analiza desde el enfoque de género el o los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios. ❑ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias para incorporar enfoque de género en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Servicio elabora un informe con el Diagnóstico⁸⁴ desde la perspectiva de género, de las Definiciones Estratégicas⁸² y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la Misión Institucional para identificar, respecto de la temática que aborda la institución, las inequidades de género presentes en la sociedad ➤ Análisis de los Objetivos Estratégicos para identificar necesidades diferenciadas de hombres y mujeres en el ámbito de las prioridades institucionales. Para esto se debe analizar las relaciones del servicio con otras instituciones de la administración pública. ➤ Descripción con enfoque de género del proceso de provisión de los Productos/Subproductos Estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución identificando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño del producto teniendo en cuenta necesidades diferenciadas de hombres y mujeres. ○ Implementación del producto teniendo en cuenta efectos diferenciados en hombres y mujeres. ○ Clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregados por sexo. ○ En los productos que no corresponda incorporar la perspectiva de género, explicar las razones. ○ Detectar inequidades de género existentes en los productos y las barreras⁸⁵ para enfrentarlas. ➤ Propuestas para implementar la perspectiva de género, a partir del diagnóstico. <ul style="list-style-type: none"> ○ En aquellos productos que es factible incorporar perspectiva de género. ○ En aquellos productos que ya están incorporando perspectiva de género y deben continuar este proceso. ➤ Sistemas de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios con al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel de desagregación de los datos de clientes/usuarios/beneficiarios⁸⁶ ○ Etapa (s) del proceso de información en que corresponde desarrollar medidas para incorporar enfoque de género (recolección, procesamiento, y análisis y/o difusión de la información).

Estratégicas 2009 que sean pertinentes al 2008.

83 La provisión corresponde al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de productos. El diseño se refiere a la definición de las características del producto, la implementación corresponde a las etapas de producción y entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), el Seguimiento se hace respecto a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y la evaluación se refiere a la identificación de las acciones necesarias de incorporar para el mejoramiento continuo del producto estratégico.

84 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual respecto de la existencia o no de inequidades, ó desigualdades entre hombres y mujeres en la provisión de cada uno de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios). del servicio

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora:</p> <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 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. ➤ 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>❑ El servicio elabora un Informe con el Plan basado en el Diagnóstico, para incorporar la perspectiva de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as. Este Plan deberá incluir los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo general y objetivos específicos del proceso para incorporar la perspectiva de género en el quehacer del Servicio. ➤ Medidas institucionales para incorporar la perspectiva de género en el quehacer del Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medidas propuestas para incorporar enfoque de género en las etapas del proceso de provisión de los productos estratégicos: diseño, implementación, seguimiento y evaluación. ○ Medidas propuestas para desagregar por sexo e incorporar enfoque de género en los sistemas de información para el registro de clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as. ○ Medidas propuestas institucionales complementarias⁸⁷ para apoyar el desarrollo de procesos de trabajo que incorporen enfoque de género, en las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión interna. - Coordinación con otras instituciones - Información con enfoque de género - Ámbito normativo. ○ Medidas propuestas para difundir los avances en la incorporación de perspectiva de género y, ○ Si corresponde, medidas propuestas para incorporar enfoque de género en las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar enfoque de género. ➤ El Servicio elabora un informe con el Programa de Trabajo anual para la implementación del Plan, en lo que respecta al proceso de provisión de los productos como al sistema de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios que contempla la difusión de avances en la incorporación de perspectiva de género, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades, metas e indicadores, cronograma de trabajo, y responsables de la implementación.

85 Las barreras corresponden a los obstáculos que deben ser resueltos para enfrentar las inequidades detectadas. Por ejemplo: hábitos culturales, legislación vigente, cultura organizacional, falta de presupuesto, etc

86 Estos aspectos también se deben considerar para sistemas estadísticos externos.

87 Las medidas institucionales complementarias corresponden a ámbitos necesarios de abordar para incorporar enfoque de género y que impactan más allá de un producto específico.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<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. ➤ Responsables de los compromisos y los plazos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio elabora el informe de avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde) y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as (incluye nuevos productos si corresponde). <p>Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados de la implementación⁸⁸ incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades realizadas ○ Análisis de la implementación realizada, señalando las dificultades y facilitadores para su implementación, atribuibles a factores externos e internos. ○ Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos. ○ Resultados alcanzados. El grado de avance respecto a lo establecido en el Programa de Trabajo elaborado en la etapa anterior, se debe medir con los indicadores definidos en dicho Programa de Trabajo. ○ Documentación que certifique los logros obtenidos y/o el cumplimiento de las medidas planificadas. ○ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas. ○ Compromisos, derivados de las recomendaciones, señalando plazos, metas e indicadores para medir su cumplimiento y responsables de la implementación.

⁸⁸ Se refiere a la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<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. ➤ El Servicio implementa los compromisos asociados a las recomendaciones establecidos en la etapa anterior.⁸⁹ ➤ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio elabora un informe de resultados de implementación del Plan⁹⁰. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resumen Ejecutivo ➤ Análisis del avance en relación al objetivo general y a los objetivos específicos del Plan. ➤ Análisis del avance en relación a las medidas propuestas en el Plan de trabajo. ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, metas e indicadores para medir su cumplimiento y responsables de la implementación. ➤ Resultado del Programa de Seguimiento del año anterior señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones realizadas para cumplir cada compromiso establecido con el programa de seguimiento. ○ Justificaciones de los compromisos no cumplidos.

⁸⁹ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4.

⁹⁰ Considera las iniciativas definidas en el Plan de Trabajo de la etapa II y las iniciativas nuevas que se implementan en la etapa III y IV.