



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

“Taller Manual de Referencia ISO 9001:2000” Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

Luna Israel, Jefa Departamento de Gestión

Eliana Carvallo, Analista de Gestión. Especialista ISO

Christian Contreras, Analista de Gestión

Dirección de
Presupuestos

Diciembre 2008

Temario

1) Presupuesto por Resultados en Chile. Sistema de Evaluación y Control de Gestión

1.1) Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones de tipo Institucional.

1.1.1) Programa Mejoramiento de Gestión (PMG)

- Antecedentes PMG
- Programa Marco Básico y Avanzado
- Programa Marco de la Calidad
- Proceso de implementación norma ISO 9001:2000
- Aprendizajes del proceso

2) Manual de Referencia ISO 9001:2000

3) Trabajo Grupal

- Análisis de Requisitos ISO y su vinculación con los requisitos técnicos de los sistemas del PMG

4) Presentación experiencia Práctica

5) Consultas

1. Presupuesto por Resultados en Chile. Sistema de Evaluación y Control de Gestión



SISTEMA EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

OBJETIVO:

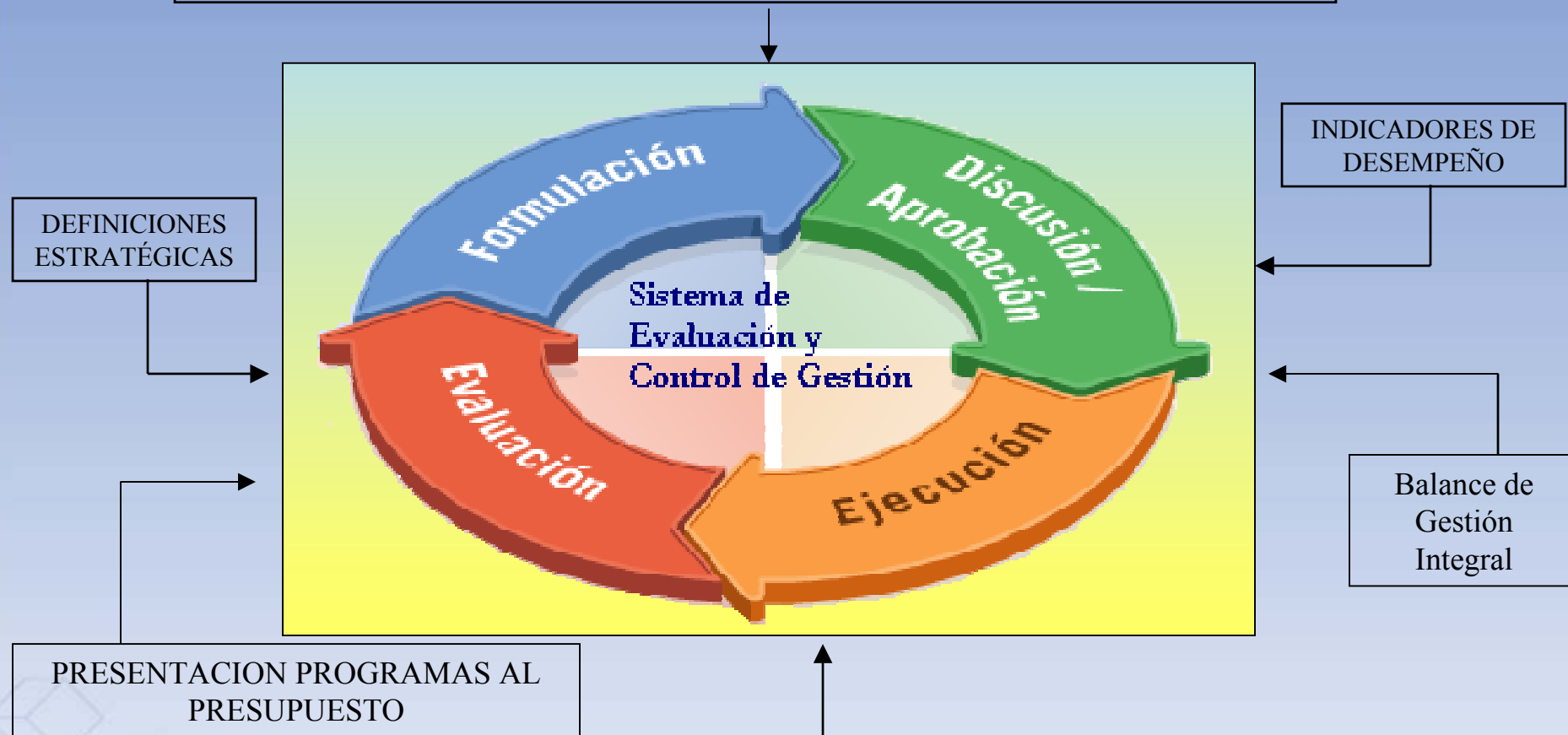
Generar información de desempeño e introducir prácticas para mejorar la calidad del gasto.

- Eficiencia en la asignación de recursos
- Eficiencia en el uso de los recursos
- Transparencia



SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS E INSTITUCIONES

- Evaluaciones de programas gubernamentales
- Evaluaciones de impacto
- Evaluaciones comprehensivas del gasto



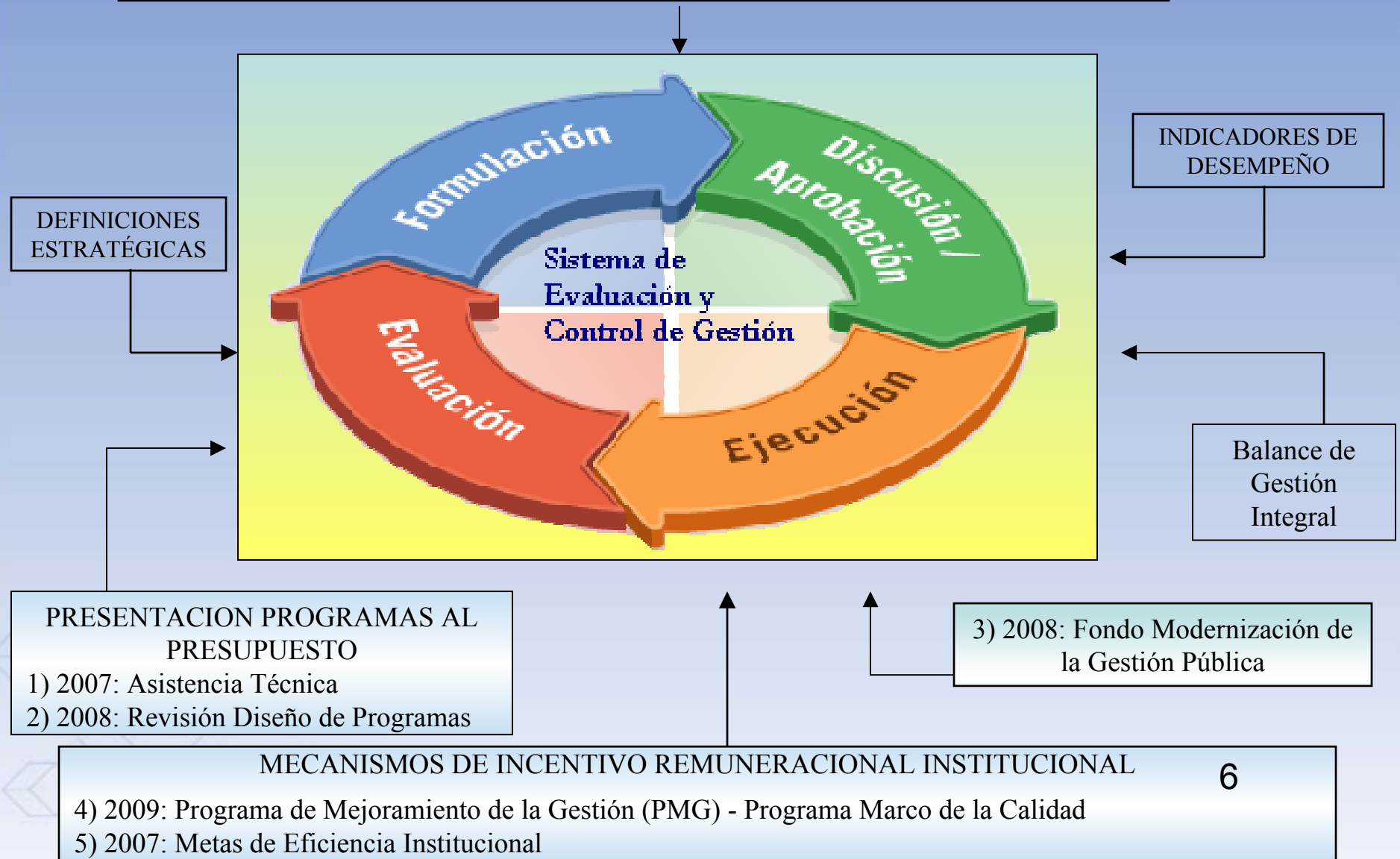
MECANISMOS DE INCENTIVO REMUNERACIONAL INSTITUCIONAL

- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) - Programa Marco Básico y Avanzado
- Ley Médica

SISTEMA DE EVALUACIÓN

6) 2006: Aumento cobertura - 155 programas o instituciones serán valuados en 2006-2010.

7) 2009: Creación de nueva línea: Evaluación de Programas Nuevos



INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Instrumentos de Monitoreo y Seguimiento

- Indicadores de desempeño (1993)
- Balances de Gestión Integral (1997)
- Definiciones Estratégicas (2001)
- Presentación Estándar de Programas al Presupuesto (2000) – a partir de 2008 con entrega de asistencia técnica

Evaluación

- Evaluación de programas gubernamentales (1997)
- Evaluación de Impacto de Programas (2002)
- Evaluación de Instituciones (2002)
- Evaluación de Programa Nuevos (2009)

Mecanismos de Incentivo Institucional

- Programas de Mejoramiento de Gestión (1998)
- Ley Médica (2003)
- Metas de Eficiencia Institucional (2007)

Fondo de Modernización de la Gestión Pública (2008)

Cobertura y Calidad de los Indicadores de Desempeño

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Indicadores de Desempeño								
Número de Instituciones	72	109	111	132	133	136	139	142
Número Indicadores Comprometidos	275	537	1.039	1.684	1.588	1.552	1.445	1.443
Promedio Indicadores por institución	3,8	4,9	9,4	12,8	11,9	11,4	10,4	10,2
% de Indicadores Producto y Resultado	*	*	*	70%	75%	81%	89%	89%
% de Indicadores Evaluados	59%	73%	92%	94%	98%	100%	99,9%	-
% de Cumplimiento Indicadores	80%	69%	76%	86%	88%	88%	93%	-

Nota: * Sin clasificación por ámbito de control ese año.

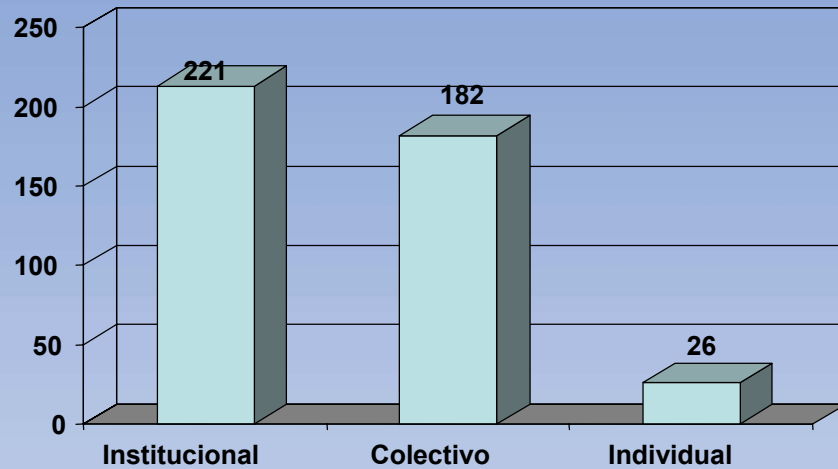
1.1. Mecanismos de Incentivos Remuneracional



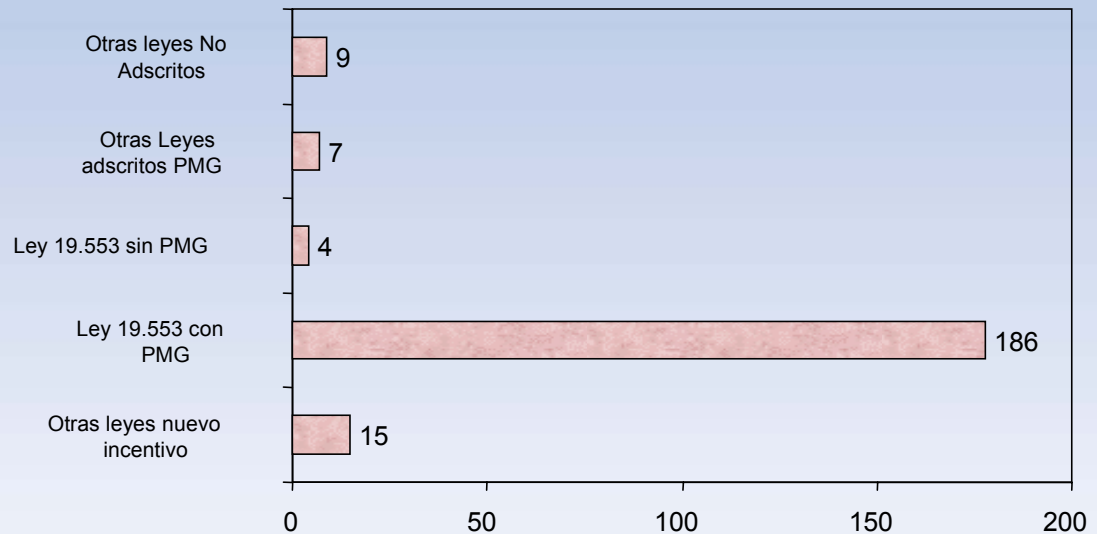
Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones Institucional

- **Incentivos de tipo Individual.** Corresponde a incentivos que se pagan a un porcentaje de funcionarios de cada estamento asociado al resultado del proceso de evaluación del desempeño.
- **Incentivos de tipo Colectivo.** Corresponde a incentivos que se pagan a grupos o unidades de trabajo dentro de una institución, generalmente asociado al cumplimiento de metas de gestión del grupo de trabajo.
- **Incentivos de tipo Institucional.** Corresponde a incentivos que se pagan a todos los funcionarios o a todo un estamento de un servicio, generalmente asociado al cumplimiento de metas comunes de gestión institucional.

TIPOS DE INCENTIVOS AL DESEMPEÑO



Institucional



1.1.1. Programa de Mejoramiento de Gestión



Programa de Mejoramiento de Gestión

- El cumplimiento de objetivos de gestión se asocia a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios que se desempeñan en los servicios públicos (Ley 19.553, 1998).
- El porcentaje de cumplimiento de los objetivos de gestión y el porcentaje de incentivos se otorga por ley según los siguientes tramos:

Porcentaje de Incentivo por Desempeño Institucional 2007 - 2010				Porcentaje de Cumplimiento
2007*	2008	2009	2010	
5,7%	6,3%	7,0%	7,6%	90% - 100%
2,85%	3,15%	3,5%	3,8%	75% - 89%
0%	0%	0%	0%	< 75%

* Cifra modificada a partir de Agosto de 2007 según Ley 20.212. Se incrementa gradualmente el incentivo de 5%, situación actual a 11,6% el 2010.

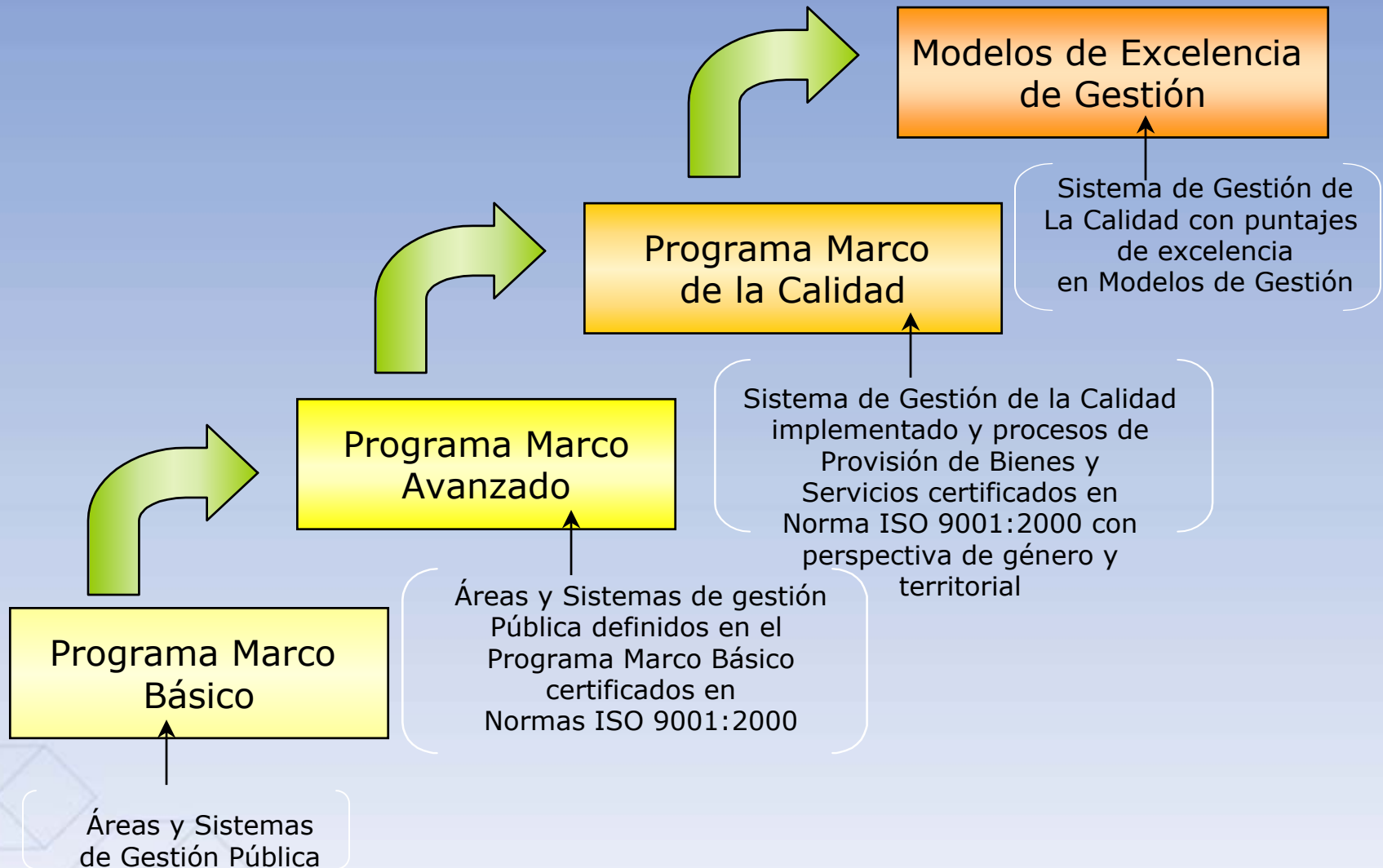
Antecedentes PMG

Este mecanismo surge como acuerdo entre las Asociación de Funcionarios ANEF y el Gobierno para bonificación por desempeño institucional.

PERÍODOS

- Período 1998 – 2000. Cumplimiento de metas asociados a Indicadores de Desempeño.
- Período 2001 – 2004. Cumplimiento de Objetivos de Gestión establecidos en un Programa Marco denominado **Básico**. Consiste en 5 Áreas y 11 sistemas de gestión comunes para todas las instituciones públicas **cuya acreditación se realiza por organismos especializados al interior del ejecutivo.**
- Período 2005 -2008. Cumplimiento gradual de los requisitos normativos ISO 9001:2000 para el Programa Marco Básico del PMG lo que se denomina Programa Marco **Avanzado cuya acreditación es externa al ejecutivo.** En este proceso está apoyando el **PRODEV.**
- **Periodo 2009 en Adelante.** Cumplimiento gradual de los requisitos normativos ISO 9001:2000 establecidos en un Programa Marco denominado de **la Calidad** que permite transitar desde la certificación de procesos transversales básicos establecidos en los sistemas del PMG ampliando el alcance de esta certificación a nivel nacional, a la certificación gradual de los procesos asociados a sus productos estratégicos (con el fin de contar con un Sistema de Gestión de Calidad Único Institucional.

Trayectoria en el Proceso de Mejoramiento de Gestión y de la Calidad de las Instituciones Públicas



Programa Marco Básico, Avanzado y de la Calidad



PROGRAMA MARCO

- Se propone un Programa Marco con el objeto de contribuir al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública.
- Se establecen las áreas de mejoramiento, sistemas de gestión, etapas de Desarrollo o Estados de Avance, de cada sistema.
- Las prioridades y ponderaciones las define cada institución



PROGRAMA MARCO

■ Programa Marco Básico

Comprende 4 áreas y 8 sistemas de gestión con 4 ó 6 etapas de desarrollo cuya acreditación o evaluación se realiza a través de un externo a la institución que compromete los sistemas de gestión.

■ Programa Marco Avanzado

Comprende 4 etapas e 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 de gestión (organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo).

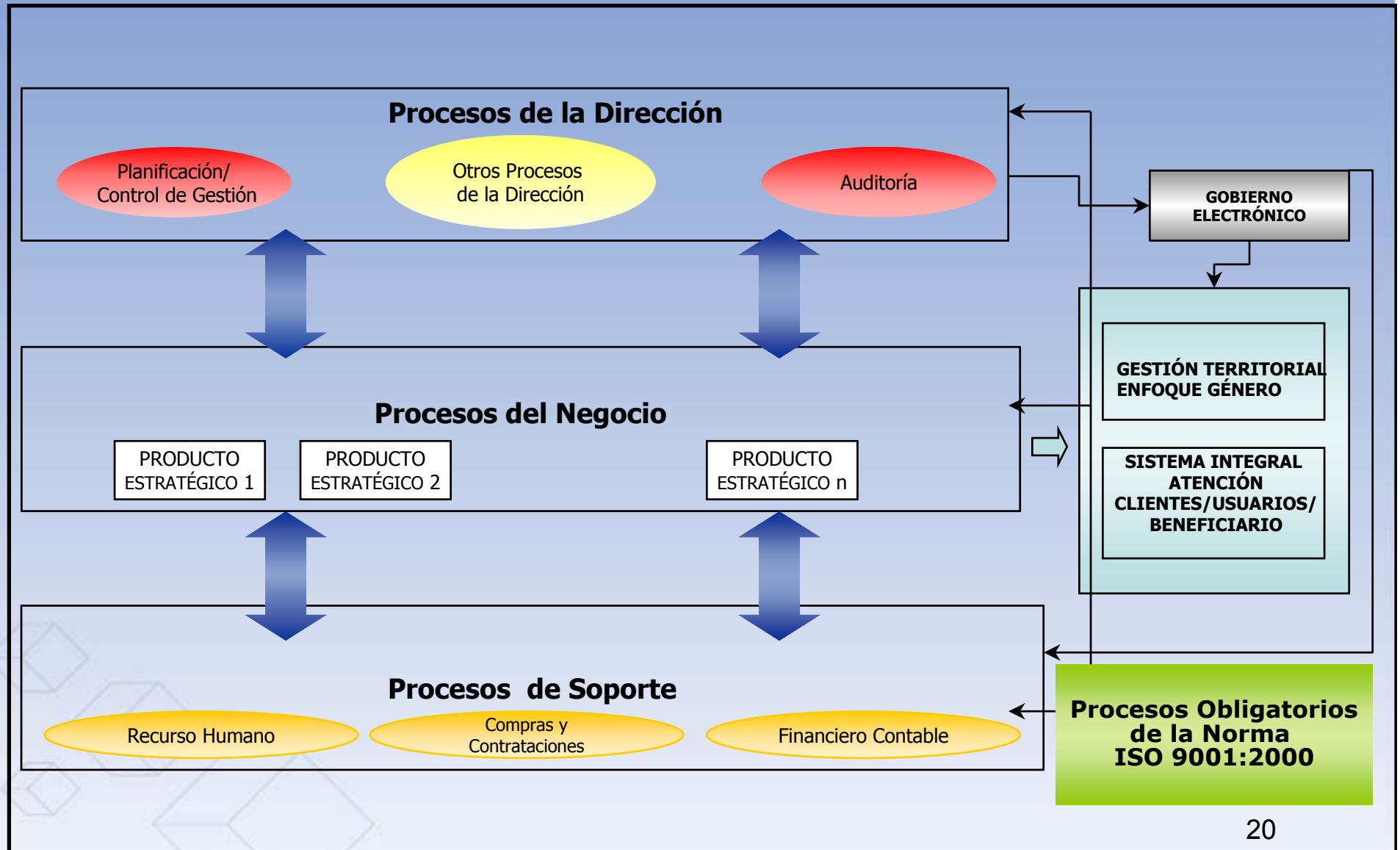
■ Programa Marco de la Calidad

Comprende 4 áreas de mejoramiento con 4 sistemas de Gestión que involucran 8 sistemas de gestión, con 3 o 4 etapas de desarrollo en orden a implementar un Sistema de Gestión de Calidad, cuya acreditación se realiza por organismo especializados, externos al ejecutivo.

ÁREAS	SISTEMAS NÚMERO DE ETAPAS	MARCO BÁSICO	MARCO AVANZADO	MARCO DE LA CALIDAD
Recursos Humanos (Asociado a procesos de soporte Institucional en PMC)	Capacitación	4	4	3
	Higiene- Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Trabajo	4	4	3
	Evaluación de desempeño	4	4	3
Calidad Atención Usuarios (Asociado a procesos del sistema integral de AC en PMC)	Sistema Integral de Atención de Clientes/Usuarios/Beneficiarios	6	4	3
	Gobierno Electrónico	6	*	*
Planificación/Control de Gestión (Asociado a procesos De gestión estratégicos en PMC)	Planificación/ Control de Gestión	6	4	3
	Auditoria Interna	4	4	3
	Gestión Territorial	4	*	4
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	6	4	3
	Administración Financiero- Contable	5	*	*
Enfoque de Género (Asociado a los procesos Sistema de Gestión de la Calidad)	Enfoque de Género	4	*	4

Programa Marco de la Calidad (PMC). PMG 2009

Sistema Unificado de Gestión de la Calidad



Proceso de Implementación sistemas PMG – ISO Marco Avanzado



Proceso de Implementación ISO 9001:2000 de los sistemas del PMG

GRADUALIDAD DEL PROCESO

A) Sistemas: Las Instituciones eligen al menos dos sistemas al año de entre siete en proceso de certificación ISO.

B) Etapas: se desarrolla en cuatro etapas: Preparación, **Certificación y Mantención** (dos años). En las etapas de Certificación y Mantención nos apoya el **BID –PRODEV (*)**

C) Servicios: Ingresan gradualmente al mecanismo los servicios que cumplan las etapas finales del programa marco básico. Han ingresado al proceso el 51% de las instituciones (Total 186)

2005: 21 instituciones

2006: 50 instituciones

2007: 5 instituciones

2008: 6 instituciones

2009: 13 instituciones

Total 95 instituciones en el Programa Marco Avanzado

Etapas del Programa Marco Avanzado



b) Etapa 1

Preparación para la Certificación

Contratación consultor por el servicio

Diagnóstico de Calidad y Programa de Trabajo
(Conformación Equipo de Calidad)

Capacitación y sensibilización en norma ISO a
funcionarios involucrados

Definiciones Estratégicas(Política, Objetivos)

Definición de Procesos y Documentación

Implementación de los Procedimientos definidos

Elaboración de Manual de Calidad Integrado

Ejecución de auditorias internas de calidad
(detección de no conformidades/acciones
correctivas, análisis de causa)

b) Etapa 2 Certificación

Selección y contratación empresa
certificadora

Pre-certificación: auditoria que detecta las
No conformidades con la norma ISO

Incorporación modificaciones para
resolver las No conformidades

Certificación del sistema según alcance
definido

Nota: La empresa certificadora debe ser completamente diferente a la empresa consultora externa de la etapa de preparación.

b) Etapas 3 y 4 Mantenimiento Certificación

Ejecución auditorias de mantención por parte de la empresa certificadora

Mantenión de la certificación del sistema según alcance definido



Estrategia de Asistencia Técnica - DIPRES

- Apoyo Técnico
- Apoyo Financiero



Apoyo Técnico - DIPRES

Manual de Referencia por sistema

Taller de Asistencia Técnica para la vinculación de requisitos técnicos del PMG y requisitos normativos.

Información Registro Consultores INN

Términos de referencia para contratar consultor externo para asistencia técnica para la etapa de preparación para la certificación según la norma ISO 9001:2000

-Reunión con Jefes de Servicios que ingresan al PMA

- Reunión con Implementadores y certificadores

- Revisión de Diagnóstico de calidad y Programa de Trabajo

Apoyo Financiero

Preparación para la certificación, 50% del costo total de la asesoría.

Certificación, 75% del costo total del proceso de Certificación.



Aprendizajes del Proceso



APRENDIZAJES

ASPECTOS CRITICOS DEL PROCESO

Aspectos no presentes o débilmente presentes en el proceso

- ❖ Contar con liderazgo y dirección del Jefe de servicio con compromiso explícito en el proceso de mejoramiento de gestión
- ❖ Integrar y dar consistencia a la incorporación de los nuevos sistemas del PMG a un sistema de gestión de calidad institucional.
- ❖ Integrar el proceso de “Revisión Gerencial” de los sistemas de gestión del PMG como parte de la gestión del servicio con el fin de evitar que existan dos sistemas de gestión paralelos.
- ❖ Aplicar procedimientos de acciones correctivas a los productos no conformes tales como incumplimiento de metas de los indicadores del sistema de información de gestión.
- ❖ Explicitar formalmente en los procedimientos operativos o registros de los sistemas a certificar los requisitos técnicos relevantes para el PMG, con el objeto de contribuir a una mejor definición del estándar a certificar

APRENDIZAJES FORTALEZAS DEL PROCESO

- ❖ Involucrar a las autoridades en los temas de gestión institucional, contribuyendo a la pertinencia y relevancia del proceso.
- ❖ Considerar el proceso de implementación de las Normas ISO en la institución, como una oportunidad y no como un aspecto burocrático para cumplir las normas sino para mejorar el desempeño institucional.
- ❖ Cambiar los paradigmas sobre como mejorar el desempeño
- ❖ Mejorar las prácticas de gestión institucional con el apoyo de especialistas externos
 - ❖ Unificar criterios para definir metodologías de trabajo
 - ❖ Tener claridad en las responsabilidades y autoridades
 - ❖ Contar con lineamientos claros de los procesos que le permiten al personal nuevo realizar las actividades sin dificultad
- ❖ Involucrar a otros actores institucionales en el proceso de mejoramiento de gestión
- ❖ Incorporación gradual de una cultura del mejoramiento continuo



2. Manual de Referencia por Sistema, Guía Implementación ISO 9001:2000



Manual de Referencia

✓ Objetivo del Manual

Servir de guía para la certificación de los Servicios, en el sistema, entregando los requisitos normativos ISO y su vinculación con los requisitos técnicos



Estructura Manual de Referencia ISO 9001:2000

Capítulo 1: Definición de política y objetivos de calidad



Capítulo 2: Campo de aplicación y exclusiones



Capítulo 3: Definición de estructura y funciones



Capítulo 4. Sistema de gestión de calidad
Identificación de procesos, Estructura documental



Definición de procesos e Implementación
Capítulo 5: Procesos de la Dirección
Capítulo 6: Procesos de control, mejora y soporte
Capítulo 7: Procesos operativos

Estructura capítulos Manual de Referencia ISO 9001:2000

I Cláusula norma.

II Requisitos considerados

III Requisitos no considerados



Estructura capítulos Manual de Referencia ISO 9001:2000

I Cláusula norma. Describe el requisito normativo

II Requisitos considerados: Corresponde a aquellos requisitos técnicos definidos para el Sistema, señaladas en las etapa I a IV o I a VI en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009", y que permiten cumplir parte de los requisitos de la norma (1).

(1) Los requisitos técnicos se deben revisar, para asegurar que se adecuan a la norma incorporando las modificaciones necesarias si es el caso.

Estructura capítulos Manual de Referencia ISO 9001:2000

III Requisitos no considerados: corresponde a aquellos requisitos de la norma que no forman parte de las etapas I a IV o I a VI de los sistemas señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009" y necesarios para cumplir las cláusulas de la Norma.



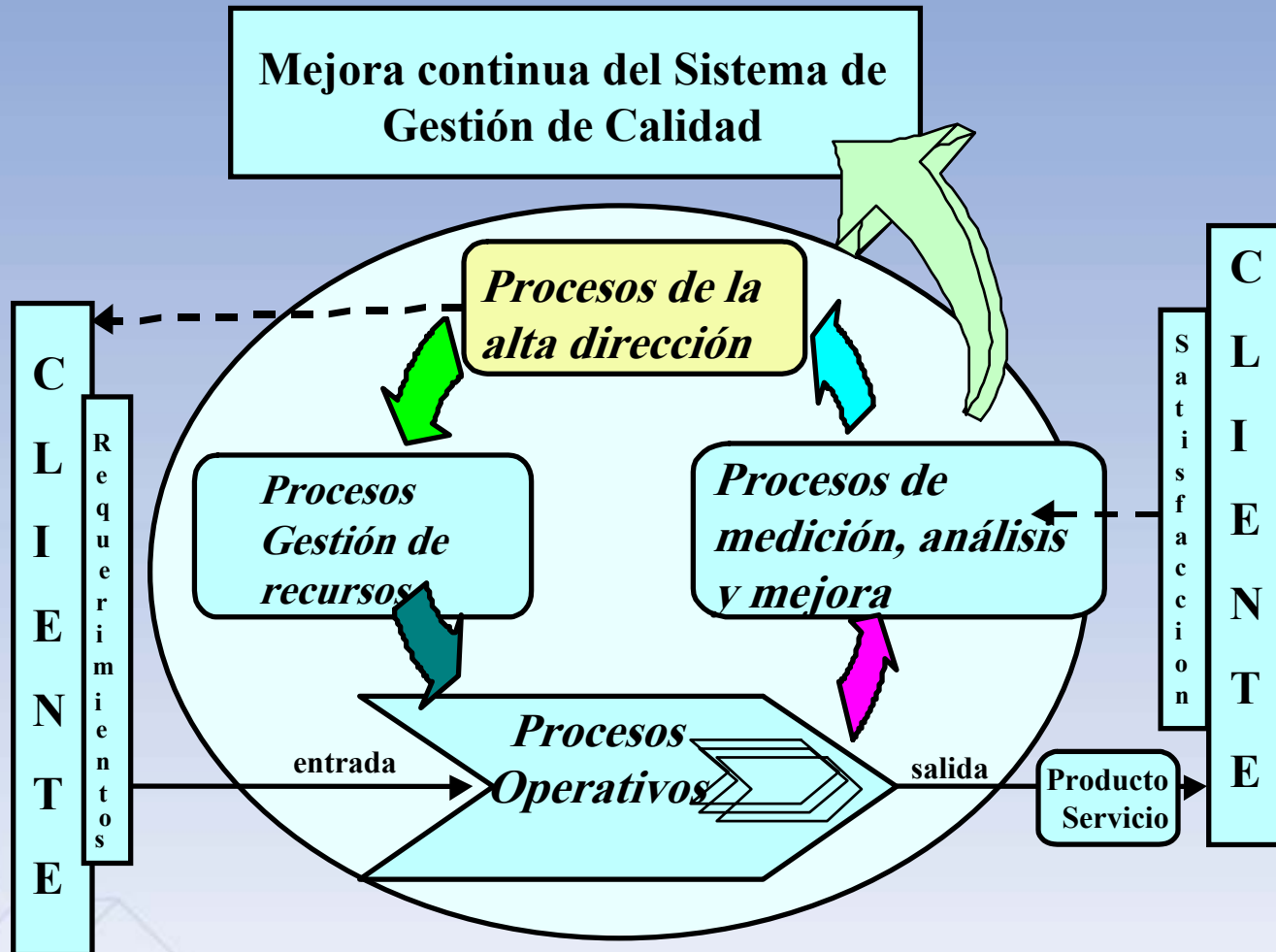
3. Trabajo Grupal

Análisis Requisitos

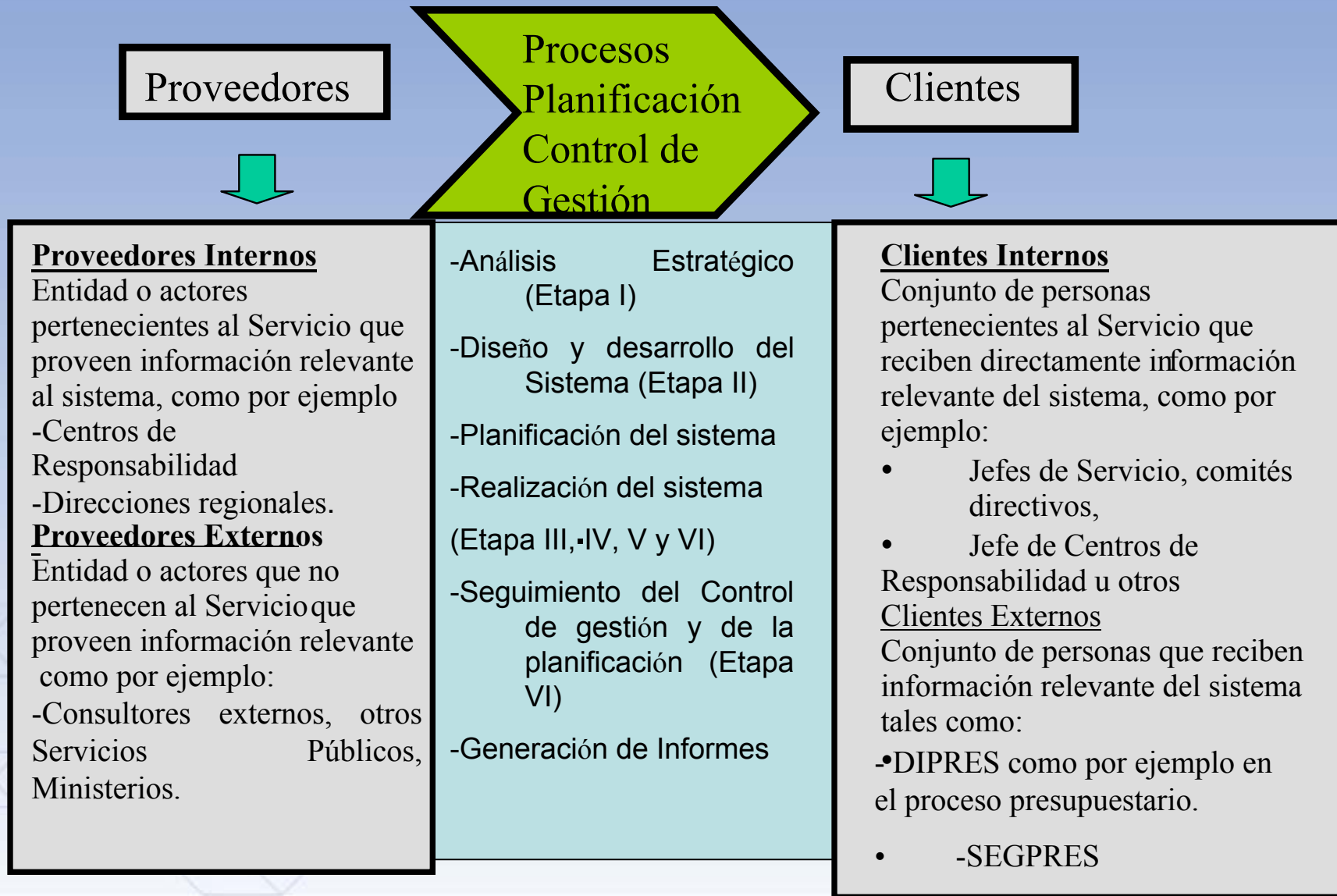
ISO y su vinculación con los requisitos técnicos del sistema



MODELO-ISO 9001:2000



Ejemplo :Modelo Cliente-Proveedor



Ejercicio 1 : Instrucciones

Leer la cláusula 4.2.4 Control de Registro de la norma ISO 9001:2000 y con apoyo del Manual de Referencia capítulo 4 sobre "Sistema de Gestión de Calidad para el sistema de Planificación y Control de Gestión" analizar:

- 1) Cuales serían los "requisitos considerados" por el sistema
- 2) Cuales serían las primeras actividades que realizarían para controlar los registros utilizados en el sistema.

Capítulo 4: Sistema de gestión de calidad para el SPCG



Vinculación norma ISO/Requisito técnico del sistema

Cláusula 4.2.4 Norma ISO 9001:2000

- Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, ser fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- La identificación.
- El almacenamiento.
- La protección.
- La recuperación.
- El tiempo de retención y la disposición de los registros.

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.4 Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Principales registros considerados en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación en las etapas I a VI.

- Registros de las mediciones de los indicadores de cada período (año, semestre, mes, otros períodos), nuevos y existentes(etapa III).
- Registros de datos obtenidos de los indicadores que forman parte de los Reportes (etapa IV).
- Registro de datos históricos y metas(etapa IV).
- Registro del gasto asociado a cada producto (etapa V).
- Registro de los indicadores cumplidos y no cumplidos. (etapa VI).
- Registro de fundamentación de los resultados de los indicadores (etapa VI).

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.4 Control de los registros. Los registros deben permanecer legibles, ser fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- La identificación de los registros.
- El almacenamiento de los registros.
- La protección
- Recuperación de los registros.
- El tiempo de retención y,
- disposición.

El Servicio debe definir, si es necesario, otros registros a controlar en el Sistema.

Ejercicio 2 : Instrucciones

Leer la cláusula 4.1. Requisitos Generales de la norma ISO 9001:2000 y con apoyo del Manual de Referencia capítulo 4 sobre "Sistema de Gestión de Calidad para el SPCG" analizar:

- 1) Cuales serían los "requisitos considerados" por el sistema
- 2) Cuales serían los "requisitos no considerados" por el SPCG

Vinculación norma ISO/Requisito técnico del sistema

Cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000

Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- d) Asegurar de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos considerados

Cláusula 4.1 Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

El SPCG cuenta con los siguientes procesos:

- Análisis Estratégico (etapa I)
- Diseño del sistema de Información para la gestión (SIG) (etapa II)
- Lineamiento, análisis aprobaciones de la Dirección (todas las etapas)
- Operatividad del sistema (en el caso que exista un Sistema de información que utiliza Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) asociado al SPCG) (etapa III)

Identificar los indicadores de desempeño relevantes del SIG que podrían ser parte del convenio de Alta Dirección Pública y del Convenio de Desempeño Colectivo, en los casos que corresponda. (etapa II)

- Recolección de Información (etapa III)
- Sistematización de Información, y elaboración de reportes (etapa III, IV y V)
- Análisis y revisión de indicadores y metas (etapa VI)

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos no considerados

Cláusula 4.1

- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- d) Asegurar de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.



Ejercicio 3 : Instrucciones

Leer la cláusula 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación de la norma ISO 9001:2000 y con apoyo del Manual de Referencia capítulo 6 sobre "Los procesos de Control, mejora y soporte" analizar:

- 1) Cuales serían los "requisitos considerados" por el sistema
- 2) Cuales serían los "requisitos no considerados" por el SPCG

Vinculación norma ISO/Requisito técnico del sistema

Cláusula 6 Norma ISO 9001:2000

6.2.1 Generalidades.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos considerados

Cláusula

6.2.2 **Competencia, toma de conciencia y formación.** La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.

Etapa II Sistema Capacitación. El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación elabora el Plan Anual de Capacitación en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente el cual considera al menos :

- Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los/as funcionarios/as y los objetivos institucionales.
- Identificación de áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de períodos anteriores.
- Objetivos estratégicos que se apoyarán con la capacitación institucional.
- Identificación de actividades de capacitación:

Pertinentes que proporcionen herramientas a los/as funcionarios/as para la promoción, según los artículos 36 y 37 del DS/69 del M. Hacienda

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos considerados

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.

Etapa II Sistema Capacitación

- El Servicio elabora el *Programa de Trabajo* para la ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:
- ✓ Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar.
- ✓ El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.
- ✓ Actividades de capacitación interna, externa^l sin costo y externas con costo.
- ✓ El N° de funcionarios/as que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada.

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos considerados

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Etapa IV Sistema de Capacitación

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación evalúa el Plan Anual de Capacitación ejecutado, considerando al menos, lo siguiente:
 -
 - Evaluación de los *resultados las capacitaciones* realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción (reacción) de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración; (b) nivel de aprendizaje logrado por los/as funcionarios/as que participaron en actividades que involucraron, al menos, el 60% del presupuesto de la glosa de capacitación; y (c) grado de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, al menos, al 15% de los/as participantes del periodo evaluado.
 - Evaluación de las competencias adquiridas por los/as funcionarios/as a través de las acciones de capacitación realizadas.
 - Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo.

Vinculación norma ISO/Requisito técnico

Requisitos no considerados

Cláusula 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los reportes.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal del SPCG.





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

FIN PRESENTACIÓN

www.dipres.cl/control de gestión

15 de Diciembre de 2008

Dirección de
Presupuestos