

**DOCUMENTO REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE  
VERIFICACION  
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012  
PROGRAMA MARCO BÁSICO**

**VERSIÓN 2.0  
MAYO DE 2012**

**Control de Cambios del documento respecto a la versión 1 Diciembre 2011**

<b>Sistema</b>	<b>Modificación</b>	<b>Página</b>
Monitoreo	Para el requisito técnico n°4 del el objetivo 1 se corrige año 2012 por 2013.	5
	Para el requisito técnico n°1 del el objetivo 2 se corrige año 2011 por 2012.	5
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Ajuste en la numeración de aspectos a analizar en requisito 1.1.3.2.2. Procedimiento(s) de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública.	19
	Ajuste en la numeración de los elementos a considerar en requisito 3.1.4., sobre los procedimientos establecidos en los requisitos para el Sistema.	33
Seguridad de la Información	Se modifica la etapa 1, centrando el foco en los activos de información que soportan uno o más procesos de provisión de productos estratégicos. El diagnóstico se realiza sobre el o los procesos que proveen un producto estratégico relevante, escogido por el servicio en conjunto con la red de expertos.	68
	En etapa 2, se focaliza en la constitución de un marco general para el SSI Institucional (Política de SI, Nombramiento Encargado y Creación del Comité de Seguridad); y en la elaboración del plan a nivel de hitos y responsables, principalmente.	70
	En etapa 3, se focaliza en que los servicios den cuenta de la implementación del programa de trabajo anual, a nivel de hitos comprometidos, el resultado de los indicadores comprometidos, si corresponde, y el avance en la reducción de las brechas de seguridad de la información.	71
	En etapa 4, se focaliza en la evaluación de la implementación y en el establecimiento de un programa de seguimiento. Se eliminan las auditorías como condición necesaria para la mejora continua.	72
Descentralización	Se incorpora la frase "las iniciativas factibles de incorporar en convenios de programación de inversiones", en el último párrafo del requisito 1 del sistema.	73
Compras	El requisito técnico 2.4.1 de la etapa I, se corrige "los años 2008, 2009, 2010", por "durante el año 2012".	81

## Tabla de contenido

<b>N°</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>PAG.</b>
1.	SISTEMA MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	4
2.	SISTEMA DE PLANIFICACIÓN - CONTROL DE GESTIÓN	6
3.	SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANA	15
4.	SISTEMA GOBIERNO ELECTRÓNICO- TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	43
5.	SISTEMA ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	52
6.	SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	68
7.	SISTEMA DE DESCENTRALIZACIÓN	73
8.	SISTEMA EQUIDAD DE GÉNERO	76
9.	SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO	78

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN

SISTEMA: MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. Presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño con metas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ El Servicio establece las Definiciones Estratégicas para el período 2012 – 2014, aprobadas por el Jefe de Servicio, validadas por el Ministro del ramo y difundidas a los funcionarios del servicio, considerando la legislación vigente, prioridades de Gobierno, y recomendaciones surgidas de procesos de evaluación realizadas por la Dirección de Presupuestos u otros estudios relevantes realizados por externos, si corresponde.</li> <li>❑ Las Definiciones Estratégicas establecidas deben señalar al menos los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Misión institucional.</li><li>➤ Compromisos a nivel de Gobierno.</li><li>➤ Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.</li><li>➤ Productos estratégicos definidos como bienes y/o servicios.</li><li>➤ Clientes/usuarios/beneficiarios precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos.</li><li>➤ Gasto distribuido por producto estratégico y gestión interna.</li></ul></li> <li>❑ El Servicio define los indicadores de desempeño y metas consistentes con las definiciones estratégicas establecidas para el período 2012 - 2014, los cuales deben cumplir con:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Medir los aspectos relevantes de la gestión del Servicio.</li><li>➤ Establecer metas exigentes, esto es:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Los valores comprometidos se ajustan a los recursos presupuestarios asignados.</li><li>○ Los valores de las variables son igual o mejor al desempeño histórico del indicador.</li></ul></li><li>➤ Aspectos Metodológicos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre del indicador</li><li>• Fórmula o algoritmo de cálculo</li><li>• Ámbito de control y dimensión</li><li>• Vinculación con productos estratégicos</li><li>• Meta</li><li>• Supuestos</li><li>• Notas técnicas</li><li>• Medio de verificación</li><li>• Ponderador</li></ul></li><li>➤ Incorporar las recomendaciones surgidas de procesos de evaluación.</li></ul></li></ul>

OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos 2013 las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño establecidos en los requisitos precedentes, aprobados por el Ministro del ramo.</li> </ul>
<p>2. Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto, cumplir las metas comprometidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Jefe de Servicio establece un proceso de revisión de resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el año 2012, comparando los datos efectivos con la meta comprometida; y analizando las causas de No cumplidos o sobre-cumplimiento, considerando que un indicador es considerado cumplido cuando su porcentaje de cumplimiento es mayor o igual a 95% y menor o igual a 105%</li> </ul>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos (bienes y servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, a las prioridades gubernamentales y presupuestarias, a los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, a la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y a las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.</p>	<p>1. El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, de acuerdo a su legislación, a las prioridades de Gobierno y presupuestarias, y a recursos asignados en la Ley de Presupuestos, definiendo correctamente los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Misión adecuadamente definida. Esto es; permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución.</li> <li>1.2 Prioridades de Gobierno, definidas en el Programa de Gobierno, o metas establecidas con la SEGPRES.</li> <li>1.3 Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.</li> <li>1.4 Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o servicios.</li> <li>1.5 Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos.</li> <li>1.6 Gasto distribuido por producto estratégico y gestión interna.</li> </ul>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN

SISTEMA: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos y de centros de responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.</p>	<p>1. 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"><li>➤ El levantamiento y definición de los procesos (subprocesos, actividades) relevantes de las áreas operativas (asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios) y de apoyo que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior.</li><li>➤ Centros de responsabilidad definidos (basado en la estructura organizacional, las funciones específicas de cada Centro de Responsabilidad y los procesos relevantes definidos) los que deben cumplir con:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ser relevantes según las definiciones estratégicas de la Etapa I, esto es contribuir al logro de uno o más 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.</li><li>○ Disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria.</li><li>○ Tener un ejecutivo responsable por su gestión.</li><li>○ Generar información relevante para la medición de indicadores.</li></ul></li><li>➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios):<ul style="list-style-type: none"><li>○ En las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad (Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión 2009 en <a href="http://www.dipres.cl/control">www.dipres.cl/control</a> de gestión/PMG/sistema gestión/planificación)</li><li>○ En los ámbitos de control: proceso, producto y resultado.</li><li>○ Señalando correctamente la fórmula de cálculo.</li><li>○ Señalando el producto (bien y/o servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula.</li></ul></li></ul>

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Señalando el medio de verificación.</li> <li>○ Señalando las áreas de gestión incorporadas en el PMG y/u otras áreas de gestión relevantes para la institución.</li> <li>○ 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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Identificar los indicadores de desempeño relevantes del SIG que podrían ser parte del convenio de Alta Dirección Pública, en los casos que corresponda.</li> <li>➤ Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño.</li> <li>➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño, de acuerdo al Medio de Verificación identificado para cada indicador.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados.</li> <li>➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio.</li> <li>➤ Identificar los sistemas de información utilizados en la institución en los que sea factible incorporar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información de los indicadores diseñados, o identificar si existe la necesidad de contar con un sistema de información nuevo, actual modificado o perfeccionado.</li> </ul>

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Justificar las modificaciones a las definiciones estratégicas definidas en la etapa anterior, si corresponde.</li> <li>➤ Identificar indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes 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"> <li>○ Logro de los objetivos estratégicos</li> <li>○ Resultado final o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos.</li> <li>○ Logro de las Prioridades de Gobierno.</li> <li>○ Logro de los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos.</li> <li>○ Logros de otras prioridades Ministeriales o sectoriales definidas.</li> <li>○ Se considera que una institución mide la gestión relevante cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado, o cuando al menos 70% del presupuesto total del Servicio cuenta con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado.</li> <li>○ Considerar, cuando corresponda, a los indicadores surgidos de las evaluaciones realizadas en el período 2000- 2011, por la Dirección de Presupuestos en el marco del Protocolo de Acuerdo establecido con el Congreso Nacional durante la tramitación del Proyecto de Ley de Presupuestos. Las evaluaciones pueden corresponder a las líneas de evaluación de programas gubernamentales, evaluaciones de impacto o comprensivas del gasto.</li> </ul> </li> </ul>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución 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>➤ El Servicio tiene en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual: Identifica los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información, aprobado por el Jefe de Servicio y equipo directivo, si las modificaciones corresponden, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modificaciones a uno o más aspectos del Sistema de Información diseñado.</li> <li>○ Incorpora nuevos indicadores de desempeño.</li> <li>○ Elimina indicadores de desempeño que ya no muestren un proceso de mejoramiento del desempeño, o no son relevantes para monitorear el desempeño institucional.</li> <li>○ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores (nuevos y existentes).</li> </ul>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.</p> <p>La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.</p> <p>La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades de Gobierno, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.</p> <p>La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, identificando para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la ponderación, la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Servicio tiene en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores (nuevos y existentes).</li> <li>➤ Operan todos los sistemas de recolección de información (fichas, encuestas, OIRS, bases de datos, otros).</li> <li>➤ Operan los sistemas de sistematización de información a través de informes consolidados, reportes, documentos, registros con datos agregados, otros.</li> <li>➤ Identifica los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios, debidamente aprobados por el Jefe de Servicio y equipo directivo.</li> <li>➤ Identifica y fundamenta los indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos.</li> <li>➤ Elabora, modifica y mejora 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"> <li>❑ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones.</li> <li>❑ Incorporar análisis de los resultados de los indicadores identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe del Centro de Responsabilidad a cargo del (o los) indicadores en análisis.</li> <li>❑ 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).</li> <li>❑ Resumen Ejecutivo, en los casos en que se presenta una gran cantidad de información.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>❑ El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las</li> </ul>

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>meta, los supuestos y medios de verificación.</p> <p>La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%).</p> <p>La institución elabora el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables</p> <p>La institución implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior</p>	<p>Definiciones Estratégicas, de acuerdo a su legislación, a las prioridades de Gobierno y presupuestarias, y a recursos asignados en la Ley de Presupuestos, definiendo correctamente los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Misión adecuadamente definida. Esto es; permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución.</li> <li>1.2 Prioridades de Gobierno, definidas en el Programa de Gobierno, o metas establecidas con la SEGPRES.</li> <li>1.3 Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.</li> <li>1.4 Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o servicios.</li> <li>1.5 Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos.</li> <li>1.6 Gasto distribuido por producto estratégico y gestión interna.</li> </ol> <p>❑ El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño, cumpliendo con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio cuando al menos mide: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de productos estratégicos con indicadores en ámbito de producto y/o resultado o Porcentaje del presupuesto total del Servicio que cuenta con indicadores en ámbito de producto y/o resultado.</li> <li>• Porcentajes de objetivos estratégicos cuyos resultados son medidos con indicadores</li> </ul> </li> <li>1.2 La meta de cada indicador es exigente, esto implica que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los valores de los operandos son consistentes con los recursos presupuestarios asignados.</li> <li>• La meta es consistente con el desempeño histórico de los valores efectivos del indicador, por ejemplo promedio o evolución de los últimos 3 años.</li> <li>• La meta es consistente con los valores</li> </ul> </li> </ol>

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>estimados y metas de años anteriores del indicador.</p> <p>2.3 Los indicadores están correctamente formulados cuando se cumple que se presenta sin errores, y/u omisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nombre del indicador</li> <li>• fórmula o algoritmo de cálculo</li> <li>• ámbito de control y dimensión</li> <li>• vinculación con productos estratégicos y/o líneas de evaluación</li> <li>• Supuestos</li> <li>• Notas</li> <li>• medio de verificación y</li> <li>• ponderador.</li> </ul> <p>□ El Servicio evalúa los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año. Para ello:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Compara los datos efectivos con la meta de cada indicador, considerando la comparación de cada operando (numerador y denominador) como el valor efectivo del indicador, utilizando los medios de verificación previamente definidos para cada indicador.</li> <li>b) Identifica los indicadores cumplidos (&gt;95% de la meta), no cumplidos (&lt; 95% de la meta) o sobre-cumplidos (&gt; 105% de la meta)</li> <li>c) Analiza los resultados de cada indicador cumplido, no cumplido o sobre-cumplido, identificando las causas de dicho resultado, con el centro de responsabilidad correspondiente</li> <li>d) Revisa los indicadores no cumplidos y/o sobre-cumplidos cuyas causas sean afectadas por variables externas a la gestión del Servicio, identificando si dichas variables fueron consideradas en los supuestos del indicador, si fueron informados a la DIPRES durante el año de ejecución, si hay respuesta favorable o desfavorable, si se requieren más antecedentes para su análisis, entre otros.</li> <li>e) Somete a verificación de terceros la evaluación de cumplimiento de los indicadores realizada (red de expertos, auditores, consultores, certificadores u otros)</li> </ol>

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>f) El jefe de Servicio y equipo directivo informa a todos los funcionarios de la institución los resultados globales y el análisis de causas de la evaluación realizada y verificada por terceros.</p> <p>☐ El Servicio elabora un Programa de Seguimiento, aprobado por el jefe de Servicio, para el año siguiente de los indicadores no cumplidos (inferior a 95%) y sobre cumplidos (superior a 105%), hayan sido o no afectados por causas externas justificadas, señalando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ponderador para cada indicador del Programa de Seguimiento, cuya sumatoria sea 100%</li> <li>➤ Las causas que originaron los resultados obtenidos.</li> <li>➤ Compromisos, pertinentes, esto es; que permitan superar las causas de los resultados obtenidos.</li> <li>➤ Plazos para la implementación de los compromisos</li> <li>➤ responsables por su ejecución y</li> <li>➤ medios de verificación.</li> </ul>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos el análisis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las definiciones estratégicas de la Institución y su vinculación con materias de calidad de atención a la ciudadanía;</li> <li>• La estructura organizacional de la institución;</li> <li>• La normativa vigente relacionada;</li> <li>• Todos los espacios de atención institucional vinculados a la provisión de productos estratégicos y solicitudes ciudadanas;</li> <li>• La gestión de las solicitudes ciudadanas, considerando procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo para su recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro;</li> <li>• La calidad de servicio en la provisión de productos estratégicos, a través de mecanismos de conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución y el uso de esa información en el diseño y prestación de dichos productos;</li> <li>• El proceso de Transparencia Activa,</li> </ul>	<p>1.1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio. La calidad de atención se entiende como el resultado de la gestión integrada de los espacios de atención, de las solicitudes ciudadanas, de la información sobre calidad de servicio, y de los mecanismos de transparencia de los actos y resoluciones y de otros sobre participación ciudadana, así como de las competencias de los funcionarios en dichas materias. A partir de lo anterior, el diagnóstico debe identificar, describir y analizar al menos los siguientes aspectos (<u>Nota</u>: en los casos que corresponda, la institución que disponga de unidades descentralizadas para atender a la ciudadanía, debe aplicar el diagnóstico en cada unidad territorial hasta el nivel regional y posteriormente realizar un diagnóstico consolidado a nivel nacional):</p> <p>1.1.1. Considerando las Definiciones Estratégicas de la institución, política(s) institucional(es) sobre calidad de atención a la ciudadanía, su estructura organizacional y normativas vigentes relacionadas, identifica (<u>Nota</u>: las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las presentadas con la Ley de Presupuestos 2012 - Ficha A1):</p> <p>1.1.1.1. Las funciones y atribuciones de la Institución en materias de atención ciudadana, y cómo estas son parte de su Misión y Objetivos Estratégicos;</p> <p>1.1.1.2. Qué productos estratégicos, subproductos y productos específicos se prestan directamente a la ciudadanía y cuáles se entregan a través de los espacios de atención;</p> <p>1.1.1.3. Qué ciudadanos/as son los cliente(a)s, usuario(a)s y/o beneficiario(a)s de la Institución y cuáles son sus características;</p> <p>1.1.1.4. Quiénes –departamento, unidad, área–, dentro de la institución son los que prestan el servicio/producto y tienen contacto directo con los ciudadanos y qué rol cumplen las otras unidades para que se preste el</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización, en concordancia con la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación del SIAC con la “Política para la Participación Ciudadana 2010-2014”, cuando sea aplicable;</li> <li>• El personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos y sus competencias en materia de calidad de atención a la ciudadanía.</li> </ul>	<p>servicio/producto de forma adecuada (con el fin de definir claramente qué rol juega cada repartición al interior de la institución en el engranaje orientado hacia la calidad de atención). Se debe considerar la disposición de roles, responsabilidades, autoridades y relaciones internas y externas.</p> <p>1.1.2. Todos los espacios de atención existentes. Estos corresponden a canales de contacto entre la institución y la ciudadanía vinculados a la gestión de solicitudes ciudadanas, la participación ciudadana y la provisión de productos estratégicos. Se consideran como espacios de atención: OIRS, oficinas de atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, Centros de Documentación, Buzones Ciudadanos, Portales Web, Teléfonos de Atención, Oficinas Móviles, Call Center y Oficina de Partes, entre otros. El diagnóstico debe incluir (se excluyen los aspectos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos):</p> <p>1.1.2.1. Identificación de los espacios de atención existentes y de cada punto de contacto a través del(los) cual(es) se entregan bienes/servicios a la ciudadanía usuaria, cliente y/o beneficiaria.</p> <p>1.1.2.2. Distribución territorial y cobertura (geográfica, etaria, género, socioeconómica, entre otros).</p> <p>1.1.2.3. Tipificación de la ciudadanía que atienden (perfil del ciudadano, considerando aspectos tales como: zona geográfica, rango etario, género, nivel socioeconómico, entre otros).</p> <p>1.1.2.4. Nivel de equipamiento e infraestructura existente, identificando al menos: herramientas tecnológicas, conexión a redes, facilidad de acceso para la ciudadanía y la visibilidad de los espacios de atención.</p> <p>1.1.2.5. Descripción de cómo la ciudadanía interactúa con los espacios de atención institucionales, a través de metodologías de</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>atención y su respeto por los derechos de las personas (esto tiene relación con la aplicación de varios aspectos relacionados con la atención directa a la ciudadanía (trato) tales como: la forma de recepcionar al/la ciudadana/o, el proceso de escucha, la forma de responder, el formato de despedida, y el correcto registro y derivación de la solicitud internamente. Estos aspectos también pueden ser denominados como “Protocolos de Atención” o “Script”.</p> <p>1.1.2.6. Descripción de los instrumentos a través de los cuales se planifica de manera anticipada la demanda de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y/o productos (o servicios) estratégicos factibles de ser requeridos por la ciudadanía, a través de los espacios de atención, considerando proyecciones aproximadas de las solicitudes a recibir (consultas históricas, análisis de variables externas o internas, cambios en las Políticas institucionales, etc).</p> <p>1.1.3. La gestión de solicitudes ciudadanas. Considera las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y opiniones en el marco de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; y las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de acuerdo a lo establecido en el Título IV de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.</p> <p>1.1.3.1. En el caso de las solicitudes en el marco de la Ley N° 19.880, se debe considerar:</p> <p>1.1.3.1.1. Procedimiento(s) para su gestión, considerando las siguientes etapas: recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro e identificación de los ciudadanos. En particular, para los reclamos se debe contemplar adicionalmente: el grado de facilidad de acceso y uso de los mecanismos de reclamos por la ciudadanía, de resolución dentro de plazos razonables y de satisfacción con la respuesta.</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>1.1.3.1.2. Análisis de la calidad de la información que se entrega en los espacios de atención correspondientes, considerando criterios como grado de variedad y accesibilidad; descripción de las medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia así como el análisis de satisfacción, de necesidades y expectativas respecto a la información entregada.</p> <p>1.1.3.1.3. Instrumento(s) para la gestión y registro de solicitudes ciudadanas, que considere el seguimiento de las etapas del proceso de atención ciudadana; la forma de acceso de la ciudadanía a conocer el estado en que se encuentra su solicitud; y el desarrollo y mantenimiento de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades establecidas en la tramitación de cada solicitud ciudadana (en el caso que exista la aplicación de tecnologías de información y/o uso de bases de datos, se debe señalar su coherencia con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico – Tecnologías de la Información de la institución).</p> <p>1.1.3.2. En el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, la institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su proceso de gestión, identificando, describiendo y analizando, al menos los siguientes aspectos:</p> <p>1.1.3.2.1. Perfil de cargos o descripción de funciones, según corresponda, del personal involucrado en la operación de estas solicitudes, conforme a la metodología establecida por la institución.</p> <p>1.1.3.2.2. Procedimiento(s) de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública, así como para la vinculación con el proceso de Transparencia Activa, analizando si éstos cuentan al menos con:</p> <p>a). Identificación del procedimiento.</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>b). Responsable del procedimiento.</p> <p>c). Objetivo del procedimiento.</p> <p>d). Nombre y descripción de las actividades.</p> <p>e). Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad.</p> <p>f). Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</p> <p>g). Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</p> <p>h). Fecha de aprobación (que corresponde a la entrada en vigencia de la versión respectiva).</p> <p>1.1.3.2.3. Mecanismo(s) e instrumento(s) de comunicación a los funcionarios de la institución respecto del proceso de gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>1.1.3.2.4. Sistema electrónico para la recepción y gestión Solicitudes de Acceso a la Información Pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y normativa vigente, considerando su funcionamiento y que cuente con al menos:</p> <p>a). Mecanismos de seguimiento y generación de registros que evidencian la realización de cada una de las etapas del procesamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>b). Factibilidad técnica para utilizar un conector XML (fase 2 que permita enviar reportes estadísticos periódicos).</p> <p>c). Permite elaborar reportes estadísticos periódicos</p> <p>1.1.4. Situación actual de su proceso de Transparencia Activa, identificando, describiendo y analizando, al menos los siguientes aspectos:</p> <p>1.1.4.1. Perfil de cargos o descripción de funciones, según corresponda, del personal involucrado en la operación del proceso de Transparencia Activa, conforme a la</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>metodología establecida por la institución.</p> <p>1.1.4.2. Procedimiento(s) e instrumento(s) para generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar, actualmente operativos para dar cumplimiento con cada uno de los antecedentes actualizados que la institución debe mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos, analizando si éstos cuentan al menos con la estructura establecida en el requisito 1.1.3.2.2. (Procedimiento(s) para Solicitudes de Acceso a la Información Pública).</p> <p>1.1.4.3. Mecanismo(s) e instrumento(s) de comunicación a los funcionarios de la institución respecto del proceso de Transparencia Activa.</p> <p>1.1.5. Método(s) para gestionar la calidad de servicio. Se entiende por calidad de servicio el grado en que la gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y los bienes y/o servicios proporcionados por la Institución son apropiados o adecuados a las necesidades de los(as) ciudadanos(as) usuarios(as)/ clientes/ beneficiarios(as) y satisfacen sus necesidades. Para esto se debe considerar:</p> <p>1.1.5.1. Mecanismos orientados al conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, a través de mediciones que permitan identificar sus características, necesidades, expectativas y satisfacción sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución y/o respecto a la gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880, indicando cómo se usa esa información en el diseño y prestación de los productos (incluido descripción de como se retroalimenta a los centros de responsabilidad de los productos estratégicos, cuando corresponda).</p> <p>1.1.5.2. Relación de los mecanismos precedentes con: el área de Planificación y Control de Gestión, el área de Gobierno Electrónico, el área de Tecnologías de la Información, y el Sistema de Gestión de la</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda, así como con sistemas de información y bases de datos de la institución.</p> <p>1.1.5.3. Mediciones en los siguientes ámbitos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención, incluidos indicadores de desempeño vinculados y descripción de si estas mediciones son a través de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de la calidad de servicio o una combinación de ellos.</p> <p>1.1.5.4. Utilización de la información de los reclamos para mejorar el diseño y prestación de los productos estratégicos, cuando sea aplicable, e identificando como se retroalimenta a los centros de responsabilidad de los productos estratégicos, cuando corresponda.</p> <p>1.1.5.5. El uso de toda la información señalada en los puntos anteriores, en la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y/o gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos cuando estos últimos sean aplicables (por ejemplo: "Política de la Calidad" en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001 u otros de similar naturaleza).</p> <p>1.1.6. Identificar la relación del SIAC con la "Política de Participación Ciudadana 2010-2014".</p> <p>1.1.7. Proceso(s) de difusión hacia dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de servicio, a través del(los) cual(es) se considere al menos la generación de: Plan(es) para la difusión de los productos y servicios institucionales, y derechos ciudadanos, de acuerdo al perfil de la ciudadanía atendida en</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>los espacios de atención; Carta de Compromisos y otros mecanismos de difusión (se excluyen los procesos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos).</p> <p>1.1.8. Personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos (excluyendo los procesos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos), considerando:</p> <p>1.1.8.1. Caracterización del personal detallando: dotación, distribución, antigüedad en la Institución y en el espacio de atención, estudios, estamento al que pertenece, capacitaciones recibidas a la fecha, entre otros.</p> <p>1.1.8.2. Perfil(es) de cargo o descripción de funciones según corresponde, del personal vinculado directamente al Sistema.</p> <p>1.1.9. Procedimiento(s) e instrumento(s) relacionado(s) con la coordinación, control y seguimiento institucional de los procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, destinados a retroalimentar su funcionamiento, identificando:</p> <p>1.1.9.1. Instancias periódicas de generación de información, que consideren al menos: resumen ejecutivo a la autoridad con información estratégica para la toma de decisiones; detallando la estadística de funcionamiento (magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros), niveles de satisfacción e indicadores de desempeño asociados a calidad de servicio.</p> <p>1.1.9.2. Instancias periódicas de análisis de información por el equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora, si fuese procedente.</p> <p>1.1.9.3. Identificación de indicadores de desempeño asociados a calidad de servicio, que midan los siguientes aspectos: satisfacción</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención y el perfil del personal vinculado a dichos espacios. Para todo lo anterior se debe incluir la descripción de los instrumentos de registro y recolección de datos para su medición.</p> <p>1.1.10. Cuantificación y análisis de los recursos financieros involucrados en los procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía.</p>
<p>2. La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas con el modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, para el diseño/rediseño del SIAC.</p>	<p>2.1. La institución determina el grado de desarrollo alcanzado según los resultados del diagnóstico y en base al modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno, para las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.1. Espacios de atención.</li> <li>2.1.2. Gestión de solicitudes ciudadanas (excluyendo las Solicitudes de Acceso a la Información Pública).</li> <li>2.1.3. Método(s) para gestionar la calidad de servicio.</li> <li>2.1.4. Proceso(s) de difusión dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de servicio.</li> <li>2.1.5. Personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos (excluyendo los procesos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos).</li> <li>2.1.6. Procedimientos e instrumentos relacionados con la coordinación, control y seguimiento de los procesos de atención a los ciudadanos.</li> <li>2.1.7. Indicadores de desempeño asociados a calidad de servicio.</li> </ul> <p>2.2. La institución compara los resultados del diagnóstico de los procesos de gestión de Solicitudes Acceso a la Información Pública y de Transparencia Activa respecto de la Ley N° 20.285, estableciendo brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño según corresponda.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>3. La institución diseña/rediseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, adaptado a su realidad institucional y de acuerdo a los resultados del diagnóstico, orientado a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema;</li><li>• Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución, particularmente con los centros de responsabilidad a cargo de la provisión de productos estratégicos, el área de Planificación y Control de Gestión, y si corresponde con el área de Gobierno Electrónico y/o el área Tecnologías de la Información;</li><li>• La vinculación del SIAC con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda;</li><li>• Los procesos de difusión apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía; y</li></ul>	<p>3.1. La institución diseña/rediseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, adaptado a su realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, el nivel de desarrollo alcanzado y el levantamiento de brechas proporcionado por la Secretaría General de Gobierno en las materias que correspondan, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio, que incluya al menos los siguientes elementos:</p> <p>3.1.1. Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema, su contribución a las definiciones estratégicas del Servicio, el cumplimiento de normativas vinculadas y aquellas relacionadas con Participación Ciudadana, estableciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.1.1. Política Institucional de calidad de atención a la ciudadanía.</li><li>3.1.1.2. Objetivos estratégicos para el Sistema.</li><li>3.1.1.3. Declaración de que es parte de la "Política de Participación Ciudadana 2010-2014", cuando corresponda.</li></ul> <p>3.1.2. Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes, estableciendo al menos:</p> <p>3.1.2.1. Proceso de diseño/rediseño del modelo de los espacios de atención vinculados con la gestión de solicitudes ciudadanas, la participación ciudadana y la provisión de productos estratégicos, estableciendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.2.1.1. Metodologías de atención.</li><li>3.1.2.1.2. El estándar de infraestructura, señalando cuando sea aplicable: el equipamiento tecnológico, la conexión a redes, la facilidad de acceso, visibilidad, entre otros aspectos.</li><li>3.1.2.1.3. Procedimiento o metodología para planificar y monitorear periódicamente la demanda de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y/o provisión de productos estratégicos, cuando corresponda,</li></ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>• Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir la calidad de atención a la ciudadanía y el logro de los objetivos del Sistema, la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes del SIAC.</p>	<p>a través de los espacios de atención considerando: proyecciones aproximadas de las solicitudes a recibir (consultas históricas, análisis de variables externas o internas que puedan afectar la demanda en ciertos periodos, cambios en las Políticas institucionales, etc); acciones de monitoreo o control de la planificación establecida para el periodo; otras acciones que el Servicio considere como necesarias.</p> <p>3.1.2.2. Proceso relacionado con la gestión de solicitudes en el marco de la Ley N° 19.880, diseñando/rediseñando:</p> <p>3.1.2.2.1. Procedimiento(s) para su gestión, considerando las siguientes etapas: recepción, derivación, seguimiento, respuesta, registro e identificación de los/as ciudadanos/as.</p> <p>3.1.2.2.2. Asegurando que el procedimiento de reclamos: sea expedito y fácil de usar por la ciudadanía y que estos sean posibles de resolver dentro de un plazo razonable; y monitoree el grado de satisfacción de la ciudadanía con la respuesta entregada.</p> <p>3.1.2.2.3. Asegurando que el o los procedimiento(s) que describan entrega de información a través de espacios de atención: vigile(n) la calidad de la información entregada, considerando criterios de variedad y accesibilidad, y establezca medidas para asegurar su comprensión, exactitud, completitud y pertinencia por la ciudadanía, así como el análisis de satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3.1.2.2.4. Instrumento(s) para su gestión y registro, que considere el seguimiento de las etapas del proceso; la forma de acceso de los ciudadanos a conocer el estado en que se encuentra su solicitud; y el desarrollo y mantenimiento de los registros que evidencian la realización de cada una de las actividades establecidas en la tramitación de cada solicitud ciudadana (en el caso que</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>exista la aplicación de tecnologías de información y/o uso de bases de datos, se debe establecer su coherencia con los requisitos establecidos en el área de Gobierno Electrónico – Tecnologías de la Información de la institución).</p> <p>3.1.2.3. En el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, la institución diseña/rediseña el proceso para su gestión, considerando al menos:</p> <p>3.1.2.3.1. Estructura organizacional, para dar cumplimiento a las Solicitudes Acceso a la Información Pública, considerando perfil de cargo o descripción de funciones según corresponda, del personal involucrado en el proceso.</p> <p>3.1.2.3.2. Descripción de(los) procedimiento(s) de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>3.1.2.3.3. Sistema electrónico para la Recepción y Gestión Solicitudes de Acceso a la Información Pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y su Reglamento, asegurando que éste cuente con al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Mecanismos de seguimiento y generación de registros que evidencian la ejecución de todas las etapas definidas para el procesamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</li> <li>b). Mecanismos para el control de los plazos establecidos en la Ley N° 20.285.</li> <li>c). Envío de reportes estadísticos periódicos a través de un conector XML (fase 2).</li> <li>d). Generar reportes estadísticos sobre la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.</li> <li>e). Generar archivos de respaldo con toda la información del Sistema.</li> </ul> <p>3.1.2.4. Diseña/rediseña del proceso de</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>Transparencia Activa, considerando al menos:</p> <p>3.1.2.4.1. Estructura organizacional para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, considerando perfil de cargos o descripción de funciones del personal involucrado en el proceso de transparencia activa.</p> <p>3.1.2.4.2. Descripción de procedimiento(s) e instrumento(s) para generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar, actualmente operativos para dar cumplimiento con cada uno de los antecedentes actualizados que la institución debe mantener a disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos, asegurando que las unidades encargadas del control interno monitorean permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa.</p> <p>3.1.2.5. Proceso de calidad de servicio: definir método(s) para gestionar la calidad de servicio (documentado a través de un(os) procedimiento(s)), asegurando:</p> <p>3.1.2.5.1. Mecanismo(s) orientado(s) al conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, a través de mediciones que permitan identificar sus características, necesidades, expectativas y satisfacción sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución y/o respecto a la gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880, indicando el uso de esa información en la mejora del diseño y prestación de los productos, así como la que se obtiene del análisis de los reclamos, cuando sea aplicable (incluyendo identificación del modo a través del cual se retroalimentará a los centros de responsabilidad a cargo de los productos estratégicos).</p> <p>3.1.2.5.2. Relación de los mecanismos precedentes con: el área de Planificación y Control de Gestión, el área de Gobierno Electrónico, el área de Tecnologías de la</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>Información, y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda, así como con sistemas de información y bases de datos de la institución.</p> <p>3.1.2.5.3 Las mediciones para conocer a la ciudadanía deben considerar al menos las etapas de identificación de la ciudadanía atendida, recopilación y análisis de datos, y entrega de retroalimentación para la mejora en el diseño y prestación de productos estratégicos y de la satisfacción ciudadana.</p> <p>3.1.2.5.4. Mediciones en los siguientes ámbitos: satisfacción de la ciudadanía, cobertura de los espacios de atención, oportunidad en oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención.</p> <p>3.1.2.5.5. Las mediciones se deben obtener a partir de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de la calidad de servicio y de una combinación de ellos, según corresponda.</p> <p>3.1.2.5.6. Métodos para el uso de toda la información señalada en los puntos anteriores en la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos cuando estos últimos sean aplicables (por ejemplo: “Política de la Calidad” en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001 u otros de similar naturaleza).</p> <p>3.1.2.5.7. Asegurando el seguimiento del método(s) para gestionar la calidad de servicio a intervalos definidos y según el nivel apropiado de la organización.</p> <p>3.1.2.7. Proceso de difusión dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>ciudadanía, a través de:</p> <p>3.1.2.7.1. Un procedimiento que asegure la generación periódica de un Plan de difusión considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Difusión de la Carta de Compromisos.</li> <li>b). Instrumento(s) a través de(los) cual(es) se difunde y entrega información sobre los productos y servicios institucionales, considerando todos los espacios de atención.</li> <li>c). Mecanismo(s) e instrumento(s) de comunicación a los funcionarios de la institución respecto de las materias de transparencia (parte de la estrategia, funcionamiento y operación correspondiente a los procesos de gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Transparencia Activa), incluyendo la descripción documentada de los procedimientos respectivos.</li> </ul> <p>3.1.2.7.2. La definición/actualización de una metodología para la confección de la Carta de Compromisos, que asegure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). La inclusión de contenidos referidos a: información descriptiva de la institución; compromisos de calidad de servicio establecidos, considerando indicaciones que faciliten el acceso a ellos por parte de las personas; los Derechos y Deberes Ciudadanos atinentes al acceso a la información pública, gestión de solicitudes, participación ciudadana y provisión de productos estratégicos, cuando corresponda; e información complementaria referida a los espacios de atención como: localización, horario de atención y responsables.</li> <li>b). Los mecanismos de participación del personal que atienden público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicio para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as cuando sea aplicable.</li> </ul> <p>3.1.2.8. Perfiles de cargos o descripción de</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>funciones del personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos, particularmente los involucrados directamente en el Sistema (excluyendo los relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en los requisitos respectivos), al menos en relación a la calificación, manejo de las herramientas del Sistema, y las habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar los procesos de atención ciudadana.</p> <p>3.1.3. Proceso de coordinación, control y seguimiento: Definición de los métodos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de la operación del Sistema, a través de la definición de un procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema, con el fin de asegurar su retroalimentación, estableciendo al menos:</p> <p>3.1.3.1 Definición de los indicadores de desempeño para medir la calidad de atención a la ciudadanía y el logro de los objetivos del Sistema:</p> <p>3.1.3.1.1. Señalando para cada indicador: el nombre; la meta anual (aprobadas por el Jefe/a Superior del Servicio), cuando exista información que permita su establecimiento; los supuestos (que corresponde a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores) establecidos para determinar el valor de la meta y su fundamentación, cuando sea aplicable; la fórmula o algoritmo de cálculo (incluida unidad de medida, y periodicidad o frecuencia de la medición); sentido de la medición (descendente o ascendente); y el o los medios de verificación.</p> <p>3.1.3.1.2. Estableciendo los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados.</p> <p>3.1.3.1.3. Asegurando que consignen</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>información relevante al menos de los siguientes ámbitos: satisfacción ciudadana, cobertura de los espacios de atención y oportunidad en los servicios y/o productos entregados a través de los espacios de atención.</p> <p>3.1.3.1.4. En el caso de las materias de transparencia (proceso de gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Transparencia Activa), asegurando que consignen información relevante de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Cumplimiento de plazos establecidos en los procedimientos respectivos.</li> <li>b). Cumplimiento de plazos y obligaciones legales establecidos en la Ley de Transparencia y su Reglamento.</li> </ul> <p>3.1.3.2. Incorporación al Sistema de Información para la Gestión (SIG) de los indicadores de desempeño relevantes, de aquellos definidos para el Sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.3.2.1. Seleccionando de los indicadores de desempeño definidos para el Sistema, aquellos que midan aspectos relevantes.</li> <li>3.1.3.2.2. Identificando el centro de responsabilidad a cargo de los indicadores de desempeño seleccionados (basado en la estructura organizacional del Servicio).</li> <li>3.1.3.2.3. Incorporando los indicadores de desempeño seleccionados en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) de la Institución, o una justificación válida cuando ello no suceda; y</li> <li>3.1.3.2.4. Asegurando que los indicadores de desempeño sean parte de los reportes del SIG, con el respectivo análisis de sus resultados, identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe del Centro de Responsabilidad a cargo del(los) indicador(es) en análisis.</li> </ul> <p>3.1.3.3. Estableciendo el(los) instrumento(s)</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>de sistematización de la información para elaborar reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio, que asegure al menos:</p> <p>3.1.3.3.1. Generación en el año de informes periódicos ejecutivos con análisis de los resultados de los indicadores de desempeño del Sistema, identificando sus causas, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, y estableciendo una periodicidad adecuada a las necesidades de información de la institución.</p> <p>3.1.3.3.2. Diseño de informe(s) ejecutivo(s) con información estratégica para la toma de decisiones sobre estadísticas de funcionamiento y calidad del servicio, detallando magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros; y niveles de satisfacción, y estableciendo una periodicidad adecuada a las necesidades de información de la institución.</p> <p>3.1.3.3.3. Diseño de un informe ejecutivo de gestión mensual sobre el cumplimiento de la Ley N°20.285 y su Reglamento, para aprobación del el/la Jefe/a Superior de Servicio, que considere al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Resultados del control y seguimiento institucional de las materias de transparencia, incluyendo el control de plazos de Transparencia Activa y gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</li> <li>b). Cuando corresponda, incluir la descripción de las acciones implementadas para subsanar los inconvenientes detectados en cada informe precedente.</li> <li>c). Identificación de los medios de verificación utilizados en su elaboración, entre los cuales es posible incorporar aquella información que sea pertinente y que se encuentre disponible, incluyendo aquella elaborada por el Consejo para la</li> </ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p data-bbox="810 327 1394 394">Transparencia y/o el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</p> <p data-bbox="737 439 1369 539">3.1.3.4. Instancias periódicas de análisis del equipo directivo y el establecimiento de acciones de mejora si fuese procedente.</p> <p data-bbox="737 584 1369 719">3.1.3.5. La vinculación e interacción de los procesos de atención ciudadana con el Sistema de gestión de la Calidad (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda.</p> <p data-bbox="737 763 1369 898">3.1.3.6. Asegure que la información solicitada por organismos públicos vinculados a materias de atención ciudadana sea entregada con la oportunidad y calidad requerida.</p> <p data-bbox="737 943 1369 1256">3.1.3.7. Estableciendo los procesos para la generación de los instrumentos de planificación (Plan General de Implementación del Sistema, Programa de Trabajo Anual) y de control de la mejora continua (Programa de seguimiento) del Sistema, así como de las instancias de evaluación de su implementación (correspondientes a los requisitos de la etapa 4).</p> <p data-bbox="699 1301 1369 1435">3.1.4. Todos los procedimientos establecidos en los requisitos precedentes, así como para cualquier otro considerado para el Sistema, deben contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="737 1447 1209 1480">a). Identificación del procedimiento.</li> <li data-bbox="737 1485 1198 1518">b). Responsable del procedimiento.</li> <li data-bbox="737 1523 1142 1556">c). Objetivo del procedimiento.</li> <li data-bbox="737 1561 1318 1594">d). Nombre y descripción de las actividades.</li> <li data-bbox="737 1599 1238 1666">e). Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad.</li> <li data-bbox="737 1671 1321 1738">f). Plazo establecido para la ejecución de las actividades.</li> <li data-bbox="737 1742 1362 1843">g). Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</li> <li data-bbox="737 1848 1353 1915">h). Fecha de aprobación (que corresponde a la entrada en vigencia de la versión respectiva).</li> </ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>4. La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación y operación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gradualidad de la implementación de cada proceso del Sistema en el mediano plazo;</li> <li>• Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y</li> <li>• Las acciones de capacitación que correspondan en materias que se vinculen al Sistema para lograr las competencias necesarias del personal.</li> </ul>	<p>4.1. La institución elabora un Plan General de Implementación del SIAC diseñado/rediseñado, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, con el fin de contar con una eficaz planificación y asegurar su operación, conteniendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1.1. Objetivo general y específicos del Plan.</li> <li>4.1.2. La gradualidad de la implementación de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1.2.1. Los espacios de atención.</li> <li>4.1.2.2. El proceso de gestión de solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley N° 19.880 y/o provisión de productos estratégicos según corresponda.</li> <li>4.1.2.3. Los métodos para la calidad de servicio.</li> <li>4.1.2.4. Los procesos de difusión dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía.</li> </ul> </li> <li>4.1.3. Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1.3.1. El personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos, particularmente los involucrados en el Sistema.</li> <li>4.1.3.2. Cuando corresponda, define acciones de capacitación para lograr y mejorar las competencias del personal de acuerdo a lo establecido en los perfiles de cargo correspondiente y según el Plan Anual de Capacitación de la Institución.</li> <li>4.1.3.3. Recursos financieros y tecnológicos.</li> </ul> </li> </ul>
<p>5. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, de acuerdo con el Plan General de Implementación del Sistema, señalando al menos los principales hitos de ejecución y un cronograma que identifique</p>	<p>5.1. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para el periodo siguiente, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio, a partir del Plan General de implementación del Sistema y los recursos que estarán disponibles, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Los principales hitos a cumplir; y</li> <li>5.1.2. Un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li> </ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
actividades, plazos y responsables.	

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>6. La institución implementa el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual aprobado, considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución;</li><li>• Los procesos de difusión sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública;</li><li>• Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema;</li><li>• La medición de los indicadores de desempeño del Sistema y el análisis de sus resultados.</li></ul>	<p>6.1. La Institución implementa el SIAC diseñado, de acuerdo al Programa de Trabajo Anual aprobado, y actualizado cuando corresponda, considerando los siguientes aspectos:</p> <p>6.1.1. Ejecución de los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución:</p> <p>6.1.1.1. Implementando los espacios de atención correspondientes.</p> <p>6.1.1.2. Implementando los procedimientos, instrumentos y sistema(s) electrónico(s), según corresponda, para la gestión de solicitudes ciudadanas; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en estos procesos conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p> <p>6.1.1.3. Poniendo en operación el proceso de transparencia activa, de acuerdo con el diseño y el programa de trabajo definidos en la etapa anterior, implementando los procedimientos de generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar permanentemente; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en el proceso conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p> <p>6.1.1.4. Gestionando calidad de servicio, según los métodos establecidos en el procedimiento respectivo.</p> <p>6.1.1.5. Implementando los procesos de difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública, considerando:</p> <p>6.1.1.5.1. Ejecución del procedimiento respectivo.</p> <p>6.1.1.5.2. Ejecución del Plan de Difusión correspondiente al año en curso.</p> <p>6.1.1.5.3. Aplicación de la metodología para</p>

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>la elaboración de la Carta de Compromisos, cuando corresponda.</p> <p>6.1.1.6. En los casos que corresponda, implementando las acciones de capacitación programadas.</p> <p>6.1.2. Ejecución de los métodos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de la operación del Sistema:</p> <p>6.1.2.1. Implementando el procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema.</p> <p>6.1.2.2. Midiendo los indicadores de desempeño del Sistema y analizando e informando sus resultados a las autoridades del Servicio, considerando al menos:</p> <p>6.1.2.2.1. Medición de los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (nuevos y existentes) a ser medidos en el año.</p> <p>6.1.2.2.2. Identificación y fundamentación de los indicadores de desempeño del Sistema incorporados, eliminados y/o corregidos en el año.</p> <p>6.1.2.2.3. Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño cumplidos (95% a 105% de cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo), no cumplidos (menor a 95% de cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo) y sobre cumplidos (mayor a 105% de cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo). En particular, para los indicadores no cumplidos se debe contar con un análisis de la(s) causa(s) internas y/o externas y una justificación válida del incumplimiento. En los casos de indicadores que midan directamente plazos y obligaciones legales se entenderá como “cumplido” cuando el cumplimiento de la meta respecto del valor efectivo sea 100%.</p> <p>6.1.2.2.4. Análisis de los resultados de los indicadores vinculados a materias de transparencia que midan directamente plazos y obligaciones de la Ley N°20.285,</p>

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>basado solamente en el cumplimiento de la normativa legal correspondiente, fundamentando los resultados.</p> <p>6.1.2.3. Asegurando el monitoreo en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) de los indicadores de desempeño del Sistema seleccionados por su relevancia, cuando corresponda.</p> <p>6.1.2.4. Elaborando reportes periódicos durante el año a las autoridades del Servicio, asegurando al menos:</p> <p>6.1.2.4.1. En el caso de reportes ejecutivos con análisis de los resultados de los indicadores de desempeño del Sistema (excluidos aquellos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en el reporte respectivo), que se generen con la periodicidad establecida, incorpore análisis de los resultados (identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad), y sean presentados al Jefe/a de Servicio para su aprobación.</p> <p>6.1.2.4.2. En el caso de(los) informe(s) ejecutivo(s) con información estratégica para la toma de decisiones sobre estadísticas de funcionamiento y calidad del servicio, detallen magnitud de las atenciones, perfiles de la ciudadanía atendida y sus demandas, entre otros, y niveles de satisfacción, que se generen con la periodicidad establecida,.</p> <p>6.1.2.4.3. En el caso de los informes ejecutivos de gestión mensual sobre el cumplimiento de la Ley N° 20.285 y su reglamento, los cuales son aprobados por el/la Jefe/a Superior de Servicio y consideran los aspectos establecidos en el procedimiento respectivo (ver requisito 3.1.3.3.3. en la etapa de diseño del Sistema), incorporando el análisis de los resultados alcanzados por los indicadores de desempeño (sólo aquellos relacionados con gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y transparencia activa que se abordan en el</p>

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>reporte respectivo), según las definiciones de la etapa anterior.</p>
<p>7. La institución controla el funcionamiento del Sistema e identifica aspectos necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</p>	<p>7.1. La institución controla el funcionamiento del Sistema, realizando las modificaciones que permitan el mejoramiento de su desempeño (las que deben estar justificadas), según los aspectos necesarios de ajustar identificados por el Servicio.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>8. La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p>	<p>8.1. La Institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema, confrontándolos con los elementos diseñados correspondientes, considerando al menos el análisis de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1.1. Estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía.</li> <li>8.1.2. Funcionamiento de los todos los espacios de atención.</li> <li>8.1.3. Procedimientos, instrumentos y sistema(s) electrónico(s), cuando corresponda, para la gestión de las solicitudes ciudadanas.</li> <li>8.1.4. Procedimiento relacionado con la operación del proceso de Transparencia Activa.</li> <li>8.1.5. Método(s) para la gestión de calidad de servicio.</li> <li>8.1.6. Efectividad de los procesos de difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública.</li> <li>8.1.7. Cuando corresponda, determina la efectividad de las acciones de capacitación del personal involucrado en el Sistema.</li> <li>8.1.8. Procedimiento relacionado con la coordinación, control y seguimiento institucional del Sistema, particularmente del cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño del Sistema.</li> <li>8.1.9. El cumplimiento del Programa de Trabajo establecido para el año.</li> <li>8.1.11. La pertinencia de todos los aspectos del Modelo SIAC diseñado por la Institución.</li> </ul> <p>8.2. La Institución, a partir del análisis anterior, establece brechas entre los logros alcanzados y lo establecido en las metas planteadas en la Estrategia y el alcance definido en el Plan General de Implementación del Sistema, y las causas que las originaron.</p> <p>8.3. La Institución, formula recomendaciones de mejora para el periodo siguiente, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	Sistema, que permitan superar las brechas detectadas y orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.
<p>9. La institución diseña un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p>	<p>9.1. La institución diseña un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el/la Jefe/a Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de resultados de la implementación, señalando al menos:</p> <p>9.1.1. Los compromisos (acciones preventivas y/o correctivas) derivados de las recomendaciones de mejora formuladas, que permitan superar o atenuar las brechas y sus causas, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p> <p>9.1.2. Identificando para cada compromiso las actividades, los plazos de ejecución, responsables, entre otros.</p>
<p>10. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SIAC.</p>	<p>10.1. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento, definido en el año anterior, contribuyendo con ello a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema, señalando al menos:</p> <p>10.1.1. El grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos;</p> <p>10.1.2. Las acciones realizadas para cumplir cada compromiso y un análisis sobre la efectividad de su contribución a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema; y</p> <p>10.1.3. Justificaciones de los compromisos no cumplidos.</p>
<p>11. La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención a la ciudadanía, a través de la facilitación del acceso oportuno a la información, la calidad de</p>	<p>11.1. La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención y la Participación Ciudadana, asegurando al menos:</p> <p>11.1.1. Revisión y/o actualización de la Estrategia y del Plan General de Implementación del Sistema.</p> <p>11.1.2. La revisión y actualización permanente de los procedimientos del Sistema y de las metodologías de atención.</p> <p>11.1.3. La capacitación continua del personal</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y la promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.</p>	<p>involucrado en el Sistema, de acuerdo a los nuevos requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención, Participación Ciudadana y transparencia; según las necesidades de la institución.</p> <p>11.1.4. La generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional.</p> <p>11.1.5. La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del Sistema.</p> <p>11.1.6. Los mecanismos de difusión sobre los productos estratégicos, la Participación Ciudadana y la Carta de Compromiso.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución realiza un Diagnóstico de uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. En el marco de la revisión de dichos procesos, la institución verifica, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La necesidad de rediseñar y mejorar con uso de TIC los procesos de provisión de productos estratégicos.</li> <li>• La necesidad de inter-operar con otros organismos del Estado y/o con otros procesos dentro de la institución, identificando los procesos de provisión de productos estratégicos y transversales que puedan y/o requieran inter-operar.</li> <li>• La existencia y la calidad de los registros de información que se mantienen para proveer los productos estratégicos, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</li> <li>• La necesidad de mejorar uno o más procesos transversales que contribuyan a la calidad de</li> </ul>	<p>☐ La institución realiza un diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución y señalada en la Ficha A-1 “Definiciones Estratégicas”, presentada en el proceso de formulación presupuestaria de cada año, actualizada según corresponda. En el marco de la revisión de dichos procesos, la institución verifica y/o considera, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La identificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos, señalando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de los procesos asociados al producto estratégico analizado y de los procesos transversales de la institución.</li> <li>○ Procesos en los que corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance).</li> <li>○ Procesos en los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC.</li> </ul> </li> <li>➤ La 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 Electrónico.</li> <li>➤ La identificación, descripción y análisis de los problemas u oportunidades de mejora asociados a los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) seleccionados, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinación de la línea base existente y brechas a cubrir.</li> </ul> </li> <li>➤ La identificación, descripción y análisis de las modificaciones y/o mejoras a los procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución seleccionados que utilizarán TIC, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alternativas tecnológicas existentes en el mercado.</li> <li>○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</li> <li>○ Beneficios que incorporan las</li> </ul> </li> </ul>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>los procesos de provisión de bienes y/o servicios.</p>	<p>modificaciones u oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Costos estimados asociados a las iniciativas de mejora.</li> <li>○ Directrices de desarrollo tecnológico establecidas por la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico</li> <li>○ Factibilidad económica del desarrollo de las iniciativas de mejora señaladas.</li> </ul> <p>➤ La necesidad de inter-operar con otros organismos del Estado y/o con otros procesos dentro de la institución, identificando los procesos de provisión de productos estratégicos y transversales que puedan y/o requieran inter-operar, señalando y/o considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La identificación y análisis de una selección justificada de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos transversales que requieren información de otras instituciones. Para cada proceso se debe especificar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caracterización de la información requerida en el proceso (canal, formato).</li> <li>▪ Frecuencia y volumen de demanda.</li> <li>▪ El medio o soporte a través del cual la información requerida es incorporada al(los) proceso(s) de provisión de productos estratégicos que alimenta.</li> <li>▪ Identificación de los documentos intercambiados con otras instituciones en el proceso.</li> </ul> </li> <li>○ La identificación de las modificaciones y/o mejoras mediante la utilización de TIC a los procesos de provisión de productos estratégicos y sus procesos transversales que requieren información de otras instituciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</li> <li>▪ Alternativas tecnológicas de implementación de las modificaciones propuestas, considerando canal y formato de intercambio de información.</li> </ul> </li> </ul>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de los beneficios y los costos asociados a las alternativas tecnológicas consideradas, para la implementación de las modificaciones.</li> </ul> </li> <li>○ La identificación y justificación de los proyectos de interoperabilidad, asociados a las mejoras en términos de interoperabilidad de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y de sus procesos transversales, para los cuales se requiere información de otras instituciones.</li> </ul> </li> <li>➤ La existencia y la calidad de los registros de información que se mantienen para proveer los productos estratégicos, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. Por registro de información se entenderá la colección de unidades de información (conjunto de datos relacionados entre sí) que, dependiendo de su naturaleza, puede ser una base de datos (digital) o un archivo (físico). La verificación y/o consideración de la existencia y calidad de los registros de información se debe realizar señalando, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La identificación y descripción de todos los registros de información que la institución mantiene para proveer sus productos estratégicos, especificando su formato (base de datos digital, archivo papel, microfichas, otros).</li> <li>○ Los registros que requieren digitalizarse y gestionarse utilizando TIC (incluyendo aquellos que ya tienen algún grado de digitalización) y su justificación.</li> <li>○ Los registros que no requieren digitalizarse y gestionarse utilizando TIC (incluyendo aquellos que ya tienen algún grado de digitalización) y su justificación.</li> <li>○ Las modificaciones y/o mejoras en los registros de información de la institución existentes.</li> </ul> </li> <li>➤ La necesidad de mejorar uno o más procesos transversales relevantes que contribuyan a la calidad de los procesos de provisión de bienes y/o servicios, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El nombre del o los procesos transversales de la institución.</li> <li>○ Los procesos transversales en los que</li> </ul> </li> </ul>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>En base a los resultados del diagnóstico realizado, la institución, con la aprobación del Jefe Superior del Servicio, propone a la Red de Expertos una priorización de los proyectos de mejoramiento con uso de la TIC para su validación técnica, y los registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>	<p>corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los procesos en los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC.</li> <li>○ las alternativas tecnológicas existentes en el mercado.</li> <li>○ Los beneficios que incorporan las modificaciones u oportunidades de mejora.</li> <li>○ Los costos estimados asociados a las iniciativas de mejora.</li> <li>○ Factibilidad económica del desarrollo de las iniciativas de mejora señaladas.</li> </ul> <p>□ La institución, con la aprobación del Jefe Superior del Servicio, identifica y prioriza todos los proyectos de mejoramiento y uso de TIC (Cartera de Proyectos Institucional), de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado, y propone a la Red de Expertos su priorización, ingresándola en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI y considerando, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La estimación de recursos involucrados para cada uno de los proyectos.</li> <li>➤ La relevancia del proyecto en términos de impacto ciudadano y apoyo a las áreas estratégicas de la institución.</li> <li>➤ La relevancia del/los producto/s y/o servicio/s estratégico/s que se proveen a través del proceso que se quiere mejorar con el uso de TIC.</li> </ul> <p>La relevancia de la política pública que se quiere mejorar con el uso de TIC, cuando corresponda.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución elabora el Plan de mejoramiento con uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aprobado por el Jefe Superior de Servicio y validado por la Red de Expertos, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p> <p>La institución, de acuerdo al presupuesto asignado, elabora un Programa de Trabajo anual aprobado por el Jefe Superior de Servicio y validado por la Red de Expertos, que incluye todos los proyectos TI a trabajar durante el año, para la implementación del Plan de Mejoramiento con Uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) aprobado, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La institución elabora, de acuerdo al Diagnóstico, el Plan de Mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la ejecución y evaluación de los proyectos de mejoramiento con uso de TIC comprometidos, presentándolo en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, el que deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Cartera de Proyectos Institucional debidamente priorizada y costeadada.</li> <li>➤ Objetivo general de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC que integran la Cartera de Proyectos.</li> <li>➤ Objetivos específicos de cada proyecto (en términos de impacto).</li> <li>➤ Áreas o procesos (estratégicos, interoperabilidad, registros de información, transversales) a los cuales se vincula cada proyecto.</li> <li>➤ Tiempos estimado de implementación de cada proyecto, que puede ser de más de un año.</li> </ul> </li> <li>❑ La institución, de acuerdo al Plan de Mejoramiento con uso de TIC, elabora un Programa de Trabajo Anual de los proyectos priorizados y seleccionados para el año siguiente, considerando la disponibilidad de recursos establecida en la Ley de Presupuestos y las áreas o procesos (estratégicos, interoperabilidad, registros de información, transversales) a los cuales se vincula cada proyecto, el que deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de jefe de proyecto a cargo.</li> <li>➤ La identificación secuencial de tareas, que considere al menos:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hitos principales (considera la ruta crítica).</li> <li>○ Cronograma de trabajo con plazos y responsables de la implementación de los proyectos.</li> </ul> </li> <li>➤ El Plan de mitigación de riesgo (define los riesgos asociados al proyecto y sus acciones para resolverlos).</li> <li>➤ El diseño de un Programa de Monitoreo y Control específico de la implementación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC definido en el Programa que incluye, al</li> </ul> </li> </ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de los proyectos priorizados según el Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) e incorporados en el Programa de Trabajo aprobado por el Jefe de Servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>	<p>menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mecanismos de control.</li> <li>o Frecuencia de control.</li> <li>o Hitos de control.</li> <li>o Requisitos de aceptación conforme hitos de control (entregables).</li> <li>o Fecha de implementación planificada.</li> <li>o Los Indicadores de Desempeño necesarios para evaluar la operación de cada proyecto, metas y medios de verificación, incluyendo entre ellos, si corresponde a la particularidad del proyecto, los ahorros efectivos que genera para el usuario/cliente /beneficiario y al Estado.</li> </ul>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior.</p> <p>La institución registra los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución implementa el Programa de Trabajo Anual. Para ello, registra, al menos de manera trimestral en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, los resultados de la implementación de los proyectos incluidos en el Programa de Trabajo Anual, considerando, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ El programa de monitoreo y control de cada proyecto comprometido, establecido en la etapa anterior.</li><li>➤ Las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos.</li><li>➤ Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos.</li><li>➤ Presupuesto ejecutado.</li></ul>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución evalúa los resultados de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>	<p>☐ La institución evalúa los resultados de la operación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC, registrando sus resultados al menos de manera trimestral, en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. Los resultados de la operación de cada proyecto se evalúan con el proyecto ya operando y respecto de las metas de los indicadores establecidos en el programa de trabajo, a través de los cuales se verifica que los aspectos que se esperaba mejorar con la incorporación de TIC, se cumplan. Estos resultados pueden evidenciar, también, los aspectos de la operación no considerados en el proyecto implementado y que requieren modificación. Dicha evaluación el servicio la realiza indicando, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Resultado de cada uno de los indicadores de desempeño comprometidos.</li><li>➤ Fundamentación y análisis de los resultados de los indicadores y el cumplimiento de las metas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Entre 95% a 105%, cumplida</li><li>○ Menor a 95%, no cumplida</li><li>○ Mayor a 105%, sobre cumplida</li></ul></li><li>➤ Informe ejecutivo que detalle resultados de mejora para cada una de las áreas o procesos (estratégicos, transversales y registros de información) a los cuales se les incorporó TIC, en términos de eficiencia, eficacia, impacto y sustentabilidad.</li></ul>
<p>La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de cada proyecto concluido del programa de trabajo, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>	<p>☐ La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios, cuando corresponda, y a sus funcionarios, sobre el mejoramiento desarrollado en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos transversales y registros de información con uso de TIC, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos implementados.</li><li>➤ Mensaje central que debe ser conocido por el público objetivo.</li><li>➤ Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje.</li><li>➤ Fecha de ejecución de las actividades consideradas para la difusión.</li></ul>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto durante su implementación, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p> <p>La institución 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"> <li data-bbox="687 322 1370 638"> <input type="checkbox"/> La Institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto y elabora un reporte ejecutivo considerando para el análisis, al menos, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="730 450 1370 510">➤ Presupuesto ejecutado versus el programado.</li> <li data-bbox="730 512 1370 544">➤ Plazos efectivos versus plazos planificados.</li> <li data-bbox="730 546 1370 577">➤ Producto final versus producto esperado.</li> <li data-bbox="730 580 1370 638">➤ Medidas correctivas versus preventivas ejecutadas.</li> </ul> </li> <li data-bbox="687 667 1370 1093"> <input type="checkbox"/> La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, incorporando Seguimiento y Control de la Gestión de los proyectos a través de la implementación de un procedimiento de control de proyectos, el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="730 891 1370 1093">➤ Medición del cumplimiento de los compromisos formulados el año anterior. Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas</li> </ul> </li> </ul>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, destinado a apoyar el cumplimiento de las normas de transparencia en la función pública de la Ley N° 20.285. Lo anterior en concordancia con las definiciones estratégicas y estructura organizacional de la institución. Luego compara los resultados del diagnóstico con las recomendaciones elaboradas al respecto por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (publicadas en el sitio <a href="http://pmgsaip.leydetransparencia.cl">http://pmgsaip.leydetransparencia.cl</a>) y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño.</p>	<p>1.1. La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Documentos y Archivos. Éste sistema comprende la gestión de la información registrada en documentos de todo tipo de soportes, creada o recibida por una organización en el desarrollo de sus actividades, considerando el ciclo de vida de dichos documentos y, por ende, los diferentes tipos de archivos que los conservarán como información o testimonio de las actividades de la organización. A partir de lo anterior, el diagnóstico debe identificar, describir y analizar al menos los siguientes aspectos:</p> <p>1.1.1. Existencia de una Política Institucional de Gestión de Documentos y Archivos.</p> <p>1.1.2. Perfil de cargos o descripción de funciones del personal involucrado en la operación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, conforme a la metodología establecida por la institución.</p> <p>1.1.3. Procesos de incorporación, organización, almacenamiento, consulta, transferencia y disposición final de los documentos, así como los procedimientos y actividades relacionadas, identificando aquellos que cuenten con algún grado de automatización o apoyo tecnológico.</p> <p>1.1.4. Identificación de depósitos y repositorios de documentos de archivo de la institución, incluyendo las normas de protección utilizadas, según variedad de soportes.</p> <p>1.1.5. Mecanismos e instrumentos de comunicación relacionados con la gestión de documentos y archivos dirigidos a los funcionarios de la institución.</p> <p>1.1.6. Conformidad de las prácticas de gestión de documentos (considerando la amplitud de soportes utilizados) y archivos respecto de la normativa vigente en las materias relacionadas con archivos, documentos electrónicos, acceso a la información pública, seguridad de la información.</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>1.2. La institución analiza los resultados del diagnóstico del Sistema de gestión de documentos y archivos y establece brechas de funcionamiento entre el estado actual y las recomendaciones elaboradas al respecto por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia para ser consideradas en el diseño/rediseño.</p>
<p>2. La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y su vinculación con los sistemas de Transparencia Activa y de Gestión de Documentos y Archivos. Lo anterior en concordancia con la estructura organizacional de la institución y Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento. Luego compara los resultados del diagnóstico respecto de dicha Ley y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño.</p>	<p>2.1. La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, identificando, describiendo y analizando, al menos los siguientes aspectos:</p> <p>2.1.1. Existencia de una Política Institucional Acceso a la Información Pública.</p> <p>2.1.2. Estructura organizacional establecida para dar cumplimiento a las solicitudes de acceso a la información pública, considerando perfil de cargos y o descripción de funciones del personal involucrado en la operación del Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, conforme a la metodología establecida por la institución.</p> <p>2.1.3. Procedimientos de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública, así como para la vinculación con los Sistemas de Transparencia Activa y de Gestión de Documentos y Archivos, analizando si éstos cuentan al menos con:</p> <p>2.1.3.1. Responsable del procedimiento.</p> <p>2.1.3.2. Objetivo del procedimiento.</p> <p>2.1.3.3. Nombre y descripción de las actividades.</p> <p>2.1.3.4. Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad.</p> <p>2.1.3.5. Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</p> <p>2.1.3.6. Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>de las actividad(es), cuando corresponda.</p> <p>2.1.4. Mecanismos e instrumentos de comunicación a los funcionarios de la institución respecto del sistema de gestión de solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>2.1.5. Sistema electrónico para la recepción y gestión solicitudes de acceso a la información pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y normativa vigente, considerando su funcionamiento y que cuente con al menos:</p> <p>2.1.5.1. Mecanismos de seguimiento y generación de registros que evidencian la realización de cada una de las etapas del procesamiento de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>2.1.5.2. Factibilidad técnica para utilizar un conector XML (fase 2) que permita enviar reportes estadísticos periódicos.</p> <p>2.1.5.3. Generar reportes estadísticos sobre la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>2.2. La institución compara los resultados del diagnóstico de su Sistema de Gestión de Solicitudes respecto de la Ley N° 20.285, estableciendo brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño según corresponda.</p>
<p>3. La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Transparencia Activa, identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización. Lo anterior en concordancia con la estructura organizacional de la institución y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento.</p>	<p>3.1. La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Transparencia Activa, identificando, describiendo y analizando, al menos los siguientes aspectos:</p> <p>3.1.1. Estructura organizacional para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, considerando perfil de cargos o descripción de funciones del personal involucrado en la operación del Sistema de Transparencia Activa, conforme a la metodología establecida por la institución.</p> <p>3.1.2. Procedimientos e instrumentos para generación, revisión, publicación y</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>Luego compara los resultados del diagnóstico respecto de dicha Ley y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño.</p>	<p>actualización de la información a publicar, actualmente operativos para dar cumplimiento con cada uno de los antecedentes actualizados que la institución debe mantener disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos, analizando si éstos cuentan al menos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.2.1. Identificación del procedimiento.</li> <li>3.1.2.2. Responsable del procedimiento.</li> <li>3.1.2.3. Objetivo del procedimiento.</li> <li>3.1.2.4. Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>3.1.2.5. Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad.</li> <li>3.1.2.6. Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>3.1.2.7. Identificación de las herramientas, registros y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda</li> </ul> <p>3.1.3. Mecanismos e instrumentos de comunicación a los funcionarios de la institución respecto del Sistema de Transparencia Activa.</p> <p>3.2. La institución compara los resultados del diagnóstico del Sistema de Transparencia Activa respecto de la Ley N° 20.285, estableciendo brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño según corresponda.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>4. La institución diseña un Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), adaptado a su realidad institucional, que con el propósito de garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución, contempla al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión de SAIP y de sus tres subsistemas (Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos);</li><li>• Los procesos necesarios para la interacción entre los tres sub-sistemas del SAIP y otras áreas relevantes de la institución cuando corresponda;</li><li>• Los procesos de comunicación apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de transparencia en la función pública; y</li><li>• Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del SAIP y de sus tres subsistemas, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir el logro de los objetivos del Sistema (en cada uno de los tres subsistemas), la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e</li></ul>	<p>4.1. La institución diseña un Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), adaptado a su realidad institucional, que con el propósito de garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución, contempla al menos:</p> <p>4.1.1. Una Estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión de SAIP y de sus tres Subsistemas (Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos), la cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos centrales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>4.1.1.1. Política para el Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos.</li><li>4.1.1.2. Objetivos estratégicos.</li></ul> <p>4.1.2. Proceso a través del cual se asegure la coordinación integrada de los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos, y otras áreas relevantes de la institución cuando corresponda, incluyendo la descripción de los procedimientos relacionados con el control y seguimiento institucional del SAIP y perfil de funciones y de competencias del personal involucrado en la coordinación general del Sistema.</p> <p>4.1.3. Mecanismos e instrumentos de comunicación a los funcionarios de la institución que permitan difundir la estrategia, el funcionamiento y operación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), incluyendo la descripción documentada de los procedimientos respectivos.</p> <p>4.1.4. La institución define los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del SAIP y de sus tres subsistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>4.1.4.1. Definiendo los indicadores de desempeño que permitan medir el logro de los objetivos del Sistema, en cada uno de los tres subsistemas y asegurando, en los casos</li></ul>

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes que midan el acceso a la información pública de la institución.</p>	<p>que corresponda, la consistencia con los plazos y obligaciones legales establecidas en la Ley de Transparencia y su Reglamento, señalando:</p> <p>4.1.4.1.1. Nombre de cada indicador de desempeño.</p> <p>4.1.4.1.2. Valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe/a Superior del Servicio).</p> <p>4.1.4.1.3. Supuestos establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación, es decir, la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores.</p> <p>4.1.4.1.4. Fórmula o algoritmo de cálculo (unidad de medida, periodicidad o frecuencia).</p> <p>4.1.4.1.5. El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos.</p> <p>4.1.4.2. Estableciendo los procesos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados.</p> <p>4.1.4.3. Asegurando que los indicadores de desempeño diseñados consignen información relevante al menos de las siguientes variables:</p> <p>4.1.4.3.1. Cumplimiento de plazos establecidos en los procedimientos de los Subsistemas de Transparencia Activa y Gestión de Solicitudes.</p> <p>4.1.4.3.2. Cumplimiento de plazos y obligaciones legales establecidos en la Ley de Transparencia y su Reglamento para los Subsistemas de Transparencia Activa y Gestión de Solicitudes.</p> <p>4.1.4.3.3. Cumplimiento en la implementación del Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos.</p> <p>4.1.4.4. Incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) de la institución los indicadores de desempeño que midan aspectos relevantes del Sistema de Acceso a la Información Pública de la institución.</p>

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>4.1.4.5. Estableciendo los procesos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio, que asegure al menos:</p> <p>4.1.4.5.1. Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño, identificando sus causas, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, de acuerdo con la periodicidad definida para éstos, validado por el Jefe a cargo del Sistema.</p> <p>4.1.4.5.2. Diseño de un informe ejecutivo de gestión mensual sobre el cumplimiento del Sistema, aprobado por el/la Jefe/a Superior de Servicio, que considere al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Resultados del control y seguimiento institucional del SAIP, incluyendo el control de plazos de los Subsistemas de Transparencia Activa y Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</li> <li>b. Cuando corresponda, incluir la descripción de las acciones implementadas para subsanar los inconvenientes detectados en cada informe precedente</li> <li>c. Identificación de los medios de verificación utilizados en su elaboración, entre los cuales es posible incorporar aquella información que sea pertinente y que se encuentre disponible, incluyendo aquella elaborada por el Consejo para la Transparencia y/o el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</li> </ul>
<p>5. La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Gestión de</p>	<p>5.1. La institución elabora un diseño/rediseño del Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, considerando al menos:</p>

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, documentando los procesos necesarios, a través de la descripción de los procedimientos empleados en la recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública.</p>	<p>5.1.1. Estructura organizacional, para dar cumplimiento a las solicitudes de acceso a la información pública, considerando perfil de cargo o descripción de funciones del personal involucrado en el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>5.1.2. Descripción de los procedimientos de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública, asegurando que éstos contienene al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.2.1. Identificación del procedimiento.</li> <li>5.1.2.2. Responsable del procedimiento.</li> <li>5.1.2.3. Objetivo del procedimiento.</li> <li>5.1.2.4. Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>5.1.2.5. Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad .</li> <li>5.1.2.6. Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>5.1.2.7. Identificación de las herramientas y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</li> </ul> <p>5.1.3. Sistema electrónico para la Recepción y Gestión Solicitudes de Acceso a la Información Pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y su Reglamento, asegurando que éste cuente con al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.3.1. Mecanismos de seguimiento y generación registros que evidencian la ejecución de todas las etapas definidas para el procesamiento de las solicitudes de acceso a la información pública.</li> <li>5.1.3.2. Mecanismos para el control de los plazos establecidos en la Ley N°20.285.</li> <li>5.1.3.3. Envío de reportes estadísticos periódicos a través de un conector XML (fase 2).</li> <li>5.1.3.4. Permitir la generación de reportes estadísticos sobre la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.</li> <li>5.1.3.5. Generar archivos de respaldo con</li> </ul>

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	toda la información del Sistema.
<p>6. La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Transparencia Activa, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, documentando los procesos necesarios, a través de la descripción de los procedimientos empleados en la generación, revisión, publicación y actualización de aquella información pública que debe disponerse bajo este mecanismo.</p>	<p>6.1. La institución diseña/rediseña el Subsistema de Transparencia Activa, considerando al menos:</p> <p>6.1.1. Estructura organizacional para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, considerando perfil de cargo o descripción de funciones del personal involucrado en el Subsistema de Transparencia Activa.</p> <p>6.1.2. Descripción de procedimientos e instrumentos para generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar, actualmente operativos para dar cumplimiento con cada uno de los antecedentes actualizados que la institución debe mantener disposición permanente del público a través de sus sitios electrónicos, asegurando que las unidades encargadas del control interno monitorean permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa y señalando al menos:</p> <p>6.1.2.1. Identificación del procedimiento.</p> <p>6.1.2.2. Responsable del procedimiento.</p> <p>6.1.2.3. Objetivo del procedimiento.</p> <p>6.1.2.4. Nombre y descripción de las actividades.</p> <p>6.1.2.5. Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad</p> <p>6.1.2.6. Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</p> <p>6.1.2.7. Identificación de las herramientas y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</p>
<p>7. La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, en el marco de facilitar el cumplimiento de la Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la</p>	<p>7.1. La institución diseña/rediseña un Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos orientado a facilitar el cumplimiento de la Ley N°20.285, que considere al menos:</p> <p>7.1.1. La identificación y modelamiento de procesos para gestionar y controlar el ciclo de vida de los documentos, considerando al menos, la incorporación documental, organización documental, almacenamiento (considerando normas de protección documental), consulta, transferencia y</p>

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>Administración del Estado y su Reglamento.</p>	<p>disposición final de los documentos de archivo, que permita visualizar claramente los flujos de información y estructura entre los archivos de las distintas unidades de la institución, así como su interrelación con otros sistemas de información al interior del Servicio.</p> <p>7.1.2. Descripción de los procedimientos para cada uno de los procesos del Subsistema de Gestión de Documentos y Archivo definidos por la institución para gestionar y controlar el ciclo de vida de los documentos, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.2.1. Identificación del procedimiento.</li> <li>7.1.2.2. Responsable del procedimiento.</li> <li>7.1.2.3. Objetivo del procedimiento.</li> <li>7.1.2.4. Nombre y descripción de las actividades.</li> <li>7.1.2.5. Cargo(s) o responsable(s) de cada actividad</li> <li>7.1.2.6. Plazo establecido para la ejecución de cada actividad.</li> <li>7.1.2.7. Identificación de las herramientas y/o documentación utilizados en la ejecución de las actividad(es), cuando corresponda.</li> </ul> <p>7.1.3. Construcción/actualización de instrumentos técnicos de trabajo, según metodología de tipología documental, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.3.1. Cuadro de Clasificación.</li> <li>7.1.3.2. Tabla de Retención Documental o Calendario de Conservación.</li> <li>7.1.3.3. Tabla de Acceso y Uso.</li> </ul> <p>7.1.4. Perfil de cargo o descripción de funciones involucrado en el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos.</p>
<p>8. La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema (SAIP) diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación, operación, control y la mejora continua del Sistema (SAIP), aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gradualidad de la implementación de cada sub-sistema y de sus procesos en</li> </ul>	<p>8.1. La institución elabora, un Plan General de Implementación del SAIP, considerando los resultados del diagnóstico, las brechas detectadas y la estrategia definida para el SAIP, estableciendo al menos:</p> <p>8.1.1. Objetivo general, objetivos específicos y metas para el desarrollo del Sistema, que permitan superar las brechas detectadas en el diagnóstico y la coherencia con la estrategia definida para el SAIP.</p> <p>8.1.2. La gradualidad de la implementación del Subsistema de Gestión de Archivos al interior de la institución.</p>

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>el mediano plazo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y</li> <li>• Las acciones de capacitación que correspondan para lograr la competencia necesaria del personal que se vincula al Sistema.</li> </ul>	<p>8.1.3. Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el plazo establecido en el punto anterior.</p> <p>8.1.4. Cuando corresponda, define acciones de capacitación para lograr y mejorar las competencias del personal que desempeña funciones relacionadas con los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos, de acuerdo a lo establecido en los perfiles de cargo correspondiente.</p>
<p>9. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, señalando al menos los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, para los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos, respectivamente.</p>	<p>9.1. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual de acuerdo con el Plan General la Implementación del SAIP, aprobado por el/la Jefe/a Superior de Servicio, el cual deberá incluir un cronograma de implementación del SAIP con los principales hitos de la siguiente etapa, identificando las actividades, plazos y responsables para los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos, respectivamente.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ETAPA III- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>10. La institución implementa el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) diseñado, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior; controla y registra los resultados de la implementación del Sistema; mide los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en la etapa anterior, y analiza sus resultados; e identifica y corrige aspectos del Sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</p>	<p>10.1. La institución implementa el Programa de Trabajo Anual actualizado, asegurando al menos la realización de las siguientes actividades:</p> <p>10.1.1. Implementación de procedimientos relacionados con el control y seguimiento institucional del SAIP y la coordinación integrada de los tres Subsistemas del SAIP.</p> <p>10.1.2. Implementación de los mecanismos e instrumentos de comunicación a los funcionarios de la institución que permitan difundir el funcionamiento y operación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>10.1.3. Ejecución de las acciones de capacitación definidas en la etapa anterior para los funcionarios que se desempeñan en funciones relacionadas con los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información y Gestión de Documentos y Archivos.</p> <p>10.2. La institución mide y analiza los resultados de los indicadores de desempeño definidos en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <p>10.2.1. Identificación y fundamentación de los indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos en el año.</p> <p>10.2.2. Presenta reportes al Jefe Superior del Servicio incluyendo el análisis de los resultados.</p> <p>10.3. Elabora un informe ejecutivo de gestión mensual sobre el cumplimiento del Sistema, aprobado por el/la Jefe/a Superior de Servicio, el cual deberá considerar al menos:</p> <p>10.3.1. Resultados del control y seguimiento institucional del SAIP, incluyendo el control de plazos de los Subsistemas de Transparencia Activa y Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.</p> <p>10.3.2. Descripción de las acciones implementadas para subsanar los inconvenientes detectados en cada informe precedente.</p> <p>10.3.3. Incorpora el análisis de los resultados alcanzados por los indicadores de desempeño según las definiciones de la etapa anterior.</p>

ETAPA III- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>10.3.4 Los medios de verificación utilizados en su elaboración, entre los cuales es posible incorporar aquella información que sea pertinente y que se encuentre disponible, incluida la elaborada por el Consejo para la Transparencia y/o el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</p>
<p>11. La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.</p>	<p>11.1. La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de acuerdo con el diseño y el programa de trabajo definidos en la etapa anterior, implementando los procedimientos de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en el Subsistema conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p> <p>11.2. Implementa el Sistema electrónico para la Recepción y Gestión Solicitudes de Acceso a la Información Pública, orientado a dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 20.285 y normativa vigente</p>
<p>12. La institución pone en operación el Subsistema de Transparencia Activa, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.</p>	<p>12.1. La institución pone en operación el Subsistema de Transparencia Activa, de acuerdo con el diseño y el programa de trabajo definidos en la etapa anterior, implementando los procedimientos de generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar permanentemente; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en el Subsistema conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p>
<p>13. La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.</p>	<p>13.1 La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, de acuerdo con el diseño y el programa de trabajo definidos en la etapa anterior, implementando los procesos de incorporación, organización, almacenamiento (considerando normas de protección documental), consulta, transferencia y disposición final de los documentos; y asegurando que todo el personal que desempeña funciones en el Subsistema conoce y aplica la última versión aprobada de los procedimientos correspondientes.</p> <p>13.2. Implementa el uso de instrumentos técnicos de</p>

ETAPA III- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	trabajo, diseñados según metodología de tipología documental en la etapa anterior.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ETAPA IV- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>14. La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP): analizando el cumplimiento de la estrategia definida; identificando las brechas entre los resultados efectivos y lo establecido en la Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en las recomendaciones elaboradas por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia referentes a gestión de documentos y archivos; analizando el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro de los procesos asociados a los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos; y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientados a incrementar la eficacia y eficiencia del sistema.</p>	<p>14.1. La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), aprobado por el/la Jefe/a Superior de Servicio, lo cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <p>14.1.1. Identificación y análisis de brechas entre los resultados efectivos y lo establecido en: la Ley N° 20.285 y su Reglamento; las recomendaciones elaboradas por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia referentes a gestión de documentos y archivos; las metas planteadas en la Estrategia y el alcance definido en el Plan General de implementación del SAIP.</p> <p>14.1.2. Análisis del proceso de coordinación integrada de los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos y los procedimientos relacionados con el control y seguimiento institucional del SAIP.</p> <p>14.1.3. Análisis de la efectividad de los mecanismos de comunicación a los funcionarios de la institución que permitan difundir el funcionamiento y operación del SAIP.</p> <p>14.1.4. Análisis de la efectividad de las acciones de capacitación realizadas a los funcionarios del SAIP.</p> <p>14.1.5. Formulación de recomendaciones de mejora para la siguiente etapa, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del SAIP, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del sistema.</p>
<p>15. La institución elabora un Programa de Seguimiento del Sistema (SAIP), aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de la implementación del Sistema, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas</p>	<p>15.1. La institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la implementación del SAIP, aprobado por el/la Jefe/a Superior de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <p>15.1.1. Acciones preventivas y/o correctivas derivadas de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, que permitan</p>

ETAPA IV- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.</p>	<p>superar las brechas y sus causas, orientados a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables e indicadores de desempeño para medir su cumplimiento.</p>
<p>16. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. <b>Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SAIP.</b></p>	<p>16.1. La institución implementa el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones, definido en la etapa anterior, señalando al menos:</p> <p>16.1.1. Acciones de preventivas y/o correctivas orientadas a cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento y su efectividad en término de contribución a la eficacia y eficiencia del Sistema.</p> <p>16.1.2. Justificaciones de los compromisos no cumplidos.</p>
<p>17. La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas y las obligaciones de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, contribuyendo a garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución. <b>Nota: Sólo a los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.</b></p>	<p>17.1. La institución define las acciones preventivas y/o corectivas orientadas a la mejora continua del Sistema de Acceso a la Información Pública, asegurando al menos:</p> <p>17.1.1. Revisión y/o actualización de la Estrategia y Plan General de Implementación del SAIP.</p> <p>17.1.2. Control, seguimiento institucional y coordinación integrada de los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos</p> <p>17.1.3. Mantención y/o generación de indicadores de desempeño del SAIP, relativos a la optimización en la operación de los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos y el cumplimiento de las metas comprometidas para cada uno de ellos.</p> <p>17.1.4. Capacitación continua del personal del SAIP, con el fin de optimizar el desempeño del Sistema, y de actualizar conocimientos en las materias que le competen.</p> <p>17.1.5. Revisión periódica y difusión permanente de los procedimientos correspondientes a los Subsistemas de Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos.</p>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. La institución, en conjunto con las áreas que la componen, realiza un Diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional, e identifica en éste todos aquellos dominios de seguridad de la información que establece el DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009, determinando el nivel en que la institución se encuentra respecto de: Políticas de Seguridad, Seguridad Organizacional, Clasificación, Control y Etiquetado de Bienes, Seguridad Física y del Ambiente, Seguridad del Personal, Gestión de la Operaciones y de las Comunicaciones, Control de Acceso, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información, Gestión de la Continuidad del Negocio y Cumplimiento.</p> <p>2. La institución compara los resultados del Diagnóstico con los dominios establecidos en el DS 83 y la NCH27001-2009, y determina las brechas que deberán ser abordadas y cerradas a través de la implementación de un Plan de Seguridad de la Información Institucional.</p>	<p>☐ La Institución realiza – o actualiza (aumento del alcance y/o mejoras al diagnóstico), si corresponde - un diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información para sus activos de información críticos, el cual deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ La identificación de los activos de información de una selección de los procesos de provisión de bienes y servicios, asociados al o los productos estratégicos, seleccionados de aquellos establecidos en sus definiciones estratégicas (formulario A1), señalando su nivel de criticidad. La selección del (los) proceso(s)/producto(s) deberá realizarse considerando los siguientes criterios:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de la dotación asociado al proceso / producto.</li> <li>▪ Alcance geográfico del proceso / producto</li> <li>▪ Frecuencia de aplicación del proceso / producto.</li> <li>▪ Porcentaje del presupuesto asociado a al proceso / producto.</li> <li>▪ Porcentaje de Ciudadanos/ Clientes/ usuarios/ Beneficiarios que reciben el producto.</li> </ul> </li> <li>➢ El análisis de riesgos de seguridad de los activos de información con criticidad media y alta.</li> </ul> <p>☐ La Institución revisa los controles (requisitos normativos, buenas prácticas de seguridad de la información como alternativas de solución) de la Norma ISO NCH 27001 y del DS 83, contenidos en los dominios de seguridad de la información<sup>1</sup>, para lo cual debe:</p>

<sup>1</sup> Los dominios de seguridad de la información son 11: 1) Política de Seguridad (declaración general de voluntad por parte del Jefe de Servicio); 2) Seguridad Organizacional (formalización de estructura y responsabilidades, ejemplo: Encargado y Comité de seguridad de la Información), Gestión de activos de información (procedimientos de manejo de la información de acuerdo a su clasificación), Seguridad Física y del Ambiente (medidas y procedimientos de acceso físico, protecciones en cuanto a temperatura, luz u otras variables ambientales), Seguridad del Personal (procedimientos de gestión de RRHH que incorporen medidas de protección para los conocimientos que tienen las personas, en la contratación, capacitación, etc.), Gestión de la Operaciones y de las Comunicaciones (procedimientos asociados a la gestión de antivirus, correo electrónico y respaldo, fundamentalmente), Control de Acceso (procedimientos de manejo de contraseñas para los sistemas, redes, etc.), Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas (procedimientos para la creación de software, su actualización o la contratación de estos servicios a terceros), Gestión de Incidentes en la

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los controles que están cumplidos(o abordados) por dominio de seguridad, para mitigar riesgos que afectan a los activos de información.</li> <li>➤ Identificar los controles o requisitos normativos de los dominios de seguridad, que falta implementar para mitigar los riesgos detectados en los activos de información, considerando al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las responsabilidades del personal y sus chequeos.</li> <li>▪ La seguridad física y perimetral y las mantenciones requeridas.</li> <li>▪ Los procedimientos de operaciones, comunicaciones.</li> <li>▪ Los procedimientos de control de acceso lógico.</li> <li>▪ Los procedimientos de mantención, desarrollo y/o adquisición de sistemas.</li> <li>▪ La gestión de los incidentes de seguridad.</li> <li>▪ Los planes de continuidad del negocio.</li> <li>▪ La identificación de la legislación aplicable y los registros que se deben proteger de acuerdo a ella.</li> <li>▪ Otros controles requeridos por el servicio para mitigar sus riesgos.</li> </ul> </li> </ul>

---

Seguridad de la Información (procedimientos de manejo de eventos que afectan la seguridad de la información, su registro y análisis posterior), Gestión de la Continuidad del Negocio (planes para proveer estabilidad a los procesos críticos) y Cumplimiento (chequeo de que las medidas adoptadas satisfacen las leyes y normativas vigentes).

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>3. La institución establece una Política de Seguridad de la Información formalizada por el Jefe Superior del Servicio.</p> <p>4. La institución, en el marco de la Política de Seguridad de la Información establecida, elabora un Plan General de Seguridad de la Información Institucional, para el año en curso y siguientes, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y las brechas detectadas, que comprenda, al menos, la coordinación de todas las unidades de la institución vinculadas a los aspectos de seguridad de la información, a través del nombramiento de responsables de la implementación del Plan, y el establecimiento de los controles para cumplir los requisitos del DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009.</p> <p>5. La institución, en el marco de la Política de Seguridad de la Información establecida, elabora un Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información definido, señalando al menos el porcentaje de cumplimiento que alcanzará para el año en cada uno de los dominios de seguridad, los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, y lo difunde al resto de la organización, asegurándose que es conocido y comprendido por todos los funcionarios del servicio.</p>	<p>☐ La institución establece el marco para su Sistema de Seguridad de la Información, para lo cual deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La formulación de una "Política General de Seguridad de la información", aprobada por el Jefe Superior del Servicio, a través de una resolución, la que debe contener, al menos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una definición de seguridad de los activos de información, sus objetivos globales, alcance e importancia.</li> <li>▪ Los medios de difusión de sus contenidos al interior de la organización</li> <li>▪ La periodicidad de su reevaluación (que debe ser cada 3 años como máximo) y revisión de cumplimiento.</li> </ul> </li> <li>➤ El nombramiento del Encargado de Seguridad de la Información, mediante resolución.</li> <li>➤ La constitución del Comité de Seguridad de la Información.</li> </ul> <p>☐ La institución elabora, de acuerdo al Diagnóstico, el Plan General de Seguridad de la Información para el año en curso y siguientes, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, el que debe considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones para el tratamiento y monitoreo para los riesgos de los activos con criticidades medias y altas, que incluyan los controles o requisitos normativos que se implementarán y que permitirán mitigar esos riesgos.</li> <li>➤ Los indicadores de desempeño que permitan medir la efectividad de los controles o requisitos normativos a implementar, cuando corresponda.</li> <li>➤ Acciones para ampliar el alcance a otros productos y/o procesos relevantes que no hayan sido identificados en el diagnóstico actualizado, si corresponde.</li> <li>➤ La identificación de (el) o los responsables de la implementación del Plan.</li> </ul> <p>☐ La institución elabora, de acuerdo al Plan General de Seguridad de la Información, un Programa de Trabajo Anual, , que incluye, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los principales hitos y actividades.</li> <li>➤ Plazos y responsables por hito.</li> <li>➤ Acciones concretas destinadas a la difusión/sensibilización/capacitación a todos los funcionarios (y a</li> </ul>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	clientes/usuarios/beneficiarios, cuando corresponda).

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>6. La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, de acuerdo a lo establecido en el Plan General de Seguridad de la Información, registrando y controlando los resultados de las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución implementa el Programa de Trabajo Anual, registrando y controlando, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La ejecución de los hitos o actividades comprometidas.</li> <li>➤ Los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos.</li> <li>➤ La medición del porcentaje de avance en la implementación de los controles de seguridad (o requisitos normativos) en los dominios de seguridad.</li> </ul>

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ETAPA IV – OBJETIVOS	NUEVA PROPUESTA REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>7. La institución evalúa y difunde los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información Institucional y el Programa de Trabajo Anual, considerando el porcentaje de cumplimiento en los dominios de seguridad del DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009 logrado, respecto de las brechas detectadas en el diagnóstico, y formula recomendaciones de mejora.</p> <p>8. La institución diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Seguridad de la Información y Programa de Trabajo Anual, señalando los compromisos, plazos y responsables, que permitan superar las causas que originaron las brechas aún existentes y las debilidades detectadas.</p> <p>9. La institución, en conjunto con las áreas que la componen, implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido.</p> <p>10. La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución evalúa los resultados de la implementación del Plan General de SI, y Programa de Trabajo Anual considerando, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión, por parte del Comité de Seguridad de la Información (CSI), del porcentaje de cumplimiento en los dominios de seguridad abordados.</li> <li>➤ Revisión de los resultados de las actividades desarrolladas y la efectividad en la mitigación de riesgos.</li> <li>➤ Identificación de riesgos persistentes y otras debilidades, y su análisis de causa.</li> <li>➤ Recomendaciones de mejora, que consideren medidas correctivas y preventivas.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> La institución difunde los resultados de la implementación del sistema de seguridad de la información a todos los funcionarios (y a clientes/usuarios/beneficiarios, cuando corresponda).</p> <p><input type="checkbox"/> La institución, en base a los resultados de la implementación realizada, diseña y controla un Programa de Seguimiento que incluya, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recomendaciones y medidas de mejoramiento identificadas en la etapa.</li> <li>➤ Compromisos.</li> <li>➤ Plazos y responsables.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> La institución deberá, al menos, mantener el grado de desarrollo del SSI alcanzado, incorporando un sistema de control y mejora continua, el cual deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisiones regulares a la operación del SSI.</li> <li>➤ Resultado del cumplimiento de las metas e indicadores y definición de medidas para su mejoramiento sancionados por la Dirección o el Comité de Seguridad de la Información (CSI).</li> <li>➤ Actualización del inventario de activos de información y los planes de acciones de tratamiento de riesgos de SI, incorporando éstos últimos al proceso de gestión institucional.</li> </ul>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN

SISTEMA: DESCENTRALIZACIÓN

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. Identificar y priorizar las medidas factibles para descentralizar / desconcentrar la gestión de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial, pudiendo considerar, de acuerdo a su complejidad, medidas de ejecución inmediata a concluirse el año 2012, de mediana complejidad a concluirse el año 2013 o de mayor complejidad a concluirse el año 2014.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución identifica las medidas de la autoridad superior del servicio para descentralizar la gestión de sus productos estratégicos nuevos o vigentes, en los que ha aplicado o corresponda aplicar perspectiva territorial considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Los productos estratégicos cuya decisión de gasto, distribución territorial o ejecución es factible encomendar a gobiernos regionales o municipalidades.</li> <li>o Las iniciativas factibles de incorporar en convenios de programación de inversiones u otras modalidades de decisión regional.</li> <li>o Facultades factibles de encomendar o transferir a gobiernos regionales o municipalidades, o transferencia de capacidades que los habiliten para asumir responsabilidades descentralizadas, vía capacitación, asistencia técnica u otras.</li> <li>o Las recomendaciones de la Evaluación del Programa de Trabajo del año precedente.</li> <li>o Los convenios y/o acuerdos alcanzados con cada gobierno regional y/o municipio para implementar las medidas de descentralización en el territorio.</li> <li>o La respuesta a los requerimientos factibles de descentralización/ desconcentración de facultades, productos y/o programas del servicio, en beneficio de seremis, direcciones regionales y/o gobierno regional que presente el Intendente al jefe de servicio y/o ministro, debidamente fundados para la mejor gestión regional de políticas, planes y/programas en el territorio.</li> <li>o En el caso de los gobiernos regionales, aquellas medidas que contribuyan a mejorar su capacidad para administrar descentralizadamente su región, entre ellas, las iniciativas factibles de incorporar en convenios de programación de inversiones, aquellas relacionadas con la planificación regional, la formulación del Anteproyecto Regional de Inversión (ARI), la Ejecución del Programa Público Regional de Inversiones (PROPIR) y la Coordinación Territorial.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> La institución <u>identifica</u> las medidas para <u>desconcentrar</u> la gestión de sus productos/subproductos/productos específicos</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>2. Diseñar un Plan Plurianual que considere el conjunto de medidas que el servicio implementará al 2014 e implementar un programa de trabajo anual, aprobado por el jefe de servicio, especificando las acciones que se abordarán para descentralizar / desconcentrar la gestión del servicio e implementar los compromisos regionales que se deriven de la gestión descentralizada / desconcentrada, estableciendo los indicadores y metas anuales que darán cuenta de su cumplimiento, y registrar oportunamente en la plataforma transaccional <a href="http://www.chileindica.cl">www.chileindica.cl</a> los compromisos del Programa de Inversión Regional, PROPIR y Anteproyecto de Inversión Regional, ARI.</p> <p>3. Evaluar el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado, los compromisos del PROPIR y ARI y los indicadores de desempeño comprometidos, e informar los resultados (o dar cuenta de sus resultados).</p>	<p>en su secretario regional ministerial, director regional o directivo con presencia territorial según corresponda. Entre ellas medidas para la ejecución de los compromisos regionales del servicio identificados en la Estrategia Regional de Desarrollo, PROPIR, Plan de Gobierno, Convenio de Programación u otro instrumento regional y realizar su monitoreo con indicadores de desempeño que reportará al gobierno regional correspondiente y a sus niveles centrales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="687 701 1369 1010">❑ La institución analiza la factibilidad de las medidas identificadas, considerando variables jurídicas, financieras y operacionales necesarias, los territorios en los que se aplicarán, el plazo de ejecución, pudiendo considerar de acuerdo a su complejidad medidas de ejecución inmediata a concluirse el año 2012, de mediana complejidad a concluirse el año 2013 o mayor complejidad a concluirse el 2014. y las <u>prioriza</u> de acuerdo a su relevancia.</li> <li data-bbox="687 1048 1369 1357">❑ La institución <u>diseña e implementa</u> un Plan Plurianual de Medidas que considere el conjunto de medidas que el servicio implementará hasta el 2014 y un Programa de Trabajo Anual aprobado por el Jefe de Servicio y, validado técnicamente por SUBDERE, que contenga las metas anuales de cada una de las medidas identificadas, los recursos financieros necesarios, indicadores, medios de verificación y responsables de la implementación.</li> <li data-bbox="687 1395 1369 1671">❑ La institución incorpora en el Plan y Programa de trabajo anual anterior las medidas factibles de descentralización/desconcentración de facultades, programas y/o productos del servicio sugeridas por el intendente regional respectivo que hayan sido aprobadas por el jefe de servicio y/o ministro, según corresponda, para la mejor gestión regional de políticas, planes, programas y/o productos en el territorio</li> <li data-bbox="687 1709 1369 1861">❑ La institución informa, al menos semestralmente, al gobierno regional correspondiente el estado de avance de las medidas descentralizadoras/ desconcentradoras comprometidas en su territorio.</li> <li data-bbox="687 1899 1369 1939">❑ La institución en la plataforma transaccional <a href="http://www.chileindica.cl">www.chileindica.cl</a>, registra mensualmente, a</li> </ul>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>partir de abril, sus compromisos de ejecución del PROPIR del mes inmediatamente precedente; registra el último día hábil de junio sus compromisos ARI 2013</p> <p>☐ La institución evalúa el cumplimiento del programa de trabajo anual, considerando todas las metas comprometidas, con sus respectivos indicadores de desempeño, los logros y dificultades en cada región en que se implementaron medidas para descentralizar / desconcentrar. Establece recomendaciones para mejorar y avanzar en el desarrollo del sistema en sintonía con las prioridades gubernamentales y de las regiones; y da cuenta de los resultados a cada intendente regional de las regiones en que se comprometieron medidas descentralizadoras y/o desconcentradoras.</p>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN

SISTEMA: EQUIDAD DE GÉNERO

OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>Identificar y priorizar las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres factibles de reducir en los procesos de provisión de bienes y/o servicios en los que corresponde aplicar enfoque de género considerando medidas o acciones a ser ejecutadas al año 2012, al años 2013 o al 2014.</p>	<p>La institución identifica las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres considerando el análisis de los productos estratégicos institucionales que incorporan enfoque de género, el Plan de Igualdad de Oportunidades 2011-2020 y la agenda de Género Gubernamental 2011-2014.</p> <p>Nota: Considerando las mediciones de percepción de la ciudadanía, sobre los productos estratégicos que aplica enfoque de género, en el análisis de inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres.</p> <p>La institución realiza un análisis de factibilidad para abordar las inequidades, brechas y/o barreras identificadas, necesarias de reducir en los procesos, considerando el costo/beneficio financiero y no financiero para la institución (el beneficio o efecto de abordar la disminución de las inequidades de género detectadas).</p> <p>La institución, a través de la jefatura superior del servicio, prioriza las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres factibles de reducir en los procesos</p>
<p>Diseñar un plan plurianual que considere el conjunto de medidas que el servicio implementará al 2014 e implementar un programa de trabajo anual, aprobado por el jefe de servicio, especificando la (o las) inequidad(es) que se abordarán y, si corresponde, los indicadores que darán cuenta de su cumplimiento.</p>	<p>La institución diseña un Plan Plurianual, aprobado por el jefe/a de Servicio especificando inequidades, brechas y barreras que se abordarán al año 2012, 2013 o al 2014, estableciendo objetivos para la disminución de inequidades, metas de equidad de género, y los indicadores de género que darán cuenta de su cumplimiento (a más tardar a marzo del 2012).</p> <p>La institución elabora un Programa de Trabajo Anual aprobado por el jefe/a de Servicio para abordar las inequidades, brechas y barreras priorizadas para el año 2012, en base al Plan plurianual aprobado, estableciendo indicadores y sus metas si corresponde y las actividades que permitan dar cuenta de las inequidades que se abordarán (a más tardar a Marzo del 2012).</p> <p>La institución implementa el Programa de</p>

OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	Trabajo Anual diseñado y aprobado por la/el jefe de servicio, para reducir las inequidades, brechas y barreras especificadas y comprometidas durante el año (Periodo marzo - diciembre).
Evaluar el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado para reducir inequidades, brechas y barreras e informar los resultados de las acciones y/o de los indicadores comprometidos.	La institución evalúa el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado para reducir inequidades, brechas y barreras de género e informa la Red de Expertos de Género los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos, el avance del año en equidad de género, las causas de no cumplimiento y las medidas para superar las dificultades cuando corresponda. (Diciembre del 2012).

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. La Institución realiza un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento que tiene como objetivo optimizar el gasto en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de su misión institucional.</p> <p>2. La Institución identifica y analiza en el Diagnóstico las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.</p>	<p>1. La Institución realiza un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento el que incluye al menos:</p> <p>1.1 Catastro de usuarios que participan en la Gestión de Abastecimiento de la Institución. El que consiste en elaborar un registro de los funcionarios de la Institución que participen en la Gestión de Abastecimiento, cuenten o no con clave en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>. Se incluyen usuarios requirentes, comisiones evaluadoras o cualquier funcionario que utilice la plataforma de compras. Para facilitar la elaboración de este catastro, la Dirección de Compras pondrá a disposición el formulario correspondiente. La Gestión de abastecimiento es el proceso que realiza un Organismo Público para conseguir aquellos bienes y servicios que requiere para su operación y que son producidos o prestados por terceros. Este concepto implica incorporar en la definición del proceso todas aquellas actividades que relacionan con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio. Por lo tanto, se debe establecer un flujo básico, que permita realizar exitosamente la planificación de la adquisición, pasando por la definición del requerimientos, selección del mecanismo de compra, llamado y recepción de oferta, evaluación de las ofertas, adjudicación y formalización y ejecución del contrato, esta última debe incorporar las estrategias necesarias que incorporen todo lo relacionado con manejo de inventarios, logística y distribución del bien o servicio.</p> <p>2. La Institución realiza un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento el que incluye al menos:</p> <p>2.1 Diagnóstico de competencias específicas en materias de gestión de abastecimiento y utilización de plataformas de ChileCompra para determinar la línea base. Esto es, identificar las competencias que permitan</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>alcanzar con un nivel de desarrollo adecuado, para las funciones necesarias para una eficiente gestión de abastecimiento del Sector Público y aquellas que presentan brechas o desviaciones. El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la Institución en el marco de la gestión de capacitación que realiza el Servicio. Las competencias específicas a considerar dependiendo de cada perfil son a lo menos: realizar procesos de compras y contratación pública de forma eficiente y transparente, de acuerdo con normas éticas y normativa de compras públicas, verificar el cumplimiento de la normativa en los procesos de adquisiciones realizados por la Institución a través del Sistema de Compras Públicas, velar por la legalidad de los procedimientos de adquisición de bienes y servicios de la Institución, generar condiciones para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia. Además podrán agregar aquellas competencias que complementen la función de abastecimiento propia de la Institución.</p> <p>2.2 Catastro de todas las compras realizadas por dentro y fuera de la plataforma <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> el 2012. Para ello considera:</p> <p>2.2.1 Presupuesto asignado para compras de bienes y servicios en la Ley de Presupuestos; Fondos provenientes de empréstitos internacionales, otros fondos para compras de bienes y servicios</p> <p>2.2.2 Compras que no fueron transadas en el sitio <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , tipo de compra, fecha de la compra, montos ejecutados, justificación de la ejecución por fuera del portal, porcentaje monto total ejecutado respecto del total de los subtítulos 22 y 31.</p> <p>2.2.3 Compras transadas en el sitio <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, tipo de compra, fecha de la compra, montos ejecutados, porcentaje monto total</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>ejecutado respecto del total de los subtítulos 22 y 31, número de transacciones realizadas en el portal.</p> <p>2.2.4 Compras de productos o servicios que habiendo contrato marco, el servicio las ha realizado por fuera del contrato marco. tipo de compra, fecha de la compra, montos ejecutados, justificación de la no utilización del contrato marco.</p> <p>2.2.5 Catastro de compras estratégicas. Las compras estratégicas corresponden a aquellas compras que por su importancia o magnitud, ya sea financiera o de relevancia para el organismo, son consideradas significativas. Es decir, compras sensibles para la Institución, importancia de monto de la compra, o que la suma de dichas compras representen al menos el 80% del gasto total.</p> <p>2.2.6 Normativa interna, procedimientos legales, procedimientos de normativa de organismos internacionales, cuando corresponda.</p> <p>2.2.7 Diagnóstico de las necesidades de compra de la institución por centro de responsabilidad.</p> <p>2.3 Catastro de todos los Contratos Vigentes. Se deben incorporar todos los contratos suscritos por los Servicios de Bienestar que forman parte del servicio según se refiere en Dictamen 10.318 del 7 de Marzo del 2007 de la Contraloría General de la República. Para ello considera:</p> <p>2.3.1 Todos los contratos vigentes de la Institución, identificando al menos: Nombre del contrato, fecha suscripción, fecha de vencimiento, antigüedad, monto, bienes y/o servicios prestados, cláusula de renovación automática y/o término anticipado.</p> <p>2.3.2 Comparación del precio o costo del contrato vigente con convenios marcos, si los hay, cotizaciones o precios y valores de mercado.</p> <p>2.4 Catastro de los reclamos recibidos en el portal. Para ello considera:</p> <p>2.4.1 Cantidad de reclamos recibidos,</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>durante el año 2012.</p> <p>2.4.2 Temas más reclamados.</p> <p>2.4.3 Metodología utilizada para resolver reclamos recibidos.</p> <p>2.5 Catastro de proveedores que operan con la Institución, para ello considera:</p> <p>2.5.1 Rubros utilizados.</p> <p>2.5.2 Uso de Chileproveedores.</p> <p>2.5.3 Registro de proveedores identificando proveedores habituales, licitaciones, montos, cumplimiento de plazos y calidad de los servicios prestados.</p> <p>2.5.4 La Institución identifica el proceso de inventario considerando al menos: Conservación, Identificación, Instrucción, Formación.</p> <p>2.6 Catastro de los mecanismos de compra utilizados, para ello considera:</p> <p>2.6.1 Convenio Marco</p> <p>2.6.2 Licitación Pública</p> <p>2.6.3 Otros mecanismos fuera y dentro del portal.</p> <p>2.7 Identificación de a lo menos las siguientes áreas críticas:</p> <p>2.7.1 Compras Sustentables: incorporación en sus procesos de compra criterios de eficiencia energética.</p> <p>2.7.2 Acceso: evitar la existencia de barreras de entrada a los proveedores.</p> <p>2.7.3 Sistema de pago: análisis de cumplimiento del pago a 30 días a sus proveedores. Se deberá informar en el Diagnóstico, entre otros, que el Sistema de pago considere todos los aspectos que se deriven de la aplicación de la Ley 19.983 de 2004 (Modificada por Ley 20.323 del 29.01.2009) y su reglamento según Decreto de Hacienda 93 de 2005, Oficio Circular de Hacienda N° 23 de 2006, y Circular N° 3 de junio 06 de 2006, de la Dirección de Compras. Asimismo, se deberá</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>3.La institución identifica y prioriza áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico.</p>	<p>informar los resultados de este diagnóstico al área de financiero contable para su consideración sólo en lo que dice relación al procedimiento de Control para el seguimiento del oportuno pago de las obligaciones contraídas con sus proveedores. Por otra parte, las instituciones que se encuentren en procesos de implementación de certificación ISO deberán considerar el proceso de pago a proveedores en el diagnóstico definido en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, si corresponde.</p> <p>2.7.4 Transparencia: La institución realiza sus procesos de compra a través de <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</p> <p>2.7.5 Servicios de Bienestar: se incorpora a <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</p> <p>3 La institución identifica y prioriza todos los proyectos de mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado, y justifica su priorización, considerando:</p> <p>3.1 La estimación de recursos involucrados para cada uno de los proyectos.</p> <p>3.2 La relevancia del proyecto en términos de impacto institucional y apoyo a la gestión de abastecimiento de la institución.</p> <p>3.3 La relevancia del proceso que se quiere mejorar.</p> <p>3.4 La relevancia del/los producto/s o servicio/s que se proveen a través de los procesos transversales que se quieren mejorar con el uso de la Gestión de Abastecimiento.</p> <p>3.5 La relevancia de la política pública que se quiere mejorar, a través de las compras que realiza la institución, cuando corresponda.</p> <p>Nota: Conservación: Distribución y Registro de localización de los productos para que puedan ser fácilmente inventariados. Identificación: Codificación de los productos e identificación de los componentes,</p>

ETAPA I – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	registro de número único para producto o producto commodity asociado. Instrucción: Debe estar bien definida la función de cada actor en el proceso de inventario. Formación: Es necesario formar y recordar a los actores del proceso en el procedimiento óptimo de inventario.

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>4 La institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna, y procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y los recursos financieros del Servicio.</p> <p>5 La institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando Plan de Capacitación para reducir las brechas de competencias del personal en gestión de abastecimiento, mecanismos de compras que utilizará el Servicio y su justificación, uso del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, Plan Anual de Compras, gestión de contratos, gestión de reclamos, gestión de inventarios, gestión de proveedores y las áreas críticas priorizadas identificadas en el diagnóstico y define proyectos de mejoramiento de la gestión de</p>	<p>4 El Servicio define el Plan Anual de Compras institucional para el periodo, con base en el Diagnóstico de la etapa anterior. Para ello debe considerar, al menos:</p> <p>4.1 Compras Estratégicas definidas para el periodo y el resto de las compras del servicio.</p> <p>4.2 Definición de un procedimiento interno para elaborar el Plan anual de compras de acuerdo a lo establecido en la normativa.</p> <p>4.3 Socialización a toda la Institución de dicho procedimiento.</p> <p>4.4 Elaboración del plan anual de compras institucional aprobado por el Jefe de Servicio, considerando al menos:</p> <p>4.4.1 La normativa interna.</p> <p>4.4.2 Los procedimientos legales de compras.</p> <p>4.4.3 Las necesidades de compras de la institución.</p> <p>4.4.4 Los recursos financieros del Servicio.</p> <p>4.5 Identificación de indicadores de compras con base en la información que proporciona el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, considerando al menos:</p> <p>4.5.1 Las metas comprometidas por la institución, diseñadas según el diagnóstico aplicado.</p> <p>4.5.2 Datos históricos obtenidos en los años anteriores.</p> <p>5 La Institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. El Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento corresponde a cualquier acción que realice el servicio con el fin de incorporar mejoras a la Gestión de Abastecimiento en uno o más proyectos o actividades definidas según el diagnóstico de áreas críticas. Por ejemplo, la evaluación a proveedores, como una actividad a desarrollar por la institución, el que debe incluir al menos lo siguiente:</p> <p>5.1 Diseño del Plan de Capacitación en Gestión de Abastecimiento en base a las conclusiones del diagnóstico de competencias aplicado y las necesidades de capacitación en materia de abastecimiento establecido por la institución, incluido en el Plan Anual de capacitación de la Institución. El Plan debe contener al menos:</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>abastecimiento.</p> <p>6 La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras elaborado con base en la información que proporciona el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> y determina el valor de la meta de cada uno de ellos.</p>	<p>5.1.1 Acciones de capacitación asociadas a las competencias a reforzar y a las necesidades de capacitación institucional en materia de abastecimiento detectadas.</p> <p>5.1.2 Calendarización de las acciones de capacitación.</p> <p>5.1.3 N° participantes, definiendo el perfil de cada uno, dependiendo de las funciones que realizan.</p> <p>5.2 Diseño de un sistema de gestión de los reclamos identificando al menos:</p> <p>5.2.1 Definición del compromiso de la institución para la disminución de reclamos el año 2012.</p> <p>5.2.2 Flujo interno de derivación y evacuación de los reclamos.</p> <p>5.3 Diseño de mecanismos de evaluación periódica de sus contratos considerando al menos:</p> <p>5.3.1 Nombre del contrato.</p> <p>5.3.2 Fecha de inicio y término.</p> <p>5.3.3 Procedimientos para su gestión.</p> <p>5.4 Diseño de un sistema de evaluación de proveedores considerando los resultados obtenidos en el Diagnóstico.</p> <p>5.5 La Institución define los mecanismos de compra que utilizará durante el periodo, para ello considera:</p> <p>5.5.1 Presupuesto asignado.</p> <p>5.5.2 Tipo de compra.</p> <p>5.5.3 Montos.</p> <p>5.6 Diseño de una política de inventarios de acuerdo a sus necesidades. Considerando al menos:</p> <p>5.6.1 Disponibilidad de productos.</p> <p>5.6.2 Planificación de sus compras.</p> <p>5.6.3 Volúmenes.</p> <p>5.6.4 Mecanismos de registro y control.</p> <p>6 La institución elabora, de acuerdo al Diagnóstico, el Plan de Mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento para la ejecución y evaluación de los proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento el que deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <p>6.1 La Cartera de Proyectos Institucional debidamente priorizada y costeadada.</p> <p>6.2 Objetivo general de cada proyecto de mejoramiento</p> <p>6.3 Objetivos específicos de cada proyecto (en términos de impacto).</p> <p>6.4 Áreas críticas priorizadas.</p>

ETAPA II – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>7 La institución elabora un Programa de Trabajo anual para la ejecución del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos actividades, plazos y responsables.</p>	<p>6.5 Tiempos de implementación de cada proyecto, que puede ser de más de un año.</p> <p>6.6 Indicadores de Desempeño para evaluar la operación de cada proyecto, metas y medios de verificación.</p> <p>7 La institución elabora de acuerdo al Plan de Mejoramiento de la gestión de Abastecimiento, un Programa de Trabajo Anual de los proyectos priorizados y seleccionados para el año siguiente considerando:</p> <p>7.1 la disponibilidad de recursos establecida en la Ley de Presupuestos</p> <p>7.2 las áreas críticas priorizadas a los cuales se vincula cada proyecto,</p> <p>7.3 Definición de las actividades y/o proyectos para abordar las áreas críticas priorizadas, las que deben incluir al menos:</p> <p>7.3.1 nombre de la actividad,</p> <p>7.3.2 área crítica abordada,</p> <p>7.3.3 objetivo,</p> <p>7.3.4 plazo de ejecución,</p> <p>7.3.5 responsables.</p>

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>8 La institución realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> sobre la base del Plan Anual de compras definido.</p>	<p>8 El Servicio implementa el Plan Anual de Compras institucional para el periodo. considerando al menos:</p> <p>8.1 Ejecución del plan anual de compras institucional aprobado por el Jefe de Servicio, considerando al menos:</p> <p>8.1.1 La normativa interna</p> <p>8.1.2 Los procedimientos legales de compras</p> <p>8.1.3 Las necesidades de compras de la institución</p> <p>8.1.4 Los recursos financieros del Servicio.</p> <p>8.1.5 Criterios de compra donde incorpora los conceptos de transparencia, acceso, servicios de bienestar, políticas de pago y eficiencia energética.</p>
<p>9 La Institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras.</p>	<p>9 Mide los Indicadores de compras comprometidos en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> y las metas comprometidas por la Institución en el primer trimestre del 2012.</p>
<p>10 La Institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y registra los resultados.</p>	<p>10 La Institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento considerando lo siguiente:</p> <p>10.1 Ejecución del Plan de Capacitación en Gestión de Abastecimiento en base diseño aplicado y las necesidades de capacitación en materia de abastecimiento establecido por la institución, incluido en el Plan Anual de capacitación de la Institución. El Plan debe contener al menos:</p> <p>10.1.1 Acciones de capacitación asociadas a las competencias a reforzar y a las necesidades de capacitación institucional en materia de abastecimiento detectadas.</p> <p>10.1.2 Calendarización de las acciones de capacitación.</p> <p>10.1.3 N° participantes, definiendo el perfil de cada uno, dependiendo de las funciones que realizan.</p> <p>10.2 La implementación de un sistema de control de gestión y evacuación interna de los reclamos recibidos a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, para ello:</p> <p>10.2.1 Mide el sistema de control de gestión y evacuación de reclamos incorporando estándares y control de calidad de las respuestas enviadas al</p>

ETAPA III – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p style="text-align: center;">proveedor.</p> <p>10.3 Las acciones que dan origen a la evaluación periódica y oportuna de los contratos que definió como gestionables de acuerdo al diagnóstico realizado.</p> <p>10.4 La implementación del sistema de evaluación de proveedores, para ello considera:</p> <p style="padding-left: 20px;">10.4.1 Herramientas disponibles en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</p> <p>10.5 Ejecución de sus compras de acuerdo a los mecanismos de compra establecidos.</p> <p>10.6 La implementación de los mecanismos para comparar los montos ejecutados en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> versus lo transado fuera por el portal, para ello:</p> <p style="padding-left: 20px;">10.6.1 Justifica toda compra realizada fuera del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</p> <p style="padding-left: 20px;">10.6.2 Mide el porcentaje de eficiencia en el uso del sitio versus lo no transado por el sitio.</p> <p style="padding-left: 20px;">10.6.3 Ítems presupuestarios transables en el portal.</p> <p>10.7 La implementación de la política de inventarios definida, para ello considera:</p> <p style="padding-left: 20px;">10.7.1 Alcance</p> <p style="padding-left: 20px;">10.7.2 Gestión de Bodegas</p> <p style="padding-left: 20px;">10.7.3 Actores</p> <p>10.8 La implementación de los proyectos de mejoramiento de las áreas priorizadas de la gestión de abastecimiento con base en el diagnóstico y el Programa de Trabajo Anual, el que debe incluir al menos:</p> <p style="padding-left: 20px;">10.8.1 Objetivos generales y específicos,</p> <p style="padding-left: 20px;">10.8.2 Alcance,</p> <p style="padding-left: 20px;">10.8.3 Impacto, monto a ejecutar (si corresponde),</p> <p style="padding-left: 20px;">10.8.4 Cronograma de trabajo señalando actividades, plazo y responsables.</p>

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>11 La Institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y la ejecución del Plan Anual de Compras y los resultados de los indicadores comprometidos con su fundamentación.</p> <p>12 La Institución analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos y las brechas entre resultados efectivos y metas y formula recomendaciones para el siguiente período.</p>	<p>11a El Servicio evalúa el Plan Anual de Compras institucional para el periodo. considerando al menos:</p> <p>11a.1 Resultados de la ejecución del plan anual de compras institucional aprobado por el Jefe de Servicio, considerando al menos:</p> <p>11a.1.1 La normativa interna.</p> <p>11a.1.2 Los procedimientos legales de compras.</p> <p>11a.1.3 Las compras realizadas por la institución.</p> <p>11a.1.4 Criterios de compra donde incorpora los conceptos de transparencia, acceso, servicios de bienestar, políticas de pago y eficiencia energética. Para ello toma en cuenta: Mejoras en las políticas de adquisiciones de la organización. Participación del Servicio de Bienestar en sus procesos de abastecimiento.</p> <p>12 La Institución evalúa la meta comprometida para los indicadores de desempeño a través del panel de indicadores publicado en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> para ello:</p> <p>12.1 Analiza el resultado de cada indicador</p> <p>12.2 Realiza un programa de seguimiento a los indicadores de desempeño del panel de indicadores publicado en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> a través de la medición de su cumplimiento:</p> <p>12.2.1 Si el indicador supera en un 5% la meta propuesta por la institución debe justificar su sobrecumplimiento.</p> <p>12.2.2 Si el indicador está un 5% bajo la meta propuesta por la institución debe justificar su no cumplimiento.</p> <p>11b La Institución evalúa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido y registra los resultados, considerando al menos:</p> <p>11b.1 Evaluación de los usuarios capacitados en el marco del Plan de Capacitación en Gestión de Abastecimiento implementado, considerando al menos:</p> <p>11b.1.1 Presenta resultados de la de las actividades identificando al menos, número de funcionarios capacitados, áreas a las que pertenecen estos funcionarios,</p> <p>11b.1.2 Aprobación del sistema de acreditación</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>de competencias en gestión de abastecimiento, cumpliéndose la meta anual comprometida con la Dirección de Compras.</p> <p>11b.1.3 Genera un Registro interno de los funcionarios acreditados que aprueban la acreditación con nota igual o superior a 65% para el año 2012 y en las condiciones que lo establece la Ley 19.886 y su reglamento, en los perfiles 1, 2, 3, 4 y 5, los que corresponden a: operador, supervisor, auditor, abogado y Jefe de Servicio respectivamente, incluyendo al menos:  Nombre y Rut de cada funcionario acreditado.  Unidad de Compra en la que ejerce funciones.  Perfil de usuario.</p> <p>11b.1.4 Proponen acciones de mejoramiento para las actividades de capacitación para el próximo periodo.</p> <p>11b.2 La Institución evalúa el sistema de gestión de los reclamos recibidos a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>. Para ello:</p> <p>11b.2.1 Propone acciones para mejorar los temas más reclamados por parte de los proveedores.</p> <p>11b.2.2 Compromete acciones concretas de mejora para el año siguiente.</p> <p>11b.3 La institución evalúa la gestión implementada en la evaluación periódica y oportuna de los contratos gestionables, para ello:</p> <p>11b.3.1 Analiza el resultado de la gestión implementada.</p> <p>11b.3.2 Propone acciones de mejoramiento en el sistema de evaluación de contratos.</p> <p>11b.4 La Institución evalúa el sistema de evaluación de proveedores, para ello:</p> <p>11b.4.1 Analiza el resultado de las acciones realizadas durante el periodo.</p> <p>11b.4.2 Propone acciones correctivas para el sistema para el siguiente periodo.</p> <p>11b.5 La Institución evalúa los mecanismos de compra utilizados, para ello considera:</p> <p>11b.5.1 Análisis de resultados de las acciones realizadas</p> <p>11b.5.2 Propone acciones correctivas para el próximo periodo.</p> <p>11b.6 Evaluación de los mecanismos implementados para comparar los montos ejecutados en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> versus lo transado fuera por el portal, para ello:</p> <p>11b.6.1 Analiza las Justificaciones toda compra realizada fuera del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</p> <p>11b.6.2 Evalúa el porcentaje de eficiencia en el uso</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>13 La Institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas e identificando los plazos de ejecución y responsables.</p> <p>14 La institución implementa los compromisos establecidos</p>	<p>del sitio versus lo no transado por el sitio.</p> <p>11b.6.3 La Institución evalúa los montos ejecutados en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> respecto a los ítems presupuestarios transables en el portal. Para ello: Propone acciones a seguir de mejoramiento permanente en la incorporación de aquellos procesos que debiendo haber sido transados por la plataforma no lo fueron.</p> <p>11b.7 La Institución evalúa la política de inventarios elaborada, para ello considera al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11b.7.1 Exceso de stock</li> <li>11b.7.2 Insuficiencia de stock</li> <li>11b.7.3 Robo</li> <li>11b.7.4 Mermas</li> <li>11b.7.5 Obsolescencia</li> </ul> <p>11b.8 Evaluación de los Proyectos de mejoramiento de las áreas críticas priorizadas basadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11b.8.1 Análisis del resultado de la implementación de cada actividad y o proyecto, señalando los compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso, su justificación, identificando causas internas y externas.</li> <li>11b.8.2 Análisis del resultado de los indicadores definidos para cada proyecto o actividad.</li> </ul> <p>13 La institución elabora un programa de seguimiento como resultado de la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, generando recomendaciones de mejora, compromisos y acciones/actividades, con plazos y responsables para ser implementado el año (t+1), considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>13.1 Cumplimiento de los compromisos que surgen de las recomendaciones, acciones/actividades, establecidas en el Programa de Seguimiento.</li> <li>13.2 Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos no alcanzados.</li> <li>13.3 Programación de Acciones/actividades, con plazos y responsables.</li> <li>13.4 Difusión de los resultados anuales del proceso de mejoramiento a todos los funcionarios de la institución. Esta debe realizarse a través de medios internos, tales como: Circulares, oficios, correo electrónico, publicación intranet, memorias u otros.</li> </ul> <p>Nota: El objetivo 14 no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.</p>

ETAPA IV – OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.</p> <p>15 La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	