

**REPUBLICA DE CHILE**  
**MINISTERIO DE HACIENDA**  
Dirección de Presupuestos

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2005**  
**PROGRAMA MARCO**

**DOCUMENTO TÉCNICO**  
Agosto 2004

# Programas de Mejoramiento de Gestión

## I. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N°19.553<sup>1</sup> se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

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

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Luego de cuatro años de aplicación, los resultados obtenidos en esta primera fase, muestran que los PMG han sido un buen instrumento. En efecto, en estos años, de acuerdo a definiciones técnicas elaboradas al interior del sector público por parte de una red de expertos, los servicios han avanzado en el desarrollo de los sistemas de gestión que forman parte de sus respectivos PMG. Lo anterior ha permitido que los funcionarios reciban un beneficio económico, a la vez que se construye una base más sólida a partir de la cual enfrentar otras exigencias y procesos propios de un sector público que se moderniza para cumplir con sus principales desafíos.

Con el objeto de profundizar los avances logrados no es suficiente el reconocimiento al interior del sector público. En este nivel de desarrollo de los PMG, en que un gran número de servicios alcanzan las metas definidas, se requiere la aplicación de un estándar externo que continúe promoviendo la excelencia en el servicio público, pero que también haga reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin, la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 introduce los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos -reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO<sup>3</sup>- respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompaña el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional.

## II. Objetivos y Requisitos

---

<sup>1</sup> Ley N° 19.553 de febrero de 1998 y Decreto N°475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

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

<sup>3</sup> Ver Documento “Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO, PMG” en [www.dipres.cl/control](http://www.dipres.cl/control) de gestión.

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión se enmarcan en un conjunto de áreas comunes para todas las instituciones del sector público, denominado Programa Marco. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, calidad de atención de usuarios, planificación/control/gestión territorial integrada, administración financiera y enfoque de género. El Programa Marco comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión indicados. Cada etapa es definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre implementado según características y requisitos básicos<sup>4</sup>.

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

1. La elaboración de los PMG por parte de los servicios se enmarca en un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión comunes para todas las instituciones del sector público. Esta definición, que constituye el Programa Marco, incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión. En particular, el Programa Marco comprende sistemas que emanan de las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Ver Cuadro N°1.

**Cuadro N° 1**  
**PROGRAMA MARCO**  
**AREAS / SISTEMAS / NUMERO DE ETAPAS**

Areas	Sistemas	N° Etapas Finales
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4
	Evaluación de Desempeño	4
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	6
	Gobierno Electrónico	4
	- Simplificación de Trámites	6
PLANIFICACION/ CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	Planificación /Control de Gestión	6
	Auditoría Interna	4
	Gestión Territorial Integrada	4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	6
	Administración Financiero-Contable	6
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	4

<sup>4</sup> Para mayor detalle sobre aspectos de diseño y metodológicos del PMG ver documento "Sistema de Control de Gestión y Presupuesto por Resultados. La experiencia Chilena, octubre 2003, cap V", en [www.dipres.cl/publicaciones/Control](http://www.dipres.cl/publicaciones/Control) de Gestión.

2. La formulación de los PMG para el año 2005 se efectuará siguiendo los mismos procedimientos de años anteriores. De igual modo, cada servicio debe proponer como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año 2005, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.

Respecto de las etapas, la formulación correspondiente al año 2005 incluye modificaciones menores en dos de los sistemas para ajustarse a nuevas normativas, y etapas adicionales para transitar, gradualmente, hacia un mecanismo de certificación externa.

3. La modificación menor se refiere a los siguientes sistemas:

- En capacitación se modifica la etapa 2, con el objeto de ajustarla a los requisitos de la Ley del Nuevo Trato Laboral aprobada el 23 de junio de 2003. Se incorpora como requisito que el diagnóstico por competencias laborales considere lo establecido en la Ley N° 19.882 sobre política de personal a los funcionarios públicos y las normativas que establezca la Dirección de Servicio Civil en estas materias.

- En compras y contrataciones públicas se modifican las etapas 2 y 3, con el objeto de ajustarlas a la Ley de Compras aprobada el 30 de Julio del año 2003. Se elimina el objetivo de informar una compra completa en la etapa 2 y se modifica el porcentaje a informar en la etapa 3 desde un 80% a un 100%. De esta forma, el objetivo de la etapa 2 es capacitar al personal en el uso del sitio web de la plataforma de comercio electrónico. Por su parte, el objetivo de gestión de la etapa 3 es publicar las licitaciones en el sistema e informar el 100% de las compras.

4. En relación a las nuevas etapas, éstas tiene por objeto que los servicios se incorporen, gradualmente, a un Programa Marco “Avanzado”, consistente en la certificación de sus sistemas por parte de organismos reconocidos internacionalmente, externos al ejecutivo y al servicio, a través de la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2000. Esta norma permitirá certificar un sistema de gestión de calidad en cada servicio. En el caso Chileno el sistema de gestión de calidad se basa en los actuales sistemas del Programa Marco del PMG.

Se avanzará desde un Programa Marco denominado “Básico” (ver cuadro1), actualmente acreditado por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la “Red de Expertos”, a otro denominado Programa Marco “Avanzado” (ver cuadro 2). Este incorpora los objetivos del Programa Marco “Básico” y las exigencias de la Norma ISO:9001:2000 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Dicho Programa será acreditado por organismos reconocidos internacionalmente externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG. En este sentido en el Programa Avanzado se definen nuevas etapas de desarrollo.

**Cuadro N° 2**  
**PROGRAMA MARCO AVANZADO AREAS / SISTEMAS/OBJETIVOS**

Áreas	Sistemas	Objetivo
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Capacitación	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación de Desempeño	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Proceso de Evaluación de Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
<b>CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS</b>	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), con el objeto de facilitar a los usuarios el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
	Simplificación de Trámites	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con el objeto de mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.
<b>PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION</b>	Planificación /Control de Gestión	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoría Interna	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001: 2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoría, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
<b>ADMINISTRACIÓN FINANCIERA</b>	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compra y contrataciones, con el objeto de fortalecer el acceso a mayor y mejor información y mejorar así la transparencia, eficiencia y calidad de este.
	Administración Financiero-Contable	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001: 2000, los procesos de Administración Financiero-Contable mejorándolos, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia oportuna, consistencia, calidad y confiabilidad.

5. La incorporación gradual al mecanismo de certificación Norma ISO 9001: 2000 considera dos aspectos centrales para garantizar el éxito del mecanismo. Estos se refieren al número de sistemas posibles de certificar cada año y a las etapas de desarrollo de dicho proceso.

Respecto del primer aspecto, los servicios ingresarán al Programa Marco “Avanzado” incorporando al menos dos sistemas en cada uno de los 3 primeros años, y los restantes en el año 4, con la excepción de los sistemas de enfoque de género y gestión territorial integrada. El momento y la forma específica de certificación de estos últimos dos sistemas se decidirá más adelante, en atención a sus particularidades.

Por otra parte, el sistema de gobierno electrónico no se incorpora directamente en la certificación ya que su acreditación es indirecta y se realiza íntegramente al momento de certificar los demás sistemas del Programa Marco y los procesos de provisión de productos estratégicos (bienes y/o servicios). La excepción a esto es el sistema simplificación de trámites, que forma parte de este sistema, y cuya certificación es posible de efectuar a través de las cláusulas de la Norma ISO.

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

Será requisito para la incorporación al Programa Marco “Avanzado” que los servicios tengan cumplidas las etapas finales del programa Marco “Básico”.

6. Para el primer año de implementación los dos o más sistemas a ingresar en el Programa Marco “Avanzado” serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el Servicio de entre capacitación; higiene, seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo; evaluación del desempeño; y auditoría interna. Los requisitos que deben cumplir los servicios que formulan el Programa Marco “Avanzado” son haber cumplido en el PMG 2004 la etapa 6 en el sistema de planificación y control de gestión, y la última etapa en el sistema elegido por el servicio.

Los servicios que comprometan objetivos de gestión del Programa Marco “Avanzado” correspondiente al año 2005 comprometerán nuevas etapas. En dicho programa se modifica el número de etapas de los siguientes sistemas: planificación / control de gestión, capacitación, higiene-seguridad y mejoramiento ambientes de trabajo, evaluación de desempeño y auditoría interna, agregando dos nuevas etapas.

Para el año 2005, los servicios que formulen el Programa Marco Avanzado comprometerán la etapa 7 en el sistema de planificación y control de gestión, y la etapa 5 en el sistema elegido por el servicio.

En el caso del resto de los sistemas cuya etapa final deba completarse a fines de este año, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, al menos se deberán mantener los requisitos técnicos del sistema.

En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales del Programa Marco Básico, éstos deberán comprometer las etapas siguientes correspondientes.

Considerando que es requisito que los servicios tengan cumplidas las etapas finales del programa Marco “Básico”, en el caso de no cumplimiento de los objetivos comprometidos en la evaluación de los PMG correspondiente a este año, el Decreto de formulación 2005 deberá modificarse en lo que corresponda.

Los cambios que se incorporan han sido trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG. En lo referido a normas ISO se trabajó los cambios con expertos e instituciones certificadas o en proceso de certificación. Con posterioridad han sido aprobados por el Comité Interministerial.

7. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2005, ya sea en el Programa Marco “Básico” o “Avanzado”, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el Programa. (Ver ejemplos).

Para el desarrollo del Programa Marco Avanzado DIPRES entregará, a más tardar el 30 de diciembre, los Manuales de Calidad Estándar que definen los requisitos que deberán alcanzar los sistemas para certificarse. Este Manual incorporará el conjunto de procedimientos documentados que describen el desarrollo de los respectivos sistemas, y la relación entre los procesos institucionales y el alcance de la certificación del sistema.

8. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2005. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco “Avanzado” el costo asociado a las etapas de preparación para la certificación y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio equivalentes al 50% del costo total.

## EJEMPLO

### PROGRAMA MARCO “BÁSICO”. PMG 2005

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
		I	II	III	IV	V	VI		
Recursos Humanos	Capacitación				●				
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				●				
	Evaluación de Desempeño			●	→				
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS					●	→		
	Gobierno Electrónico				●				
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						●		
	Auditoría Interna				●				
	Gestión Territorial Integrada		●	→					
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público					●	→		
	Administración Financiero-Contable					●	→		
Enfoque de Género	Enfoque de Género			●	→				

● : Etapa Cumplida PMG 2004

→ : Etapa comprometida PMG 2005 en el ejemplo

▶ : Se mantiene en la misma etapa

**EJEMPLO**

**PROGRAMA MARCO “AVANZADO”. PMG 2005**

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Recursos Humanos	Capacitación				●	→					
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				●	→					
	Evaluación de Desempeño			●							
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS					●					
	Simplificación de Trámites				●						
	Gobierno Electrónico				●						
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						●	→			
	Auditoría Interna				●	→					
	Gestión Territorial Integrada		●								
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público					●					
	Administración Financiero-Contable					●					
Enfoque de Género	Enfoque de Género			●							

 : Nuevas Etapas Programa Marco Avanzado

● : Etapa Cumplida PMG 2004

→ : sistema comprometido PMG 2005 en el ejemplo

→ : sistemas posibles de comprometer PMG 2005 en el ejemplo.

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

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

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

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

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

#### **IV. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas.**

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

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

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

**REPUBLICA DE CHILE**  
**MINISTERIO DE HACIENDA**  
Dirección de Presupuestos

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**  
**AÑO 2005**

**ANEXO**

**PROGRAMA MARCO**

**AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS**

<b>AREA</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
-------------	-------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>Meta</b>
CAPACITACION	<p>Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2005, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal".</li> <li>• Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.</li> <li>• Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996.</li> <li>• Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1599, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público.</li> <li>• Norma Internacional ISO 9001:2000.</li> <li>• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2004.</li> <li>• Manual de Calidad Estándar para Certificación de Programa Marco "Avanzado" Norma ISO.</li> </ul>	<p>Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Capacitación del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de éstos.</p>

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares.</li> <li>➢ Elabora y presenta al Jefe de servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité.</li> </ul> </li> <li>• El Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio temas de organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE.</li> <li>• Criterios de evaluación de ofertas que consideren al menos: perfil profesional de los relatores, trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar, y ofertas técnica y económica.</li> </ul> </li> <li>➢ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos.</li> <li>➢ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna preseleccionada y su justificación o las excepciones, cuando corresponda.</li> </ul> </li> <li>• El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación en los plazos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elabora un diagnóstico de competencias <b>laborales</b><sup>5</sup> de los funcionarios.</li> <li>➢ Elabora un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: misión institucional, objetivos estratégicos, productos estratégicos, áreas claves de funcionamiento, necesidades de mejoramiento de la gestión y competencias requeridas para lograr tales mejoramientos.</li> <li>➢ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores.</li> <li>➢ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.</li> <li>➢ Considera las disposiciones del Sistema de Compras Públicas, reguladas a través de los procedimientos de ChileCompra y aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, sobre la base de los criterios establecidos en la Etapa anterior.</li> <li>➢ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente.</li> </ul> </li> <li>• El servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios.</li> <li>• El servicio informa a los funcionarios el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo.</li> <li>• El servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI.</li> <li>➢ Al Comité Bipartito de Capacitación.</li> <li>➢ A los funcionarios de la institución.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado.</li> <li>➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación.</li> </ul> </li> <li>• El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios.</li> <li>• El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas<sup>6</sup>.</li> </ul>

El diagnóstico por competencias debe considerar los requisitos señalados en la Ley N° 19.882 sobre política de personal a los funcionarios públicos y las normativas que establezca la Dirección de Servicio Civil en estas materias.

En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

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

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del sistema de Capacitación, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Capacitación.</li> <li>➢ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Capacitación, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan.</li> <li>➢ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes al Manual de Calidad<sup>7</sup> según estándar entregado por la DIPRES.</li> <li>- Ejecución de auditorías a los procesos del sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación.</li> <li>- Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorías.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Capacitación. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras<sup>8</sup> para lo cual debe realizar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES.</li> <li>➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.</li> <li>➢ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.</li> <li>➢ Certificación<sup>9</sup> del sistema según alcance definido.</li> </ul> </li> </ul>

---

Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance el sistema certificar.

Los organismos certificadores son acreditados por ISO y en el caso chileno deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN). La duración de la certificación será de 2 años, periodo en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados anualmente, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora.

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

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público.</li> <li>• Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.</li> <li>• Modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Supremo N° 168, 1996. Previsión Social.</li> <li>- Decreto Supremo N° 30, 1988. Previsión Social</li> <li>- Decreto Supremo N° 206, 1970. Previsión Social.</li> <li>- Decreto Supremo N° 186, 1969. Previsión Social.</li> </ul> </li> <li>• Norma Internacional ISO 9001:2000.</li> <li>• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2004.</li> <li>• Manual de Calidad Estándar para Certificación de Programa Marco "Avanzado" Norma ISO.</li> </ul>	Funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios.</li> <li>➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité Paritario de Higiene y Seguridad en funciones elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Un diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos y mejoramiento de ambientes de trabajo (Mutuales de Seguridad).</li> <li>➢ Áreas claves de mejoramiento de ambientes.</li> <li>➢ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período.</li> </ul> </li> <li>• El Comité presenta al Jefe de Servicio la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, conteniendo al menos los aspectos señalados en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (DS 54, 21.02.1969 y sus modificaciones).</li> <li>• El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe.</li> <li>• El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> </li> <li>• El Comité Paritario de Higiene y Seguridad elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de seguimiento de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución).</li> <li>• El Comité Paritario de Higiene y Seguridad elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de seguimiento respecto a situaciones extraordinarias que se han producido en el periodo. Estas dicen relación con el Control de la Tasa de Riesgo de Accidentabilidad.</li> <li>• El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente señalados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité Paritario de Higiene y Seguridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo.</li> <li>➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados.</li> </ul> </li> <li>• El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios.</li> <li>• El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas<sup>10</sup>.</li> </ul>

<sup>10</sup> En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y no comprometa durante el presente año la etapa 5 correspondiente a la preparación de la certificación, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio prepara la certificación del sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.</li> <li>➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan.</li> <li>➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes al Manual de Calidad<sup>11</sup> según estándar entregado por la DIPRES.</li> <li>- Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación.</li> <li>- Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorías.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras<sup>12</sup> para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES.</li> <li>➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.</li> <li>➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.</li> <li>➤ Certificación<sup>13</sup> del Sistema según alcance definido.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>1</sup> Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

<sup>2</sup> Los organismos certificadores son acreditados por ISO y en el caso chileno deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

<sup>3</sup> La duración de la certificación será de 2 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados anualmente, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora.

<b>AREA</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
-------------	-------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>Meta</b>
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Proceso de Evaluación de Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido).</li> <li>• Reglamentos Especiales de Calificación vigentes.</li> <li>• Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo.</li> <li>• Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (Incremento por Desempeño Individual).</li> <li>• Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos.</li> <li>• Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.</li>   <li>• Norma Internacional ISO 9001:2000.</li>   <li>• Manual de Calidad Estándar para Certificación de Programa Marco "Avanzado" Norma ISO.</li>   <li>• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2004.</li> </ul>	Proceso de Evaluación de Desempeño, certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

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

<sup>4</sup> En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como “objetivo de gestión”, y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio prepara la certificación del sistema de Evaluación del Desempeño según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño.</li> <li>➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan.</li> <li>➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes al Manual de Calidad<sup>5</sup> según estándar entregado por la DIPRES.</li> <li>- Ejecución de auditorias a los procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación.</li> <li>- Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorias.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras<sup>6</sup> para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por Dipres.</li> <li>➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.</li> <li>➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.</li> <li>➤ Certificación<sup>7</sup> del Sistema según alcance definido.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>5</sup> Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

<sup>6</sup> Los organismos certificadores son acreditados por ISO y en el caso chileno deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

<sup>7</sup> La duración de la certificación será de 2 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados anualmente, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana N°30 de 7 de diciembre de 2000.</li> <li>• Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2004.</li> <li>• Circular N°11 de 29 de octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda.</li> <li>• Decreto N°680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.</li> <li>• Plan Nacional para superar la discriminación en Chile.</li> <li>• Ley N°19.880, Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.</li> <li>• Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.</li> </ul>	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), establecidas, funcionando y operando de forma integrada con los dispositivos de información y comunicación con que cuenta la institución.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>DE Y</p> <p>OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un diagnóstico<sup>18</sup> del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB), en base a Guía Metodológica. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento.</li> <li>➢ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo establecido en Guía Metodológica de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEGOB. El plan especifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Objetivo General y específicos del plan.</li> <li>➢ Instrumentos y descriptores<sup>19</sup> del registro de solicitudes.</li> <li>➢ Los instrumentos y medios para la difusión.</li> <li>➢ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios.</li> <li>➢ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores</li> </ul> </li> <li>• El servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEGOB, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo.</li> <li>➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa<sup>18</sup> parcialmente las OIRS en base a Guía Metodológica y al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro.</li> <li>➢ Análisis de bs instrumentos y medios de difusión</li> <li>➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834.</li> <li>➢ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa y opera en régimen las OIRS, en base a Guía Metodológica, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Opera el sistema de información y evaluación de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior.</li> <li>➢ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos.</li> </ul> </li> <li>• El servicio elabora informe de resultado de la implementación del Modelo OIRS y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informes Ejecutivos.</li> <li>➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos.</li> </ul> </li> <li>• El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados. Este contempla un Informe Ejecutivo que indica el estado de avance de las recomendaciones formuladas, y una evaluación en términos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados.</li> </ul>

<sup>3</sup> El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial.

<sup>9</sup> Los descriptores corresponden a los parámetros por los cuales se registra al usuario (datos de : perfil, localización – contacto) y clasifica la solicitud ( tipología : reclamo – queja, consulta, opinión, sugerencia u otra) u otros descriptores propios de la Institución.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la implementación del Modelo OIRS, en base a Guía Metodológica, diseñado en la etapa anterior, e informa sus resultados a la SEGEGOB.</li> <li>• El Servicio perfecciona el Modelo OIRS pasando a un Modelo Integral de Atención de Usuarios, validado por SEGEGOB, con base a los resultados de la implementación y operación de las OIRS y la guía metodológica elaborada por SEGEGOB. El modelo Integral de Atención de Usuarios especifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Objetivos institucionales en materias de atención de usuarios vinculando los productos estratégicos del servicio con los compromisos Institucionales a nivel gubernamental.</li> <li>➤ Catastro de los bienes y/o servicios entregados a través de los dispositivos de información del servicio, tales como: teléfonos, call center, página web, oficina móvil de información u otros.</li> <li>➤ Metodología de trabajo para la articulación comunicacional de las OIRS con los dispositivos de información del servicio.</li> <li>➤ El plan de difusión de la atención de usuarios del servicio.</li> <li>➤ Indicadores de resultados para evaluar los objetivos planteados para el desarrollo del Modelo Integral, y metas para estos indicadores.</li> </ul> </li> <li>• El Servicio elabora un Programa de Trabajo para la aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuarios en el año en curso y siguiente, y presenta informe a la SEGEGOB, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Principales hitos de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, vinculando comunicacionalmente los espacios de atención de usuarios al interior del Servicio.</li> <li>➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio implementa el Modelo Integral de Atención de Usuarios, validado por SEGEGOB ,según Guía Metodológica, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementa procedimientos que articulan comunicacionalmente los bienes y/o servicios entregados por las OIRS y los diferentes dispositivos de información del servicio.</li> <li>➤ Implementa el Plan de difusión de atención de usuarios del servicio.</li> <li>➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Modelo Integral de Atención de Usuarios.</li> <li>➤ Actualiza, evalúa y analiza la información registrada en la Atención de Usuarios.</li> <li>➤ Mide los Indicadores de resultados para evaluar los objetivos planteados para el desarrollo del Modelo Integral.</li> </ul> </li> <li>• El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes Ejecutivos.</li> <li>➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes periodos.</li> </ul> </li> <li>• El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Modelo Integral de Atención de usuarios e informa sus resultados a la SEGEGOB.</li> </ul>

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

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
GOBIERNO ELECTRONICO	Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001.</li> <li>• Agenda de Gobierno Electrónico 2003-2005.</li> <li>• Ley de Bases de Procedimientos Administrativos (19.880)</li> <li>• Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos</li> <li>• Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma (19.799)</li> <li>• Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico</li> <li>• Manual operativo de simplificación de trámites</li> <li>• Manual operativo sobre documentos electrónicos y firma electrónica</li> <li>• Información presentada a través del sitio <a href="http://www.modernización.gov.cl">http://www.modernización.gov.cl</a></li> </ul>	Servicio utilizando Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumpliendo estándares de calidad en la atención de sus clientes/usuarios/beneficiarios a través de la provisión de bienes y/o servicios optimizados, con procesos de soporte institucional mejorados y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia implementados.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios<sup>20</sup>, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe al PRYME de la SEGPRES para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Analiza e identifica los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones para su mejoramiento y uso de TIC.</li> <li>➢ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de provisión de los productos de la institución que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos, considerando aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Características de los productos</li> <li>○ Provisión y/o modo de acceso</li> <li>○ Trámites en línea y ventanillas únicas electrónicas<sup>21</sup></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo al Diagnóstico, el servicio elabora el Plan de mejoramiento y uso de TIC<sup>22</sup> en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, aprobado por el jefe de servicio, y presenta informe al PRYME de la SEGPRES para su validación.</li> <li>• De acuerdo al Plan, el servicio elabora un Programa de Trabajo<sup>23</sup> y lo presenta al PRYME de la SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa el Programa de Trabajo<sup>24</sup> para el desarrollo del Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.</li> <li>• El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación<sup>25</sup>, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Análisis de la implementación realizada</li> <li>➢ Evaluación de los resultados</li> <li>➢ Recomendaciones</li> <li>➢ Compromisos que surgen de las recomendaciones</li> <li>➢ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos</li> </ul> </li> <li>• El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia<sup>26</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el Programa de Trabajo y el Programa de Seguimiento<sup>27</sup> y lo presenta al PRYME de la SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informes Ejecutivos</li> <li>➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas en la provisión de los productos que utilizan TIC.</li> <li>➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación</li> <li>➢ Resultado de la medición de los indicadores</li> </ul> </li> <li>• El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.</li> </ul>

<sup>20</sup> La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2005, actualizada según corresponda.

<sup>21</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 1 y 5 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Particularmente en lo que contempla la etapa 5, se deberá incluir todos los elementos de diagnóstico para la elaboración de la propuesta institucional de Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios. Estos son: revisión del catastro de trámites inter-servicios identificando aquellos trámites en que participa la institución, identificación de las actividades del proceso en que existe interrelación con otros servicios, identificación y priorización de los trámites inter-servicios en que participa la institución y que son factibles de simplificar, identificación de las etapas del proceso de simplificación de trámites que son de responsabilidad del servicio e identificación de los procesos internos que contribuyen a simplificar los trámites inter-servicios.

<sup>22</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 2 y 5 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Particularmente en lo que contempla la etapa 5, se deberá incluir todo lo referido a la propuesta institucional de Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios y el establecimiento de Convenios de Trabajo con aquellas instituciones que intervienen en los trámites inter-servicios.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, considerando aspectos tales como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relevancia de los procesos</li> <li>○ Necesidad de operar con otras instituciones para desarrollar los procesos</li> </ul> </li> <li>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones y/o creación de canales tecnológicos de participación ciudadana y</li> <li>➤ transparencia, considerando al menos, aspectos tales como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia</li> <li>○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana</li> </ul> </li> </ul>			

**NOTA:**

**1.- Las etapas de desarrollo del Sistema Simplificación de Trámites se encuentran incorporadas en el Sistema Gobierno Electrónico, por lo cual su grado de avance será verificado a través del desarrollo de las etapas de dicho Sistema.**

**2.- En el año 2006 para todos aquellos servicios que cumplan con los requisitos correspondientes se encontrará disponible para comprometer, la etapa de de preparación de la certificación para el Sistema Simplificación de Trámites.**

<sup>3</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 3 y 5 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Particularmente en lo que contempla la etapa 5, se deberá incluir todo lo referido al Programa de Trabajo institucional para la aplicación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

<sup>4</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar la implementación del plan de simplificación/eliminación de trámites. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir todo lo referido a la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

<sup>5</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

<sup>6</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en la etapa 4 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003 en lo relativo a la elaboración y publicación de la Carta de Derechos Ciudadanos en las JIRS del servicio.

<sup>7</sup> Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4, 5 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar la elaboración de un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio. Respecto a la etapa 5, se deberá incluir la aplicación del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la etapa 4. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir el Informe de Resultado de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	<p>Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2003 y Proyecciones para 2004. Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda, Junio de 2004.</li> <li>• Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Octubre de 2003.</li> <li>• Aspectos Macroeconómicos del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2005. Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda.</li> <li>• Documento, Bases y Guía: Premio Nacional a la Calidad de los Servicios Públicos 1999. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (CIMGP).</li> <li>• Guía Metodológica: Planificación Estratégica en los Servicios Públicos. CIMGP, Dirección de Presupuestos – Ministerio de Hacienda, 1996.</li> <li>• Indicadores de Gestión en los servicios públicos. Serie Guía Metodológica, 1996. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Norma Internacional ISO 9001:2000.</li> <li>• Manual de Calidad Estándar para Certificación de Programa Marco “Avanzado” Norma ISO.</li> <li>• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2004.</li> </ul>	<p>Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.</p>

PLANIFICACION / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio establece la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios)</li> <li>Define la misión considerando los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los productos estratégicos (bienes y/o servicios) otorgados a los clientes / beneficiarios / usuarios de la institución.</li> <li>○ La estructura organizacional y las funciones específicas.</li> <li>○ Los sistemas de información utilizados en la institución.</li> </ul> </li> <li>➤ La legislación que enmarca su misión.</li> <li>➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio.</li> <li>➤ La opinión de los clientes del servicio.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que incluye :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las declaraciones estratégicas definidas, considerando los siguientes criterios:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relevante para los objetivos de la institución.</li> <li>○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos.</li> <li>○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño.</li> <li>○ Genera información .</li> </ul> </li> <li>➤ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios), por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad y en los ámbitos de proceso, producto y resultado.</li> <li>➤ Identificación de indicadores para medir el desempeño de productos de Gestión Interna relevantes para la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad.</li> <li>➤ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño.</li> <li>➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EL servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG y presenta los indicadores de desempeño en la formulación de Presupuesto.</li> </ul>

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio presenta los indicadores de desempeño y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores.</li> <li>➢ Medios de Verificación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio prepara la certificación del sistema de Planificación y Control de Gestión según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión.</li> <li>➢ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan.</li> <li>➢ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión, el que debe incluir, al menos:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes al Manual de Calidad<sup>28</sup> según estándar entregado por la DIPRES.</li> <li>- Ejecución de auditorías a los</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras<sup>29</sup> para lo cual debe realizar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES.</li> <li>➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.</li> <li>➢ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.</li> <li>➢ Certificación<sup>30</sup> del Sistema según alcance definido.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>3</sup> Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

<sup>2</sup> Los organismos certificadores son acreditados por ISO y en el caso chileno deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

<sup>3</sup> La duración de la certificación será de 2 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados anualmente, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora.

PLANIFICACION / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
			procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. - Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorias.	

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

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
AUDITORIA INTERNA	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración.</li> <li>• Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción.</li> <li>• Ley 19.553, febrero 1998. Establece Asignación de Modernización.</li> <li>• Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N°12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG.</li> <li>• Decreto Supremo N°12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000.</li> <li>• Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG).</li> <li>• Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.</li> <li>• Norma Internacional ISO 9001:2000.</li> <li>• Manual de Calidad Estándar para Certificación de Programa Marco "Avanzado" Norma ISO.</li> <li>• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2004.</li> </ul>	Funcionamiento de Unidades de Auditoria certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoria Interna, considerando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ La Unidad de Auditoria Interna depende directamente del Jefe de Servicio.</li> <li>➢ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoria Interna se definen en concordancia con las orientaciones estratégicas del servicio y las normativas vigentes en el tema, de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Unidad de Auditoria Interna elabora un diagnóstico y presenta informe al Jefe de Servicio indicando las áreas que puedan representar riesgo para el normal funcionamiento de la organización y los temas que se deben auditar. El diagnóstico contempla los tipos de auditorias que se han realizado previamente, la existencia de manuales de organización y procedimientos, la participación de la función de auditoria en la planificación y desarrollo de sistemas de información, entre otros.</li> <li>• La Unidad de Auditoria Interna elabora un Plan General para tres años y un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Las tres líneas de auditoria: Institucional, Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. el Presidente de la República y coordinada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG).</li> <li>➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución.</li> <li>➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse.</li> <li>➢ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG), y que, entre otros, indica las orientaciones que se deben tener presente para definir los planes y las áreas de interés del Gobierno en materia de auditorias.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan General y Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Aplica los mecanismos de auditorias de acuerdo a la metodología que señala el CAIGG, cuyos principales aspectos a considerar son: personal, estructura organizacional, procedimientos y métodos y sistemas de información.</li> <li>➢ Aplica normas relativas a la estructuración de planes de trabajo.</li> <li>➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan General y en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo al menos 3 auditorias de carácter preventivo durante el desarrollo de esta etapa.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Unidad de Auditoria Interna genera semestral y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditorias realizadas, considerando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informes Ejecutivos.</li> <li>➢ Identificación de antecedentes, objetivos específicos de auditoria, resultados, opinión del Auditor y recomendaciones para los siguientes períodos.</li> </ul> </li> <li>• La Unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultado. Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida por el CAIGG, la que contempla, entre otros, informe ejecutivo que indica el estado de avance de la incorporación de las recomendaciones formuladas y una evaluación en términos de beneficios y costos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados y su impacto.</li> <li>• El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas<sup>1</sup>.</li> </ul>

<sup>1</sup> En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y no comprometa durante el presente año la etapa 5 correspondiente a la preparación de la certificación, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 5	ETAPA 6
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio prepara la certificación del sistema de Auditoría Interna según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Auditoría Interna, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Auditoría Interna.</li> <li>➢ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoría Interna, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan.</li> <li>➢ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoría Interna, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes al Manual de Calidad<sup>32</sup> según estándar entregado por la DIPRES.</li> <li>- Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación.</li> <li>- Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorías.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoría Interna. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras<sup>33</sup> para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por Dipres.</li> <li>➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.</li> <li>➢ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.</li> <li>➢ Certificación<sup>34</sup> del Sistema según alcance definido.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>2</sup> Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

<sup>3</sup> Los organismos certificadores son acreditados por ISO y en el caso chileno deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

<sup>4</sup> La duración de la certificación será de 2 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados anualmente, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.</li> <li>• Ley de Presupuestos del Sector Público año 2005.</li> <li>• Estrategias de Desarrollo Regional 2000-2006 de cada Gobierno Regional<sup>5</sup></li> <li>• Oficio del GAB. PRES. N° 29 del 04.12.00 que da a conocer el Instructivo presidencial en materia de coordinación presupuestaria e inversiones.</li> <li>• D.S. 3.876 DEL 27.12.01 que encomienda al Ministro del Interior la función de coordinación de los Secretarios de Estado en todo lo relacionado con la inversión pública regional.</li> <li>• Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores.</li> <li>• Oficio Circular N° 10, del 28.03.02 del Ministro del Interior y Ministro de Hacienda sobre coordinación presupuestaria sectorial y regional</li> <li>• Oficio Circular N° 15 del 03.05.02 del Ministro de Interior a Intendentes pidiéndoles ejercer la responsabilidad superior de la inversión pública regional y designar un secretario técnico como colaborador inmediato para el trabajo con Seremis, Gobierno Regional y Directores Regionales de servicios públicos inversores en cada región.</li> <li>• Circular N° 44, del 28.04.03 del Ministro del Interior y Ministro de Hacienda sobre coordinación de inversiones sectoriales y regionales</li> <li>• Ley 19.880, Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.</li> <li>• Página web de la SUBDERE <a href="http://www.subdere.cl">www.subdere.cl</a></li> </ul>	<p>Servicio operando con procesos integrados territorialmente que promueven e incorporan las necesidades regionales y sus soluciones en la entrega de sus productos.</p> <p>Certificación de la institución como "Organismo con perspectiva territorial" otorgado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE)</p>

<sup>5</sup> La Estrategia de Desarrollo Regional (EDR) es elaborada y aprobada en cada región por el Gobierno Regional, con la asistencia técnica de la Secretaría Regional Ministerial de Planificación y Coordinación. Las :DR vigentes se formularon para el período 2000-2006.

PLANIFICACION / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un diagnóstico de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial<sup>6</sup>, y presenta informe a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) para su validación<sup>37</sup>. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Analiza e identifica los productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y aquellos en los que corresponde incorporar modificaciones para responder a dicha perspectiva.</li> <li>➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ características de los productos</li> <li>○ provisión o modo de acceso de los productos</li> <li>○ procesos internos y externos (como por ejemplo, los procesos de coordinación presupuestaria y operacional con otros servicios para la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios))</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos, aprobado por el jefe de servicio y, presenta informe a la SUBDERE para su validación. Este plan debe incluir, al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los productos en los que aplicará perspectiva territorial</li> <li>➢ las opiniones pertinentes de los servicios públicos relevantes sobre los productos estratégicos en los que aplicará la perspectiva territorial</li> <li>➢ Las modificaciones necesarias para que estos productos incorporen perspectiva territorial.</li> <li>➢ La identificación fundada, en los casos que corresponda, de las situaciones especiales o variables externas que puedan afectar la aplicación del plan de gestión territorial integrada.</li> <li>➢ Las iniciativas nuevas (nuevos productos estratégicos) que deben incorporar la perspectiva territorial, si corresponde</li> <li>➢ Los instrumentos necesarios para implementar la perspectiva territorial en los productos estratégicos que corresponda.</li> </ul> </li> <li>• El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (y nuevos productos si corresponde), y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde), en cada región.</li> <li>• El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva territorial de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa, en cada región.</li> <li>• El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región.</li> <li>• El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación en cada región. Dicho Programa de seguimiento deberá considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Análisis de la implementación realizada</li> <li>➢ Evaluación de los resultados</li> <li>➢ Recomendaciones</li> <li>➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones</li> <li>➢ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos</li> </ul> </li> <li>• El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos de la incorporación de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el programa de Trabajo de la etapa anterior y el Programa de Seguimiento para incorporar la perspectiva territorial y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informe Ejecutivo</li> <li>➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial, en cada región.</li> <li>➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los sistemas de información para al registro de sus productos y Clientes/ Beneficiarios/ Usuarios por región</li> <li>➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación, en cada región</li> <li>➢ Resultado de la medición de los indicadores, en cada región</li> </ul> </li> <li>• El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva territorial en sus productos nuevos que el servicio ofrezca que surjan durante el desarrollo de esta</li> </ul>

<sup>6</sup> La perspectiva territorial o gestión territorial integrada se refiere a que el servicio cumple con los requisitos técnicos que le permiten contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, usuarios beneficiarios a través de una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, bienes y servicios. La mayor equidad se logra a través de la adecuación de la definición, modos de acceso y provisión de sus productos a la realidad regional y la integración a través de una mayor complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines, de modo de presentar una oferta integrada de productos y servicios en las regiones.

<sup>7</sup> Los servicios quedarán excluidos de las etapas 2 y siguientes del sistema Gestión Territorial Integrada, si como resultado del Diagnóstico, validado por SUBDERE, no le es aplicable la perspectiva territorial en la provisión de sus bienes y/o servicios.

PLANIFICACION / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analiza e identifica el gasto de la institución, por región<sup>38</sup>, que destina a la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) en los que corresponde aplicar perspectiva territorial.</li> <li>➤ Analiza e identifica el grado de desconcentración<sup>39</sup> utilizado en la provisión de los productos estratégicos, en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ las facultades delegadas no ejercidas señalando las razones</li> <li>○ las facultades no delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial</li> </ul> </li> <li>➤ Identifica la opinión de los servicios públicos relevantes que afectan los bienes y/o servicios de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial.</li> <li>➤ El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y sus clientes/usuarios/beneficiarios asociados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos, y los responsables de la implementación en cada región.</li> <li>• El servicio elabora o perfecciona el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial y clientes/usuarios/beneficiarios por región.</li> <li>• El servicio elabora el programa de trabajo para la implementación del diseño lógico del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial y clientes/usuarios/beneficiarios por región, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación en cada región.</li> </ul> </li> <li>• El servicio<sup>40</sup> participa en el gabinete regional ampliado en funcionamiento cumpliendo al menos con: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participa en las reuniones convocadas por el Intendente con sus representantes titulares</li> </ul> </li> </ul> <p>El servicio elabora y presenta al Intendente para su conocimiento, informe ejecutivo en el que señala el Plan para la incorporación de la perspectiva territorial que aplicará en la entrega de los productos estratégicos que corresponda, validado por SUBDERE</p>	<p>la perspectiva territorial<sup>8</sup> en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región.</p>	<p>etapa, en cada región.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa, en cada región, aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el (o los) programa(s) de trabajo de la etapa anterior.</li> </ul>

<sup>8</sup> Los servicios que por razón de su misión, funciones, naturaleza de sus productos y/o la localización de sus clientes/ usuarios/ beneficiarios provean sus productos exclusivamente en determinadas regiones, aplicarán este requisito solo en dichas regiones

<sup>9</sup> En el caso que el diagnóstico verifique la existencia de productos que les corresponde aplicar la perspectiva territorial y la posibilidad de desconcentración administrativa sea inaplicable en el corto plazo, se leberá dar cuenta de ello en el diagnóstico.

<sup>0</sup> Este objetivo no es aplicable para los servicios sin representación regional. Los servicios a los que les corresponde asistir al Gabinete Regional Ampliado son aquellos que cuentan con representante regional.

AREA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios.</li> <li>• Decreto Supremo N° 1.312 Ministerio Hacienda de septiembre de 1999.</li> <li>• Sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública (<a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a>).</li> <li>• Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, enero de 1998.</li> </ul>	Servicio operando con procesos de compra mejorados e incorporados plenamente al Sistema de Compra y Contratación Pública, disponiendo de información oportuna y de calidad disponible en la plataforma de comercio electrónico. <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a>

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio se incorpora a la Plataforma de comercio electrónico<sup>41</sup> www.chilecompra.cl, de acuerdo a requisito establecido por la Dirección de Compras y Contratación Pública<sup>42</sup>-Ministerio de Hacienda: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Envía Oficio del jefe de Servicio dirigido al Director de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP), solicitando la incorporación al sistema, definiendo los usuarios, de acuerdo a formato preestablecido por DCCP.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio comienza la operación del sistema considerando, a lo menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ capacitar a su personal en el uso del sitio web de la Plataforma de comercio electrónico y, en la normativa de compras y contrataciones públicas vigente.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio informa<sup>43</sup>, a través de la plataforma de comercio electrónico, el 100%<sup>44</sup> del monto de sus compras susceptibles de ser informadas. Las compras susceptibles de ser informadas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Todas las Compras y Contrataciones que define la Ley 19.886, de Julio 2003 y su reglamento.</li> </ul> </li> <li>• El servicio publica sus adquisiciones en el sistema de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Las bases de licitación</li> <li>➢ La serie de preguntas y respuestas</li> <li>➢ Los criterios de adjudicación definidos (técnicos, económicos o de una ponderación entre ambos),</li> <li>➢ El o los proponentes adjudicados</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio revisa los contratos de compras y contrataciones vigentes y evalúa la posibilidad de licitarlos en condiciones comerciales más ventajosas.</li> </ul>

<sup>1</sup> Se entiende por plataforma de comercio electrónico el sistema de información de compra y contratación pública.

<sup>2</sup> A partir del 30 de Agosto del 2003 se crea la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas que reemplaza a la actual Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE)

<sup>3</sup> Se entiende por informar los procesos de adquisición y contratación de bienes, servicios y obras a: publicar, cotizar, licitar, contratar, adjudicar y solicitar el despacho de las compras y contrataciones del servicio.

<sup>4</sup> Esta etapa incluye los objetivos establecidos en las etapas 3 y 4 del sistema de compras y contrataciones del PMG 2003.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio se incorpora<sup>5</sup> al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y cumple los siguientes requisitos : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elabora o adapta sus normas y procedimientos operativos del proceso de compras, con base a la legislación vigente.</li> <li>➤ Diseña Plan de Compras y Programa Anual de Compras</li> <li>➤ Utiliza, cuando corresponda, contratos marco.</li> <li>➤ Cuenta con equipo competente en materia de adquisiciones<sup>6</sup>.</li> <li>➤ Revisa su política de inventarios.</li> </ul> </li>   <li>• El Servicio elabora informe de resultado de la incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y lo presenta a la Dirección de compras y contrataciones públicas, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe Ejecutivo.</li> <li>➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos de cada uno de los requisitos señalados en el proceso de incorporación.</li> </ul> </li>   <li>• El servicio diseña un Programa de Seguimiento de los compromisos que surgen de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la incorporación al Sistema de Compras y contrataciones Públicas, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la implementación realizada</li> <li>➤ Evaluación de los resultados</li> <li>➤ Recomendaciones</li> <li>➤ Compromisos que surgen de las recomendaciones</li> <li>➤ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio aplica el Programa de Seguimiento diseñado en la etapa anterior, de los compromisos asumidos con base en los Informes de Resultado de la incorporación del Servicio al Sistema de Compras y contrataciones Públicas e informa sus resultados a la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.</li>   <li>• El Servicio implementa el Plan Anual de Compras y cumple con: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los procesos, normas y procedimientos operativos del proceso de compras, según lo exige la normativa del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>5</sup> Incorporarse al Sistema de Compras Públicas considera el uso de la plataforma de comercio electrónico [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), ajuste de los procesos internos a la normativa y la incorporación de metodologías modernas a la gestión de abastecimiento.

<sup>6</sup> Se entenderá por equipo competente al conjunto de funcionarios capacitados en el uso del sitio web [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) y en materia de normativa, respecto de procedimientos de compras y contrataciones y en materias de gestión de abastecimiento.

<b>AREA</b>	<b>ADMINISTRACION FINANCIERA</b>
-------------	----------------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>Meta</b>
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	Fortalecer la función Financiero-Contable a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2005.</li> <li>• Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2005.</li> <li>• Decreto Ley N°1263, de noviembre de 1975. Decreto Ley Orgánico de la Administración Financiera del Estado.</li> </ul>	Servicio con procesos de Administración Financiero-Contable mejorados, operando de manera integrada en el Sistema de información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y disponiendo oportunamente de la información financiera y presupuestaria con la calidad, confiabilidad y pertinencia que se les solicita.

ADMINISTRACION FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio envía oportunamente, a DIPRES y a la Contraloría General de la República:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informe de Gestión Financiera del Sector Público.</li> </ul> </li> <li>• El servicio envía oportunamente a la DIPRES, la siguiente información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Programación Anual de Caja</li> <li>➢ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos</li> <li>➢ Ejecución de programas institucionales incluidos en el subtítulo de Transferencias Corrientes. Informe de avance de egresos y gastos de los Programas ejecutados total o parcialmente y de asignaciones globales a unidades de un Servicio, incluidos en el subtítulo 25, ítem 33 de su presupuesto.</li> <li>➢ Ajuste del Subtítulo 11 "Saldo Inicial de Caja" (información del Saldo Final de Caja del año anterior).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio envía la totalidad de la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República con la oportunidad y calidad mínima requerida, esto es:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informa sin errores de imputación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Justificación de las desviaciones del gasto.</li> <li>➢ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación.</li> <li>➢ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión.</li> </ul> </li> </ul>

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio se incorpora a la Plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) a través de la suscripción de un Protocolo de Acuerdo de Implantación del Sistema entre el jefe del servicio, DIPRES y la Contraloría General de la República, en el que se comprometen, al menos, las siguientes etapas para la Implantación del SIGFE: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnóstico de los procesos financieros contables y sus sistemas de información.</li> <li>➤ Plan para la implantación del Sistema para la gestión Financiera del Estado (SIGFE).</li> <li>➤ Programa de Trabajo para la implementación del Plan.</li> </ul> </li> <li>• El Servicio elabora un diagnóstico de los procesos y sistemas de información financieros y contables para su incorporación a la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y presenta informe a DIPRES para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifica y analiza los procesos financieros contables de la institución que deben incorporar modificaciones para implantar el SIGFE.</li> <li>➤ Identifica y analiza los sistemas de información que soportan los procesos financiero contables del servicio y que deben incorporar modificaciones para implantar SIGFE.</li> <li>➤ Identifica en forma precisa las transacciones frecuentes que realiza la institución en materia financiera-contable.</li> <li>➤ Identifica en forma precisa las necesidades de capacitación de los funcionarios de la institución para implantar SIGFE.</li> </ul> </li> <li>• De acuerdo al Diagnóstico, el servicio elabora el Plan para la implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y presenta informe a DIPRES para su validación. El Plan deberá incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de Capacitación al equipo de trabajo.</li> <li>➤ Rediseño y/o modificaciones a los Procesos Financieros – Contables.</li> <li>➤ Análisis de factibilidad que define la modalidad de incorporación a la Plataforma SIGFE.</li> <li>➤ Programa de Puesta en funcionamiento de los sistemas de información que soportan los procesos financieros - contables.</li> </ul> </li> <li>• El servicio diseña un programa de trabajo de acuerdo al Plan de implantación del SIGFE y lo presenta a DIPRES para su validación, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Principales hitos de la implantación.</li> <li>➤ Cronograma de implantación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa el programa de trabajo, aprobado en la etapa anterior, para implantar el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).</li> <li>• El servicio elabora un Programa de Seguimiento de la implantación del SIGFE, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la implantación realizada.</li> <li>➤ Evaluación de los resultados.</li> <li>➤ Recomendaciones.</li> <li>➤ Compromisos surgidos de las recomendaciones.</li> <li>➤ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos.</li> </ul> </li> <li>• El servicio envía la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República, generada a través de la Plataforma transaccional de SIGFE, con la oportunidad, calidad, confiabilidad y pertinencia requerida, esto es: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenta información por medio electrónico</li> <li>➤ Informa sin errores.</li> </ul> </li> </ul>

<b>AREA</b>	<b>ENFOQUE DE GENERO</b>
-------------	--------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>Meta</b>
ENFOQUE DE GENERO	Incorporar en los productos que entrega la institución una perspectiva de enfoque de género.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM.</li> <li>• Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades.</li> <li>• Anexo 4 SEBI 2002 MIDEPLAN.</li> </ul>	<p>Servicio operando con procesos que promueven e incorporan la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en la entrega de los productos.</p> <p>Certificación de la institución como "Organismo con enfoque de género" otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer.</p>

ENFOQUE DE GENERO	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
ENFOQUE DE GENERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva de enfoque de género y presenta informe al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Analiza e identifica los productos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de enfoque de género.</li> <li>➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ características de los productos</li> <li>○ provisión o modo de acceso de los productos.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos, aprobado por el jefe de servicio y presenta informe al SERNAM para su validación. Este plan debe incluir, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar la perspectiva de enfoque de género.</li> <li>• El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde) según lo que corresponda y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los principales hitos, indicadores de <b>desempeño</b> cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</li> </ul> </li> <li>• El servicio elabora el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</li> <li>• El servicio elabora, según lo que corresponda, el programa de trabajo para la implementación del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los principales hitos, índice de cumplimiento, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde).</li> <li>• El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa.</li> <li>• El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</li> <li>• El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Análisis de la implementación realizada</li> <li>➢ Evaluación de los resultados</li> <li>➢ Recomendaciones</li> <li>➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones</li> <li>➢ Responsables de los compromisos y los plazos</li> </ul> </li> <li>• El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos relevantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el programa de Trabajo de la etapa anterior y el Programa de Seguimiento y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Informes Ejecutivos</li> <li>➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de enfoque de género.</li> <li>➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación</li> <li>➢ Resultado de la medición de los indicadores</li> </ul> </li> <li>• El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa.</li> <li>• El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.</li> </ul>