

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2006
PROGRAMA MARCO

DOCUMENTO TÉCNICO
Julio 2005

Programas de Mejoramiento de Gestión

I. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N°19.553¹ se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

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%.²

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que la gran mayoría de los servicios han alcanzado las etapas superiores definidas, en el año 2004 se estimó deseable la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO, respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó 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. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con Programa Marco Básico y uno Avanzado.

II. Objetivos y Requisitos

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. Para cada etapa se establecen los requisitos técnicos, de acuerdo a lo tipificado en términos de contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre implementado según características y requisitos básicos³.

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

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

³ 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 de Gestión.

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

1. Actualmente los PMG se formulan según el Programa Marco en que se encuentra el servicio existiendo un Programa Marco Básico, que ha operado desde la formulación del año 2001 y un Programa Marco Avanzado en operación desde el año 2005.

El Programa Marco Básico incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público (ver Cuadro N°1). Su evaluación o certificación técnica es interna al sector público, apoyado por una Red de Expertos.

Cuadro N° 1
PROGRAMA MARCO BASICO
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
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

El Programa Marco Avanzado consiste en la aplicación del mecanismo de certificación externa de los sistemas del Programa Marco del PMG para los servicios públicos bajo las exigencias de la Norma Internacional ISO 9001:2000. La incorporación gradual al mecanismo de acreditación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente acreditado por la Red de Expertos (ver cuadro N°1), a un Programa Marco Avanzado (ver cuadro N°2).

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

Áreas	Sistemas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	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.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	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.
	Gobierno Electrónico	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el uso de 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.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	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.
	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.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	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.

2. La formulación de los PMG para el año 2006 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 2006, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.

La formulación de los PMG correspondientes al año 2006 incluye modificaciones en el Programa Marco Básico en 4 de sus sistemas con el objeto de ajustarse a nuevas normativas, e incluye etapas adicionales en el tránsito gradualmente hacia el mecanismo de certificación externa implementado desde este año, a través del Programa Marco Avanzado.

3. Las modificaciones específicas al Programa Marco Básico se refieren a los siguientes sistemas:

- a) En Gobierno Electrónico se modifican las etapas 1 a 4 con el objeto de ajustarlas a los requisitos de los Decretos Supremos N° 77 y N° 81 aprobados el 23 de diciembre de 2004, y el N° 83 aprobado el 12 de enero de 2005 respectivamente. Dichos decretos se centran en el proceso de incorporación de tecnologías al interior de los diversos servicios públicos, necesario para avanzar unificadamente hacia un Estado digitalizado y moderno.
- b) En Gestión Territorial Integrada se modifican las etapas 1 y 2, con el objeto de ajustarlas a la Ley N°20.035, que introduce modificaciones a la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional aprobada el 01 de Julio del año 2005.
- c) En Compras y Contrataciones Públicas se modifican las etapas 1 a 6, con el objeto de avanzar en la aplicación de la Ley de Compras aprobada el 30 de Julio del año 2003, e incorporar los nuevos lineamientos gubernamentales en materia de transparencia y eficiencia mejorando la gestión de abastecimiento de los servicios.
- d) En Planificación y Control de Gestión, para los servicios que se excluyen de ingresar al Programa Marco Avanzado se agrega un nuevo requisito en la etapa 6, cuyo objetivo es lograr una mayor consolidación de la implementación de este sistema.

Los cambios que se incorporan han sido propuestos y trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG, con posterioridad fueron aprobados por el Comité de Ministros. Información adicional se encuentra en documento “Programa Marco Básico PMG2006. Julio 2005”.

4. El Programa Marco Avanzado 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. La gradualidad 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 ingresan al Programa Marco Avanzado incorporando dos sistemas en el primer año y al menos dos sistemas en los años siguientes hasta incorporar todos los sistemas del Programa Marco Avanzado, 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.

En relación al segundo aspecto se define que, para cada uno de los sistemas a certificar existirán 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.

El Programa Marco Avanzado año 2006 incluye los siguientes sistemas:

- Capacitación
- Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales
- Evaluación del Desempeño
- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS
- Auditoria Interna
- Planificación y Control de Gestión

Será requisito para la incorporación al Programa Marco Avanzado que los servicios tengan cumplidas todas las etapas finales del Programa Marco Básico. En el caso de servicios que al año 2005 les falte cumplir una o más etapas del Programa Marco Básico se deberán mantener en él.

5. Teniendo en consideración lo anterior, en la formulación para el año 2006 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:

a) Servicios en Programa Marco Básico

- i) En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer las etapas siguientes que corresponda.
- ii) En el caso de los sistemas en que el servicio está en etapa final el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, al menos se deberán mantener los requisitos técnicos del sistema.

b) Servicios en Programa Marco Avanzado

- i) En el caso de los sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna y Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
 - o En cada uno de los sistemas que el servicio comprometió en el Programa Marco Avanzado en el año 2005 se deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación. Además, el servicio deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en al menos dos nuevos sistemas de entre los señalados en el punto b) i).
 - o Si el servicio no comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2005, deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en dos de ellos. Los dos sistemas a ingresar al programa Marco Avanzado serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el servicio de entre los sistemas señalados en el punto b) i).

En particular, si el servicio no cumple los requisitos del sistema de Planificación y Control de Gestión, entonces el Decreto de Formulación del PMG 2006 deberá modificarse comprometiendo el Programa Marco Básico. Si el servicio cumple los requisitos del sistema de Planificación y Control de Gestión, pero no valida el otro sistema comprometido en la formulación del Programa Marco Avanzado entonces el Decreto de Formulación del PMG 2006 deberá modificarse comprometiendo otro sistema de aquellos señalados en el punto b) i) que tenga cumplida su última etapa en Programa Marco Básico.

- ii) En el caso del resto de los sistemas en que el servicio esté en etapa final, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, al menos se deberán mantener los requisitos técnicos del sistema.

6. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2006, 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).

7. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2006. 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. Para la etapa de preparación para la certificación esta Dirección entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total .

8. 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.

9. 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.

10. 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.

EJEMPLO

PROGRAMA MARCO “BÁSICO”. PMG 2006

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 2005

→ : Etapa comprometida PMG 2006 en el ejemplo

➤ : Se mantiene en la misma etapa

EJEMPLO

PROGRAMA MARCO “AVANZADO”. PMG 2006

Áreas 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						●	→	■		
	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 2005

→ : sistema comprometido PMG 2006 en el ejemplo

→ : sistemas posibles de comprometer PMG 2006 en el ejemplo.

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, Superintendencia de Seguridad Social, 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 2006

ANEXO

PROGRAMA MARCO

AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

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

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
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"> • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2005, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • 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. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	<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"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares. ➢ Elabora y presenta al Jefe de servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité. • El Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio ternas de organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> ○ Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE. ○ Criterios de evaluación de ofertas que consideren al menos: perfil profesional de los relatores, trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar, y ofertas técnica y económica. ➢ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos. ➢ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna preseleccionada y su justificación o las excepciones, cuando corresponda. • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➢ Elabora un diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios. ➢ 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. ➢ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores. ➢ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación. ➢ 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. ➢ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente. • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado, así como del Programa de Trabajo que se aplicará para su ejecución, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivos estratégicos que se 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. • El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. • El servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios. • El servicio diseña una política de capacitación enmarcada en la "política de recursos humanos" y la presenta a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁴.

⁴ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, 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
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➤ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➤ A los funcionarios de la institución. 	<p>apoyarán con capacitación institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales brechas de competencias necesarias que se detectaron en la institución. ➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➤ Responsables de cada una de las actividades. 		

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de 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. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁵. ○ Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁶ a la implementación. ○ Incorporación de las correcciones a las no conformidades detectadas en las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁷ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁸ considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las no conformidades con la Norma ISO. ➢ El proceso de incorporación de las correcciones para resolver todas las no conformidades. ➢ Certificación⁹ del Sistema según alcance definido.

⁵ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a).- el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b).- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

⁶ Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000 o un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

⁷ Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

⁸ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la implementación de la certificación.

⁹ La duración de la certificación será de 3 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	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"> • 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. • 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. • Modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	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"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➢ 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 (Organismos administradores de seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos contratado por el servicio). ➢ Áreas claves de mejoramiento de ambientes. ➢ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período. • 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). • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe, señalando la oportunidad. • El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios, señalando la oportunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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> • 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). • 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 del riesgo, reflejado en la Tasa de Siniestralidad Total, Tasa de Frecuencia y Tasa de Gravedad. • El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente señalados, indicando la oportunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios, señalando la oportunidad. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁰.

¹⁰ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, 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"> • 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"> ➢ 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. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de 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. ➢ Implementación del Plan para la preparación de 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"> ○ El Manual de Calidad¹¹. ○ Ejecución de auditorias a los procesos del Sistema para detectar no conformidades¹² a la implementación. ○ Incorporación de las correcciones a las no conformidades detectadas en las auditorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 certificadoras¹³ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora¹⁴ considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las no conformidades con la Norma ISO. ➢ El proceso de incorporación de las correcciones para resolver todas las no conformidades. ➢ Certificación¹⁵ del Sistema según alcance definido.

¹¹ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a).- el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b).- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c).- una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

¹² Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000 o un tipo de específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

¹³ Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

¹⁴ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la implementación de la certificación.

¹⁵ La duración de la certificación será de 3 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	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
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"> • 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). • Reglamentos Especiales de Calificación vigentes. • Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. • 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. • Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (Incremento por Desempeño Individual). • Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos. • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Evaluación del Desempeño. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	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"> • 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"> ➤ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➤ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➤ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define los criterios de evaluación que consideren al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de evaluación objetivo. ➤ Proceso aplicado con total transparencia. ➤ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➤ Proceso plenamente informado. • El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño. • Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores y preevaluadores, en al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➤ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➤ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. • El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño que se envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, y cuyo contenido considera lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes ejecutivos. ➤ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. • El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta y elabora un informe del Programa de seguimiento de las recomendaciones, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. • El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. • El servicio diseña una política de evaluación del desempeño enmarcada en la "política de recursos humanos" y la envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁶.

¹⁶ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, 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"> • 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"> ➤ 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. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de 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. ➤ Implementación del Plan para la preparación de 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"> ○ El Manual de Calidad¹⁷. ○ Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar no conformidades¹⁸ a la implementación. ○ Incorporación de las correcciones a las no conformidades detectadas en las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras¹⁹ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora²⁰ considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las no conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las correcciones para resolver todas las no conformidades. ➤ Certificación²¹ del Sistema según alcance definido.

¹⁷ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a).- el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b).- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

¹⁸ Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000 o un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

¹⁹ Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

²⁰ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la implementación de la certificación.

²¹ La duración de la certificación será de 3 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	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana N°30 de 7 de diciembre de 2000. • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2006. • Circular N°11 de 29 de octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda. • Decreto N°680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. • Plan Nacional para superar la discriminación en Chile. • Ley N°19.880, Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. • Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	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.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
DE Y OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico²² del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB), en base a Guía Metodológica. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. ➤ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 SEGEOB. El plan especifica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo General y específicos del plan. ➤ Instrumentos y descriptores²³ del registro de solicitudes. ➤ Los instrumentos y medios para la difusión. ➤ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios. ➤ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores. • El servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEOB, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa²² 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"> ➤ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro. ➤ Análisis de los instrumentos y medios de difusión. ➤ 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. ➤ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➤ Opera el sistema de información y evaluación de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➤ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos. • El servicio elabora informe de resultado de la implementación del Modelo OIRS y lo presenta a la SEGEOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes periodos. • 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.

²² El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial.

²³ 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"> • 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. • 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"> ➤ Objetivos institucionales en materias de atención de usuarios vinculando los productos estratégicos del servicio con los compromisos Institucionales a nivel gubernamental. ➤ 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. ➤ Metodología de trabajo para la articulación comunicacional de las OIRS con los dispositivos de información del servicio. ➤ El plan de difusión de la atención de usuarios del servicio. ➤ Indicadores de resultados para evaluar los objetivos planteados para el desarrollo del Modelo Integral, y metas para estos indicadores. • 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"> ➤ Principales hitos de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, vinculando comunicacionalmente los espacios de atención de usuarios al interior del servicio. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➤ Implementa procedimientos que articulan comunicacionalmente los bienes y/o servicios entregados por las OIRS y los diferentes dispositivos de información del servicio. ➤ Implementa el Plan de difusión de atención de usuarios del servicio. ➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Modelo Integral de Atención de Usuarios. ➤ Actualiza, evalúa y analiza la información registrada en la Atención de Usuarios. ➤ Mide los Indicadores de resultados para evaluar los objetivos planteados para el desarrollo del Modelo Integral. • 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"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • 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. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas²⁴.

²⁴ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 6 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 7 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 7	ETAPA 8
OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, 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 Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad²⁵. ○ Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar no conformidades²⁶ a la implementación. ○ Incorporación de las correcciones a las no conformidades detectadas en las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras²⁷ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora²⁸ considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las no conformidades con la Norma ISO. ➢ El proceso de incorporación de las correcciones para resolver todas las No conformidades. ➢ Certificación²⁹ del Sistema según alcance definido.

²⁵ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a).- el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b).- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

²⁶ Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000 o un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

²⁷ Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

²⁸ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la implementación de la certificación.

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"> • Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001. • Guía Metodológica del Sistema Gobierno Electrónico. • Agenda de Gobierno Electrónico 2003-2005. • Ley de Bases de Procedimientos Administrativos (19.880). • Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. • Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma (19.799). • Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. • Manual operativo sobre documentos electrónicos y firma electrónica. • Información presentada a través del sitio http://www.modernizacion.gob.cl. • Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana. • DS 77 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre estos y los ciudadanos. • DS 81 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos. • DS 83 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos. 	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.

²⁹ La duración de la certificación será de 3 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.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios³⁰; los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico³¹ desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe al PRYME - SEGPRES para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que requieren información de otros Servicios Públicos. ➢ Identifica y analiza los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios); los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones para su mejoramiento y uso de TIC. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos, considerando 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al Diagnóstico, el servicio elabora el Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico³¹ aprobado por el jefe de servicio, y presenta informe al PRYME - SEGPRES para su validación. • De acuerdo al Plan, el servicio elabora un Programa de Trabajo y lo presenta al PRYME - SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña un Programa de Seguimiento para la implementación del Programa de Trabajo propuesto y presentado en la etapa anterior al PRYME - SEGPRES para su validación. • El servicio implementa el Programa de Trabajo para el desarrollo del Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico³¹ y elabora un informe de los resultados de la aplicación del Programa de Trabajo, que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos que surgen de las recomendaciones. ➢ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos. • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el Programa de Trabajo³², sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico³¹ y lo presenta al PRYME - SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas en la provisión de los productos que utilizan TIC. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación. ➢ Resultado de la medición de los indicadores. • El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

³⁰ La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2006, actualizada según corresponda.

³¹ La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.

³² 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.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos. ○ Provisión y/o modo de acceso. <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, considerando aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevancia de los procesos. ○ Modo de acceso. <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones y/o creación de canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, considerando al menos, aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia. ○ Mecanismo de interacción con la ciudadanía. ○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana. 		servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.	

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2004 y Proyecciones para 2005. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2005. • Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Octubre de 2003. • Aspectos Macroeconómicos del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2006. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda. • Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl). • Guía Metodológica Planificación Año 2005 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl). • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema Planificación / Control de Gestión. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	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.

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

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio presenta los indicadores de desempeño y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ Medios de Verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior. • El servicio elabora un manual de procedimientos de mantención del Sistema de Información para la Gestión SIG³³, el que incluye al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Antecedentes de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de Información. ○ Mecanismos de recolección de datos y entrega de información. ➤ Antecedentes de reportes y usos del sistema. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas³⁴. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➤ 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. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de 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. ➤ Implementación del Plan para la preparación de 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"> ○ El Manual de Calidad³⁵. ○ Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar no conformidades³⁶ a la implementación. ○ Incorporación de las correcciones a las no conformidades detectadas en las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras³⁷ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora³⁸ considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las no conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las correcciones para resolver todas las no conformidades. ➤ Certificación³⁹ del Sistema según alcance definido.

³³ Sólo aplicable a los servicios que repiten la etapa 6 por no entrar al Programa Marco Avanzado.

³⁴ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 6 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 7 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

³⁵ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a).- el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b).- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

³⁶ Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000 o un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

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"> • Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración. • Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción. • Ley 19.553, febrero 1998. Establece Asignación de Modernización. • Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N°12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG. • 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. • 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). • Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoria Interna. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	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.

³⁷ Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

³⁸ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la implementación de la certificación.

³⁹ La duración de la certificación será de 3 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.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoria Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Unidad de Auditoria Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➢ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un diagnóstico y presenta informe al Jefe de Servicio indicando los Procesos, Subprocesos y Etapas, de manera de administrar globalmente los riesgos de la institución y priorizar los temas a auditar. • 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"> ➢ 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). ➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. ➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➢ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan General y Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Aplica los mecanismos de auditorias de acuerdo a la metodología de riesgos recomendada y/o validada por el CAIGG. ➢ Aplica normas relativas a la programación de cada auditoria. ➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan General y en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo al menos 3 auditorias de carácter preventivo a procesos o áreas. (clasificadas con el mayor nivel de riesgo en la matriz de riesgo institucional). ➢ La Unidad de Auditoria Interna genera mensual y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditoria realizadas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes ejecutivos mensuales con identificación de objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados. ○ Informe Final con el análisis de la ejecución del Plan y la conclusión sobre el resultado del trabajo anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de Auditoria Interna. • Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida o validada por el CAIGG, la que contempla, entre otros, un proceso de priorización de recomendaciones presentando sus respectivos compromisos de seguimiento. • Las Instituciones deberán cumplir con un porcentaje mínimo de implementación, de acuerdo a una escala indicada por el CAIGG⁴⁰, con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁴¹.

⁴⁰ Esta escala será informada por el CAIGG en el último trimestre de cada año.

⁴¹ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, 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"> • 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"> ➤ 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. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de 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. ➤ Implementación del Plan para la preparación de 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"> ○ El Manual de Calidad⁴². ○ Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁴³ a la implementación. ○ Incorporación de las correcciones a las no conformidades detectadas en las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoría Interna. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁴⁴ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora⁴⁵ considerando, entre otros los requisitos definidos por Dipres. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las no conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las correcciones para resolver todas las no conformidades. ➤ Certificación⁴⁶ del Sistema según alcance definido.

⁴² Manual de Calidad: Herramienta que incluye a).- el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b).- los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

⁴³ Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000 o un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

⁴⁴ Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

⁴⁵ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la implementación de la certificación.

⁴⁶ La duración de la certificación será de 3 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"> • Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, que se modifica por la Ley N° 20.035, del 01.07.05. • Ley de Presupuestos del Sector Público año 2006. • Estrategias de Desarrollo Regional 2000-2006 de cada Gobierno Regional⁴⁷ • Oficio del GAB. PRES. N° 29 del 04.12.00 que da a conocer el Instructivo presidencial en materia de coordinación presupuestaria e inversiones. • 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. • Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores. • Oficio Circular N° 10, del 28.03.02 del Ministro del Interior y Ministro de Hacienda sobre coordinación presupuestaria sectorial y regional. • 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. • Circular N° 44, del 28.04.03 del Ministro del Interior y Ministro de Hacienda sobre coordinación de inversiones sectoriales y regionales. • Ley 19.880, Ley de Bases de Procedimientos Administrativos. • Página web de la SUBDERE www.subdere.cl. 	<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>

⁴⁷ 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 EDR vigentes se formularon para el período 2000-2006.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial⁴⁸, y presenta informe a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) para su validación⁴⁹. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza e identifica los productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y aquellos en los que corresponde incorporar modificaciones para responder a dicha perspectiva. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos. ○ provisión o modo de acceso de los productos. ○ procesos internos y externos (como por ejemplo, los procesos de coordinación presupuestaria y operacional con otros servicios para la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)). 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➢ Los productos en los que aplicará perspectiva territorial. ➢ Las opiniones pertinentes de los servicios públicos relevantes sobre los productos estratégicos en los que aplicará la perspectiva territorial. ➢ Las modificaciones necesarias para que estos productos incorporen perspectiva territorial. ➢ La identificación fundada, en los casos que corresponda, de las situaciones especiales o variables externas que puedan afectar la aplicación del plan de gestión territorial integrada. ➢ Las iniciativas nuevas (nuevos productos estratégicos) que deben incorporar la perspectiva territorial, si corresponde. ➢ Las medidas administrativas necesarias para implementar la perspectiva territorial en los productos estratégicos que corresponda. ➢ Los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región. • El servicio integra el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos, a los instrumentos de 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde), en cada región. • 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. • El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación en cada región. Dicho Programa de seguimiento deberá considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➢ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos. • El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos de la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➢ Informe Ejecutivo . ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial, en cada región. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los sistemas de información para al registro de sus productos y Clientes/ Beneficiarios/ Usuarios por región. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación, en cada región. ➢ Resultado de la medición de los indicadores, en cada región. • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva territorial en sus productos nuevos que el servicio ofrezca que surjan

⁴⁸ La perspectiva territorial o gestión territorial integrada se refiere a que el servicio cumple con los requisitos técnicos que le permiten contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, usuarios y beneficiarios a través de una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, bienes y servicios. La mayor equidad se logra a través de la adecuación de la definición, modos de acceso y provisión de sus productos a la realidad regional y la integración a través de una mayor complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines, de modo de presentar una oferta integrada de productos y servicios en las regiones.

⁴⁹ 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.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica el programa anual de gasto en la región⁵⁰ desglosando el gasto vinculado a productos estratégicos, a productos de gestión interna y a presupuesto no distribuido, señalando la proporción del mismo que corresponde a los productos que aplican perspectiva territorial. ➤ Analiza e identifica el grado de desconcentración⁵¹ utilizado en la provisión de los productos estratégicos, en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ las facultades delegadas no ejercidas señalando las razones. ○ las facultades no delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial. ➤ 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. ➤ 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. 	<p>planificación y programación institucional existentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los gobiernos regionales⁵² en la elaboración de su plan para incorporar la perspectiva territorial, desarrollan anualmente un proceso de coordinación de inversiones con los servicios regionales, las gobernaciones y municipalidades de la región, que considera procedimientos de participación ciudadana y criterios de ordenamiento territorial y sustentabilidad ambiental. • 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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos, y los responsables de la implementación en cada región. • 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. • Los gobiernos regionales⁵³, para elaborar o perfeccionar su sistema de información, consideran la sistematización de la información de la gestión regional, incorporando a lo menos: 	<p>estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región.</p>	<p>durante el desarrollo de esta etapa, en cada región.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

⁵⁰ 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.

⁵¹ En el caso que el diagnóstico verifique la existencia de productos que les corresponde aplicar la perspectiva territorial y la posibilidad de desconcentración administrativa sea inaplicable en el corto plazo, se deberá dar cuenta de ello en el diagnóstico.

⁵² Este requisito es aplicable solo a los Gobiernos Regionales.

⁵³ Este requisito es aplicable solo a los Gobiernos Regionales.

⁵⁴ 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.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La información relativa a las actividades e inversiones de los gobiernos regionales, de los servicios públicos y municipalidades de la región, desglosada por iniciativa, unidad territorial donde se desarrollará, monto de recursos comprometidos, beneficiarios y resultados esperados. • 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"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación en cada región. • El servicio⁵⁴ participa en el gabinete regional ampliado en funcionamiento cumpliendo al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participa en las reuniones convocadas por el Intendente con sus representantes titulares. ➤ Participa a petición del Intendente en la elaboración del anteproyecto regional de inversiones. • El servicio informa al Intendente su programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos y el programa anual de gasto en la región. 		

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"> • Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios. • Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios. • Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl. • Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl. 	Servicio operando con estándares de transparencia, eficiencia y de calidad en gestión de abastecimiento del sector público, realizando los procesos de compra y contratación de manera completa y oportuna a través de www.chilecompra.cl , integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

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"> • El servicio cuenta con funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento⁵⁵ del Sector Público, considerando al menos funcionarios capacitados en: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Uso de www.chilecompra.cl. ➢ Normativa de compras y contratación pública. ➢ Materias de gestión de abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio realiza completa y oportunamente sus procesos de compra y contratación a través de www.chilecompra.cl, de acuerdo a la normativa vigente. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Publica requerimientos (bases o Términos de Referencia) de acuerdo a normativa. ➢ Responde las consultas realizadas por los posibles oferentes a través de la plataforma. ➢ Realiza la apertura electrónica de las ofertas recibidas. ➢ Verifica la publicación de manera completa del acta de apertura electrónica. ➢ Adjudica electrónicamente y adjunta resolución de adjudicación con detalle del resultado de la evaluación. ➢ Emite la orden de compra correspondiente y/o adjunta contrato si lo hubiere. ➢ Recibe cuando corresponde la factura electrónica correspondiente. ➢ En relación con la oportunidad de los procesos éstos se deben llevar a cabo a través de la plataforma de manera integral y respetando los plazos de cada una de las etapas del proceso de compra o contratación relacionado con el tipo de adquisición de que se trate. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio utiliza procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes a sus necesidades y realiza gestión en todos sus contratos vigentes. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Compra a través del catálogo electrónico de Convenios Marco cuando corresponda. ➢ Realiza licitación pública como regla general. ➢ Realiza convenios de suministros internos para abastecimiento permanente en el tiempo de aquellos productos y servicios que utiliza con frecuencia, sin certeza de la oportunidad, cantidades y/o montos. ➢ Revisa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio y evalúa la posibilidad de licitarlos nuevamente en condiciones comerciales más ventajosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define el plan anual de compras. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y/o genera procedimientos documentados para definir el plan de compras institucional. ➢ Clasifica sus compras y contrataciones de acuerdo a variables relevantes para el Servicio. ➢ Define plan de compras institucional. • El servicio realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl en base al plan anual de compras definido por el servicio. • El servicio evalúa periódicamente el plan anual de compras institucional. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Define criterios para evaluar resultados, utilizando instrumentos de gestión (indicadores de gestión/planillas de seguimiento). ➢ Analiza resultados de los instrumentos de gestión, señalando las desviaciones y causas. ➢ Define acciones de mejoramiento e implementa plan de trabajo interno para corregir desviaciones. ➢ Actualiza o modifica el plan anual de compras, si es pertinente.

⁵⁵ Los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento son todos los que realizan procesos de compra, aún cuando no sean parte del Departamento o área de Abastecimiento, tales como Unidades de Estudios, Proyectos, Servicios Generales, entre otros. Asimismo, son todos aquellos que se relacionan con el proceso de abastecimiento en alguna de sus etapas, por ello deben incluirse los de áreas de gestión y planificación de compras, bodega (inventario), administración de contratos, entre otros.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PUBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público⁵⁶, que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas y procedimientos relativos al flujo completo de compras y contratación, con base a la normativa vigente. ➤ Procedimientos y pautas de excelencia en abastecimiento, especialmente para la elaboración de bases y especificaciones, criterios y metodologías de evaluación de ofertas. ➤ Equipo competente en materias de gestión de abastecimiento. ➤ Política de inventarios. ➤ Política de evaluación de proveedores. • El servicio implementa y elabora informe de resultado de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseña Indicadores que midan los objetivos, con fórmula de cálculo, medición tiempo cero y estándar esperado. ➤ Identifica los resultados de los indicadores, las desviaciones y sus causas. ➤ Identifica recomendaciones para corregir desviaciones. ➤ Elabora un programa de trabajo para implementar las recomendaciones formuladas (actividades, plazos y responsables). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa programa de trabajo con las recomendaciones formuladas en el informe de resultados de la etapa anterior. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

⁵⁶ El Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público es un instrumento que permite revisar permanentemente el estado del arte de los temas relevantes para la gestión de abastecimiento institucional, tanto en el ámbito de desarrollo de actividades de proyectos como en los resultados de los procesos internos. Su objetivo es que los Servicios lo utilicen para hacer Seguimiento y evaluación permanente de los resultados alcanzados y en ellos descubrir áreas de mejoras e implementarlas.

AREA		ADMINISTRACION FINANCIERA	
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
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 y pertinencia oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2006. • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2006. • Decreto Ley N° 1.263, de noviembre de 1975. Decreto Ley Orgánico de la Administración Financiera del Estado. 	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"> • El servicio cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía oportunamente, a DIPRES y a la Contraloría General de la República: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público. • El servicio envía oportunamente a la DIPRES, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación Anual de Caja. ➤ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos. ➤ 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 24 de su presupuesto. ➤ Ajuste del Subtítulo 15 "Saldo Inicial de Caja" (información del Saldo Final de Caja del año anterior). 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➤ Informa sin errores de imputación. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ➤ Justificación de las desviaciones del gasto. ➤ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación. ➤ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se incorpora a la Plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)⁵⁷ 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, el que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agenda de implantación del SIGFE (ámbito proceso y área financiera). ➤ Programa de implantación del SIGFE (ámbito área de tecnología de la información). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República, generada a través de la Plataforma transaccional SIGFE, con la oportunidad, calidad, confiabilidad y pertinencia requerida, esto es: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenta información por medio electrónico. ➤ Informa sin errores. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

⁵⁷ Sobre la base del informe de diagnóstico, podrá convenirse con el Proyecto SIGFE la alternativa de validación u homologación del sistema financiero-contable en operación en el Servicio. Dicha homologación deberá realizarse previo análisis y verificación del cumplimiento, por parte del sistema vigente en el Servicio, de estándares funcionales y tecnológicos. Los estándares serán definidos por el SIGFE.

AREA	ENFOQUE DE GENERO
-------------	--------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
ENFOQUE DE GENERO	Incorporar enfoque de género en los productos que entrega la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM. • Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades. • Perspectiva de género en las iniciativas de inversión en Normas y procedimientos para el proceso de inversión – 2006 MIDEPLAN. 	<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"> • El servicio elabora un diagnóstico con enfoque de género: <ul style="list-style-type: none"> ➢ De los productos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios ➢ Del o de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios. • El servicio presenta un informe al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza los productos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder al enfoque de género. ➢ Identifica en forma precisa inequidades de género, barreras existentes y las modificaciones necesarias de incorporar en los productos en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos. ○ Provisión o modo de acceso de los productos. ➢ Analiza desde el enfoque de género el o los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar enfoque de género en sus productos, aprobado por el jefe de servicio y presenta informe al SERNAM para su validación. Este plan debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivo general. ➢ Objetivos específicos. ➢ Medidas propuestas para incorporar enfoque de género en los productos y en los sistemas de información para el registro clientes/usuarios/beneficiarios y, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar enfoque de género. • El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar enfoque de género en sus productos (incluye nuevos productos si corresponde), y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. • El servicio elabora el programa de trabajo para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, incluyendo, según corresponda, en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. • El servicio elabora un programa de trabajo para difundir a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en sus productos relevantes y en los sistemas de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde). • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El servicio implementa el programa de trabajo para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. • El servicio implementa el Programa de Trabajo para difundir a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en sus productos relevantes y en los sistemas de información. • El servicio incorpora en el programa de trabajo del siguiente periodo, el seguimiento de la implementación, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➢ Responsables de los compromisos y los plazos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un informe de análisis de los resultados de la implementación, formula recomendaciones, y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Resumen Ejecutivo. ➢ Nivel de avance en relación a los objetivos planteados. ➢ Avances en la incorporación de enfoque de género de las áreas de: gestión interna, coordinación con otras instituciones, cambios en la provisión de productos, uso de la información y ámbito jurídico. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación. ➢ Resultado de la medición de los indicadores. • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.