



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

MEDIOS DE VERIFICACION

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2002

Medios de Verificación. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2002.

1.- Antecedentes

Con la aplicación del artículo 6° de la Ley N° 19.553 se inició el desarrollo de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG). El Programa de Mejoramiento de la Gestión correspondiente al año 2001 experimentó importantes modificaciones, orientando dicho instrumento al desarrollo de áreas estratégicas de la gestión pública.

Entre los principios que orientan las modificaciones introducidas al proceso de formulación y evaluación del PMG en el año 2001 y que se mantienen para el PMG del año 2002 se encuentra la verificación de los compromisos. Este principio exige que el cumplimiento de los objetivos de gestión deben ser verificados a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.

Por otra parte, la auditoría de los PMG ha sido establecida como prioridad por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) al definirlo como objetivo gubernamental de auditoría desde el año 2001. Lo anterior refuerza el desarrollo de los PMG y la precisión de su evaluación de cumplimiento.

Con el objeto de contribuir a un adecuado proceso de auditoría se han identificado los Medios de Verificación para cada una de las etapas y sistemas definidos en los PMG. Este documento ha sido elaborado con el apoyo de los profesionales que conforman la red de expertos vinculados a cada uno de los sistemas e incorporan sugerencias y observaciones de los auditores ministeriales y regionales coordinados por el CAIGG.

2.- Conceptos

Programa Marco, comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles para cada uno de los sistemas de gestión establecidos en dicho programa.

Etapas de Desarrollo, son una secuencia de desarrollo y por tanto acumulativas, así, una etapa incluye el desarrollo de la anterior. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.

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

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

Medios de Verificación, es el instrumento a través del cual se acredita (o audita) el cumplimiento de los “objetivos de gestión”.

Acreditación (o proceso de auditoría), es el proceso de verificación del cumplimiento de los “objetivos de gestión”, a través de los Medios de Verificación definidos en cada caso. Consiste en verificar la existencia del medio (instrumento) y los requisitos técnicos que deben contener.

Certificación Técnica, consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión. Dichos requisitos son certificados técnicamente por instituciones (red de expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema, en los casos de Atención de Usuarios, Desconcentración y Administración Financiero – Contable. Dicho proceso de certificación debe estar completado previo al proceso de acreditación de los Medios de Verificación.

Por su parte, aquellos sistemas no vinculados con otras instituciones, y que por lo tanto se gestionan completamente al interior de cada servicio, el cumplimiento de los requisitos técnicos es responsabilidad del encargado del sistema. Este caso se refiere a los sistemas del área de Recursos Humanos.

Certificación de la veracidad de la información, es un proceso de carácter más permanente, de responsabilidad de los auditores, realizado a lo largo del desarrollo de todos los procesos vinculados a los “objetivos de gestión” comprometidos en el PMG. Consiste en examinar y evaluar, las fuentes de información vinculadas con los Medios de Verificación y los procesos que las generan.

Cumplimiento del PMG, se entenderá cumplido el PMG si el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75% . Se entenderá cumplido cada “objetivo de gestión” si cumple con todos los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% si cumple y 0% en caso contrario.

El cumplimiento del PMG dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo a: un incremento del 3% de la base remuneracional en aquellas instituciones que hayan obtenido un grado de cumplimiento igual o superior a 90 %; un aumento de 1,5% de la base remuneracional en aquellas instituciones que logren un grado de cumplimiento mayor o igual a 75% y menos que 90%; un incremento de 0% de la base remuneracional en aquellas instituciones que alcancen un grado de cumplimiento menor a 75%.

3 Los sistemas del Programa Marco y los organismos técnicos involucrados en su desarrollo, son los siguientes:

<i><u>Áreas</u></i>	<i><u>Sistemas</u></i>	<i><u>Institución Responsable</u></i>
<i><u>Recursos Humanos</u></i>	Capacitación	Servicio (Auditor Interno)
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	
	Evaluación de Desempeño	
<i><u>Atención a Usuarios</u></i>	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES -Proyecto de Reforma Modernización)
	Simplificación de Trámites	
<i><u>Planificación / Control de Gestión</u></i>	Planificación / Control de Gestión	Dirección de Presupuestos DIPRES
<i><u>Auditoria Interna</u></i>	Auditoria Interna	Servicio (Auditor Interno) y Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno, CAIGG)
<i><u>Desconcentración</u></i>	Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002 (CD2000-2002) y Compromisos Adicionales	Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)
<i><u>Administración Financiera</u></i>	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Subsecretaría de Hacienda y Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE – Ministerio de Hacienda)
	Administración Financiero - Contable	Contraloría General de la República - DIPRES
<i><u>Enfoque de Género</u></i>	Enfoque de Género	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

4. Medios de Verificación. Etapas, medios de Verificación, Requisitos Técnicos.

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

Cabe recordar que las etapas de desarrollo son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. La tipificación de las etapas de cada sistema presentada en este documento corresponde a la definición establecida en el documento técnico de los PMG.

Cada etapa de desarrollo va acompañada de los Medios de Verificación correspondientes para la acreditación del cumplimiento de los “objetivos de gestión”, de acuerdo a lo señalado anteriormente. Asimismo, para cada Medio de Verificación se especifica en detalle los requisitos técnicos necesarios para cumplir los “objetivos de gestión”.

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACION

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI
- las propuestas de acciones de capacitación
- el ingreso de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI
- la propuesta de Plan Anual de Capacitación
- el Programa de Trabajo informado a los funcionarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI
- la propuesta de Plan Anual de Capacitación
- acciones de capacitación ejecutadas
- el Programa de trabajo informado a los funcionarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI
- la propuesta de Plan Anual de Capacitación
- acciones de capacitación ejecutadas
- el programa de trabajo informado a los funcionarios
- Evaluación del Plan Anual de Capacitación
- diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidos de la evaluación.

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza a lo menos reuniones bimestrales con la participación de sus representantes titulares. ➤ Elabora y presenta al Jefe de servicio al menos un informe de las principales actividades realizadas por el Comité. <p><input type="checkbox"/> El Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio una terna de los organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de la propuesta se formula cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <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 	<p><input type="checkbox"/> Funcionamiento del Comité</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se considera funcionando al Comité Bipartito si se realizan al menos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seis reuniones en el año ▪ Participan dos tercios de los representantes titulares como promedio al año ➤ El Informe de las principales actividades realizadas por el Comité deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> ▪ las principales actividades realizadas. ▪ Las acciones implementadas. ▪ Los resultados de las acciones implementadas ▪ Las medidas adoptadas <p><input type="checkbox"/> La propuesta para cada acción de capacitación, deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La terna de organismos capacitadores ▪ Los criterios de evaluación utilizados para preseleccionar los oferentes: <ol style="list-style-type: none"> i. Perfil Profesional de los relatores ii. Trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar iii. Ofertas técnica y económica ▪ La justificación de la terna preseleccionada ▪ La acreditación de los organismos ante el Sence <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En Aquellos casos en que la terna de organismos preseleccionados incluya un organismo no acreditado por Sence, se deberá justificar en base a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es un organismo perteneciente al Sector Público ▪ Es un organismo perteneciente a Universidades, Centro de Investigación, u organismos internacionales de reconocido prestigio ➤ En aquellos casos en que no sea posible presentar una terna de organismos capacitadores, se deberá informar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El organismo propuesto como oferente ▪ La justificación técnica de oferente único ▪ La causa de no presentación de terna de organismos capacitadores las causas son las siguientes: <ol style="list-style-type: none"> i. La falta de oferentes en el curso a dictar, por lo específico de su contenido. ii. El curso es dictado por un organismo del sector público iii. El curso en dictado por un centro de investigación u organismo internacional de reconocido prestigio iv. El (los) funcionarios beneficiarios de la capacitación accede (n) a una beca entregada por organismos externos.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación, en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: ➤ 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 Informe deberá contener lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mecanismo de selección de (los) organismos capacitadores ➤ Organismos capacitadores seleccionados en cada acción de capacitación ➤ Principales acciones de capacitación realizadas ➤ N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada ➤ Monto del gasto total ejecutado ➤ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar al Comité Bipartito y a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas ➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Bipartito y los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas ➤ Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de las acciones de capacitación implementadas en el periodo (lecciones del proceso), así como las observaciones y recomendaciones que el Jefe de Servicio estime pertinentes incorporar del Comité Bipartito y de los funcionarios. ➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo ➤ Incorporación de los compromisos asumidos para el siguiente período y los plazos de ejecución.

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 que considera al menos: nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación, importancia de la capacitación en relación a las funciones que desempeñan. ➤ Elabora un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: análisis de los objetivos estratégicos, áreas claves de funcionamiento y necesidades de mejoramiento de la gestión. ➤ Establece y prioriza las áreas claves de capacitación institucional, en función del diagnóstico anterior. ➤ Define los mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación. ➤ Aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la Etapa 1. ➤ Elabora y presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio ❑ El servicio cuenta con un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. Este Programa señala: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ❑ El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La propuesta de Plan Anual de Capacitación deberá incluir los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios que considera al menos: nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación, importancia de la capacitación en relación con las funciones que desempeña. ➤ Diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: análisis de los objetivos estratégicos, áreas claves de funcionamiento y necesidades de mejoramiento de la gestión ➤ Establecimiento y priorización de las áreas claves de capacitación institucional, en función del diagnóstico anterior ➤ Compromisos asumidos en el período anterior que se incorporan al Plan ➤ Definición de mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación ➤ Mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la Etapa anterior ❑ El Informe deberá incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de los Diagnósticos que surjan en relación con competencia laborales de los funcionarios y las necesidades de capacitación institucional ➤ Las áreas claves de capacitación institucional priorizados y su relación con el Diagnóstico anterior. ➤ El mecanismo de selección de beneficiarios de la capacitación ➤ El mecanismo de selección de organismos capacitadores de acuerdo a lo establecido en etapa I ➤ Principales hitos y 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

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo.</p> <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño, lo ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación y explica las desviaciones.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación:</p> <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><input type="checkbox"/> El Informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mecanismo de selección de los organismos capacitadores ➤ Los organismos seleccionados en cada acción de capacitación ➤ Principales acciones de capacitación realizadas ➤ N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada ➤ Monto del gasto total ejecutado. ➤ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar al Comité Bipartito y a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas ➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Bipartito y los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas ➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo ➤ Compromisos asumidos para el siguiente período y los plazos de ejecución

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios. <input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El informe deberá señalar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diferencias entre las acciones de capacitación efectivamente realizadas y las programadas así como el gasto de capacitación ejecutado y programado ➤ Diferencias entre los funcionarios capacitados respecto de lo programado ➤ Resultado de los compromisos asumidos en la etapa anterior, en cuanto a cumplimiento de plazos y los medios adoptados ➤ Recomendaciones derivadas de la ejecución de las acciones de capacitación ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones ➤ Plazos y responsables para cumplir los compromisos e implementar las recomendaciones ➤ Mecanismos por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del Proceso

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Informe del funcionamiento y de las principales actividades realizadas por el Comité

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- La propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- El Informe del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y el Programa de Trabajo que se presenta a los funcionarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- El Informe de Seguimiento del Plan Anual y de Situaciones Extraordinarias Ocurridas elaborado por el Comité Paritario
- El Informe con el resultado parcial del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Acciones Extraordinarias ocurridas en el período que se presenta a los funcionarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- El Informe de Evaluación de Resultados del Plan Anual y Diseño del Programa de Seguimiento de Recomendaciones elaborado por el Comité Paritario

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <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. 	<p><input type="checkbox"/> Funcionamiento del Comité</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se considera funcionando al Comité Paritario si se realizan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Doce reuniones en el año ▪ Participan dos tercios de los representantes titulares como promedio al año ➤ El Informe de las principales actividades realizadas por el Comité deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las principales actividades realizadas ▪ Las acciones implementadas ▪ Los resultados de las acciones implementadas ▪ Las medidas adoptadas

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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:</p> <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 (Mutuales de Seguridad). ➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes. ➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período. <p><input type="checkbox"/> 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).</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios.</p>	<p><input type="checkbox"/> La propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo deberá incluir los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes ➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período ➤ Principales iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo seleccionadas

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<input type="checkbox"/> El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe	<input type="checkbox"/> El Informe deberá incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis del diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo ➤ Las áreas claves de mejoramiento de ambientes ➤ Los mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes para el siguiente período ➤ Principales iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo seleccionadas ➤ 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

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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> <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> <p><input type="checkbox"/> El 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).</p> <p><input type="checkbox"/> El Comité Paritario de Higiene y Seguridad elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de seguimiento respecto a situaciones extraordinarias que se han producido en el periodo. Estas dicen relación con el Control de la Tasa de Riesgo de Accidentabilidad.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente señalados</p>	<p><input type="checkbox"/> El Informe de Seguimiento deberá considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado parcial de las principales acciones realizadas en materia de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo ➤ N° de funcionarios beneficiados con las iniciativas ➤ Descripción de la totalidad de eventos ocurridos y no contemplados en el Plan Anual establecido en el período anterior, relativos al Control de la Tasa de Riesgo de Accidentabilidad (situaciones extraordinarias) <p><input type="checkbox"/> El Informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado parcial de las principales acciones realizadas en materias de Higiene y Seguridad consideradas en el Plan Anual y su Programa de Trabajo ➤ Resultado parcial de las acciones extraordinarias ocurridas en el período ➤ N° de funcionarios beneficiados con las acciones anteriores ➤ Monto de gasto ejecutado ➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de sus iniciativas en ejecución y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo ➤ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios las iniciativas a implementar ➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Paritario y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="148 461 702 757">❑ El Comité Paritario de Higiene y Seguridad:<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="204 551 702 667">➤ Elabora y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo<li data-bbox="204 674 702 757">➤ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. <li data-bbox="148 936 702 1019">❑ El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios <li data-bbox="148 1144 702 1227">❑ El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="718 461 1428 1111">❑ El Informe deberá considerar:<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="766 495 1428 577">➤ Principales acciones realizadas en materias de Higiene y Seguridad consideradas en el Plan Anual y su Programa de Trabajo<li data-bbox="766 584 1428 640">➤ Principales situaciones extraordinarias ocurridas en el período<li data-bbox="766 647 1428 752">➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las iniciativas y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo<li data-bbox="766 759 1428 815">➤ N° de funcionarios beneficiados con las acciones anteriores<li data-bbox="766 822 1428 904">➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Paritario y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad<li data-bbox="766 911 1428 994">➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de las iniciativas de mejoramiento en materias de higiene y seguridad y situaciones extraordinarias ocurridas<li data-bbox="766 1001 1428 1028">➤ Compromisos asociados a las recomendaciones<li data-bbox="766 1034 1428 1061">➤ Plazos de los compromisos y responsables<li data-bbox="766 1068 1428 1111">➤ Mecanismo por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del Proceso

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.
- Los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores y preevaluadores.
- Carta de la Asociación de Funcionarios o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.
- Los resultados del proceso de evaluación del desempeño y el programa de seguimiento de las recomendaciones.
- Carta de la Asociación de Funcionarios o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño. certificando que el proceso de evaluación del desempeño se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en la Etapa II.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.
- Los resultados del proceso de evaluación del desempeño y los resultados del programa de seguimiento de las recomendaciones.
- Carta de la Asociación de Funcionarios o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño. certificando que el proceso de evaluación del desempeño se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en la Etapa II. Y certificando que el proceso de evaluación del desempeño, que incluye la implementación de las recomendaciones, se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en el Programa de seguimiento.

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio dicta Reglamento Especial de Evaluación de Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➤ Las materias señaladas en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➤ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. 	<p>➤ Organismo Técnico Validador: <u>SUBDERE</u>. El Reglamento Especial de Calificaciones deberá incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ las normas establecidas en el reglamento general de calificaciones ➤ el listado de materias que deben ser incluidas en el reglamento y se encuentran señaladas en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones ➤ la exigencia de efectuar capacitación a los actores involucrados en el proceso como requisito del proceso de calificaciones ➤ la exigencia de incluir la hoja de observaciones del funcionario <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Reglamento Especial de Calificaciones debe ser visado técnicamente por la SUBDERE. ▪ Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el período calificadorio 2002-2003, se informa que el plazo máximo de dicho decreto Tomado Razón y publicado en el Diario Oficial, es antes del 01.09.02. ▪ El Reglamento Especial de Calificaciones deberá exceptuar las materias que no deben ser incluidas en el reglamento según se señala en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de evaluación objetivo. ➤ Proceso aplicado con total transparencia. ➤ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➤ Proceso plenamente informado. ❑ El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño ❑ El servicio capacita a evaluadores y pre-evaluadores, previo al primer proceso de calificaciones, 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"> ❑ Los criterios deberán cumplir los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar referidos a la aplicación del proceso de evaluación ➤ Garantizar un proceso de evaluación objetivo ➤ Garantizar un proceso aplicado con total transparencia ➤ Garantizar criterios comunes para todos los funcionarios ➤ Garantizar un proceso plenamente informado ❑ La jornada de capacitación de evaluadores y preevaluadores deberá realizarse previo al primer proceso de evaluación correspondiente al año del PMG y deberá contemplar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha y lugar de la capacitación ➤ Criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios ➤ Procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación ➤ Simulación del proceso de evaluación

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos</p> <p>❑ El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño considerando:</p> <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. 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. 	<p>❑ El Informe de la aplicación del sistema de evaluación de desempeño¹ deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de plazos del proceso por parte de cada una de las jefaturas directas y de la Oficina encargada del personal o la que haga sus veces. ➤ Verificación de las firmas por parte de cada uno de los funcionarios al ser notificados de los informes de desempeño, de las precalificaciones, de la calificación, de la apelación y de la ubicación en el Escalafón de Mérito. ➤ Verificación y uso de hojas de observaciones del funcionario. ➤ Verificación de que la institución diseñó y aprobó por resolución los modelos de Hoja de Vida, Hoja de Calificaciones, Hoja de Precalificaciones, de Informes de desempeño, de Observaciones y de otros instrumentos auxiliares de calificación. <p>❑ El Informe de los Resultados del proceso de evaluación del desempeño², y el Programa de Seguimiento de las recomendaciones deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo ➤ Análisis de resultados en términos cuantitativos: número de funcionarios por lista de calificación, por puntajes de calificación y su distribución según estamento y calidad jurídica (planta y/o contrata); número de funcionarios según puntaje máximo; número de funcionarios que hicieron observaciones a sus informes de desempeño y/o precalificación; número de funcionarios que apelaron ante el Jefe Superior del Servicio. ➤ Análisis cualitativos de los resultados de las calificaciones: problemas detectados mediante fuente de información primaria, como entrevistas, encuestas, reuniones grupales interactivas de análisis y relevamiento de información, son subsanados a través de la reglamentación especial. ➤ Recomendaciones efectuadas por los funcionarios. ➤ Fecha de aplicación de las recomendaciones. ➤ Compromisos asumidos vinculados a las recomendaciones ➤ Justificación de aquellas recomendaciones no aceptadas.

1 Respecto de las instituciones cuyos Reglamentos Especiales de Calificación comienzan a regir a contar del período calificadorio 2002-2003, deberán dar cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento General de Calificaciones, para el período en vigencia (2001-2002).

2 Las instituciones cuyos Reglamentos Especiales de Calificación comienzan a regir a contar del período calificadorio 2002-2003, deberán elaborar el informe de resultados de las calificaciones del período 2001-2002 en virtud del Reglamento General.



AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio ejecuta el Programa de seguimiento de las recomendaciones considerando: <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 deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Este informe del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones³ deberá señalar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de los diferentes plazos, considerados en el sistema de calificaciones. ➤ Cumplimiento de los compromisos acordados ❑ Este informe deberá indicar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de plazos por parte de las jefaturas directas (precalificadores). ➤ Existencia de las firmas por parte de los funcionarios al ser notificados, tanto de los Informes de Desempeño o instrumentos auxiliares como de la Precalificación, además de la calificación, apelación, ubicación en el Escalafón de Mérito. ➤ Existencia de hojas de observaciones del funcionario. ➤ Cumplimiento en la aplicación de los criterios de evaluación definidos.

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

- El proyecto de Decreto Supremo modificatorio debe ser visado por la SUBDERE.
- El Decreto debe estar tomado razón y publicado antes del 31 Dic, para que rija para el período calificadorio siguiente.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de las OIRS

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de las OIRS
- Diseño del Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de las OIRS
- Diseño del Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS
- Informe de avances con los resultados de la implementación parcial de las OIRS.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de diagnóstico de las OIRS
- Diseño del Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS
- Informe final con los resultados de la implementación de las OIRS
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>□ El servicio elabora un diagnóstico del estado de las oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Utiliza el modelo OIRS de la SEGPRES que especifica, entre otros, las entidades que deben establecer oficinas de información, normas que las rigen, funciones y condiciones de instalación y funcionamiento➤ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en el modelo, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento	<p>Organismo Técnico Validador: SEGPRES</p> <p>□ El Informe de Diagnóstico deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Principales productos/servicios de la OIRS y sus clientes/usuarios/beneficiarios➤ Nivel de accesibilidad para los usuarios: facilidad de acceso, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, entre otros➤ Nivel de atención a los usuarios: señalética, orientación general a los usuarios, recepción y respuesta de reclamos y sugerencias, entre otros➤ Gestión interna de las OIRS en aspectos tales como: capacitación al personal en atención de público, estadísticas de atención, conexión a red interna computacional e Internet, registro de usuarios representativos, entre otros aspectos➤ Indicadores de calidad asociados a los principales productos de la(s) OIRS, tales como tiempos máximos de respuesta y encuestas de evaluación de usuarios➤ Grado de desarrollo institucional de las OIRS, de acuerdo al modelo de SEGPRES➤ Identificación de brechas entre el estado actual de las OIRS del servicio y el modelo de SEGPRES.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio diseña plan general de aplicación del modelo de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGPRES. El plan especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los recursos físicos: local, equipos y mobiliario ➤ Los instrumentos y medios para transmitir la información en las OIRS ➤ El personal, definiendo los perfiles de las personas a cargo de las OIRS <p>❑ El servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al plan general de aplicación del modelo, y presenta el informe a la SEGPRES, el que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación de las OIRS ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>❑ El plan general de aplicación del modelo OIRS deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos específicos del Plan ➤ Ubicación de las OIRS en la estructura organizacional del servicio ➤ Recursos físicos de cada OIRS especificando la ubicación física de las oficinas, el mobiliario y el equipamiento y redes computacionales para la transmisión de la información ➤ Características del personal de cada OIRS indicando el nombre del responsable, su perfil, responsabilidades y atribuciones, el N° de funcionarios encargados de la atención directa de los usuarios y el perfil de dichos funcionarios ➤ Grado de desarrollo institucional comprometido para la implementación del plan de acuerdo al modelo de SEGPRES ➤ Indicadores de Resultados que permitan medir la calidad de atención de cada OIRS ➤ Metas establecidas para los Indicadores de Resultados definidos <p>❑ El programa de trabajo para la aplicación del plan deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación de las OIRS, indicando para cada caso en que OIRS se instalará el modelo SEGPRES ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables para cada OIRS a implementar

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio implementa parcialmente las OIRS en base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Establece criterios y mecanismos para responder las peticiones, reclamos y sugerencias de los usuarios, en aspectos tales como: calidad de servicio, accesibilidad, simplicidad, oportunidad➤ Diseña el sistema de información de las OIRS, de modo que garantice fidelidad, oportunidad y calidad de los datos. El sistema identifica las fuentes internas y externas de información, los procesos y usuarios➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>❑ El informe de avance del servicio deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Resultado parcial del grado de desarrollo institucional, identificando y justificando las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido➤ Resultado de los indicadores identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y la meta comprometida➤ Resultado del proceso de capacitación de los funcionarios, identificando N° de funcionarios capacitados, fechas, lugares y contenidos de la capacitación.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio implementa y opera en régimen las Oficinas de información (OIRS), incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Opera el sistema de información de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➤ Actualiza y evalúa la información, reclamos y sugerencias recogida por la Oficina ➤ Mide los Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los reclamos y sugerencias recibidos ❑ El servicio elabora informe de resultado de la implementación del Modelo OIRS y lo presenta a la SEGPRES, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos ➤ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos ❑ El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el Informes 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. ❑ El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ El informe final de la aplicación del modelo OIRS del servicio deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado final del grado de desarrollo institucional, identificando y justificando las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido ➤ Resultado de los indicadores, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y la meta comprometida ❑ El diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados, deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de cada OIRS del servicio ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones para cada OIRS implementada ➤ Plazos de los compromisos

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS
SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites administrativos para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites administrativos para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios
- Diseño del Plan de Simplificación/ Eliminación de Trámites

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites administrativos para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios
- Diseño del Plan de Simplificación/ Eliminación de Trámites
- Programa de trabajo para la implementación de la Simplificación/ Eliminación de Trámites

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites administrativos para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios
- Diseño del Plan de Simplificación/ Eliminación de Trámites
- Programa de trabajo para la implementación de la Simplificación/ Eliminación de Trámites
- Informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos del servicio en materias de Simplificación/ Eliminación de Trámites.
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados
- Carta de Derechos Ciudadanos publicada en la OIRS

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un diagnóstico de los procesos asociados a trámites administrativos para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, y presenta informe a la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliza el modelo de simplificación/ eliminación de trámites definido en Instructivo Presidencial. ➤ Identifica la situación actual de los procesos asociados a trámites administrativos, para lo cual: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica los principales productos o servicios que la institución presta a los clientes/ usuarios/ beneficiarios. ▪ Analiza los procesos administrativos actuales, identificando las etapas de los procesos internos y externos (orientados a los clientes/ usuarios/ beneficiarios), los volúmenes de operación y los tiempos de respuesta. ➤ Realiza comparaciones entre la situación actual y el modelo, a partir de lo cual establece las diferencias o brechas de funcionamiento. 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>❑ El Informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales productos/servicios y sus clientes/usuarios/beneficiarios ➤ Medición de los tiempos de respuesta asociados a los principales productos y usuarios finales ➤ Análisis de los procesos administrativos actuales, identificando las etapas de los procesos internos y externos (orientados a los clientes/ usuarios/ beneficiarios). ➤ Análisis e identificación de los volúmenes de operación ➤ Identificación de brechas entre el estado actual de los principales trámites del servicio y el modelo de SEGPRES

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora el plan de simplificación/eliminación de trámites y presenta informe a la SEGPRES, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica los procesos administrativos que se modifican. ➤ Identifica los trámites factibles de eliminar o simplificar, en base a los trámites analizados anteriormente. ➤ Define el objetivo de la eliminación o simplificación. ➤ Diseña el proceso de eliminación o simplificación. ➤ Describe y define Indicadores de Resultados en la dimensión de Eficacia - Calidad. ➤ Compromete una meta para cada indicador establecido. 	<p>Organismo Técnico Validador: SEGPRES</p> <p>❑ El informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos específicos del Plan ➤ Identificación de los procesos administrativos que se modifican ➤ Identificación de los trámites factibles de eliminar o simplificar, en base a los trámites analizados anteriormente ➤ Definición del objetivo de la eliminación o simplificación en cada trámite factible de simplificar ➤ Diseño del proceso de eliminación o simplificación de trámites ➤ Descripción y definición de los Indicadores de Resultados en la dimensión Eficacia – Calidad ➤ Comprometer para cada indicador establecido una meta

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación de la eliminación/simplificación de trámites y lo presenta a la SEGPRES, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los trámites que se modificarán. ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<p>Organismo Técnico Validador: SEGPRES</p> <p>❑ El informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trámites que se modificarán ➤ Principales hitos de la implementación de la simplificación/eliminación de trámites. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio implementa el plan de eliminación/ simplificación de trámites, operando con procesos administrativos mejorados.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio y lo presenta a la SEGPRES, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos ➤ Evaluación del cumplimiento del estándar para los trámites seleccionados, a través de los indicadores definidos. <p><input type="checkbox"/> El servicio diseña un programa de seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultado. Este contempla un informe ejecutivo que indica el estado de avance de las recomendaciones formuladas y una evaluación en términos de calidad de servicio en la atención de clientes/ usuarios/ beneficiarios.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora y publica en las OIRS la Carta de Derechos Ciudadanos, que incluye el estándar del proceso de trámites.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas</p>	<p>Organismo Técnico Validador: SEGPRES</p> <p><input type="checkbox"/> El informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado parcial del grado de desarrollo institucional identificando y justificando las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido ➤ Resultados de Indicadores identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y la meta comprometida, durante el proceso de aplicación del modelo ➤ Resultado del proceso de simplificación/ eliminación, indicando los nuevos valores alcanzados por los indicadores al final del proceso. <p><input type="checkbox"/> El informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado final del grado de desarrollo institucional, identificando y justificando las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido ➤ Resultado final de los indicadores, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y la meta comprometida. <p><input type="checkbox"/> El informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de los trámites simplificados/ eliminados ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones ➤ Plazos de cada compromiso. <p><input type="checkbox"/> La Carta de Derechos Ciudadanos deberá incluir el nuevo compromiso (o meta) para el trámite simplificado y deberá constituir un compromiso efectivo ante los usuarios del Servicio.</p>

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN
SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del servicio

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

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

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Informe de avance con los Resultados de los indicadores

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Informe final con los Resultados de los indicadores
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio establece la misión, objetivos estratégicos, productos y servicios, para lo cual debe considerar el análisis de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: los productos y/o servicios otorgados, insumos y clientes, estructura organizacional y funciones específicas, sistemas de información. ➤ La legislación ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios ➤ La opinión de los clientes 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p>❑ Este informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ las definiciones estratégicas de la institución, señalando al menos: ➤ misión y objetivos estratégicos consistencia con ➤ la identificación de clientes/usuarios/beneficiarios, y ➤ productos (bienes o servicios) Relevantes o Estratégicos proporcionados .

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión que debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos) de acuerdo a las declaraciones estratégicas definidas, considerando los siguientes criterios: que sea relevante, que disponga de cierto grado de autonomía, que existe un ejecutivo responsable, que genere información. ➤ Identificación de indicadores de desempeño por centro de responsabilidad, en los ámbitos de 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 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p>❑ El informe deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Centros de responsabilidad definidos, los que deben cumplir con: ser relevantes (según las definiciones estratégicas de la Etapa I), disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria, tener un ejecutivo responsable por su gestión y generar información relevante para la medición de indicadores ➤ Cada centro de responsabilidad deberá contar con indicadores de desempeño asociados a resultados, en el ámbito de eficiencia, eficacia, economía y calidad (ver Guía Metodológica de Indicadores de Gestión, en www.dipres.cl), debiendo señalarse la fórmula de cálculo el producto o servicio al que se vincula y el medio de verificación.

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p><input type="checkbox"/> El informe deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La medición periódica de los indicadores de desempeño definidos en la Etapa II y sus resultados ➤ La identificación de los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG y presenta los indicadores de desempeño en la formulación de Presupuesto</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio deberá mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p><input type="checkbox"/> El informe deberá ser presentado en formato establecido por DIPRES junto con el proyecto de presupuesto para el año siguiente y deberá cumplir con señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre del indicador de desempeño, por ámbito ➤ fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia) ➤ productos (bienes o servicios) relevantes o Estratégicos al que se vincula ➤ medios de verificación

AREA: AUDITORIA INTERNA
SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG). Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe oficial del Jefe de servicio que debe ser validado por el CAIGG. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución.
- Plan General y Programa para el año con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe oficial del Jefe de Servicio que debe ser validado por carta emitida por CAIGG. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución.
- Plan General y Programa para el año con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.
- Informe de las áreas críticas de la organización, las limitancias observadas y las sugerencias para abordarlas..

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe oficial del Jefe de Servicio que debe ser validado por carta emitida por CAIGG. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución.
- Plan General y Programa para el año con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.
- Con la ejecución anual del Programa Anual. Informe ejecutivo, aprobado por el jefe de servicio y presentado al Ministro
- Programa de Seguimiento, de acuerdo a formato de documento técnico del CAIGG.
- Seguimiento de los compromisos, de acuerdo a formato de documento técnico del CAIGG.

AREA: AUDITORIA INTERNA
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Unidad de Auditoría Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➤ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoría 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 Auditoría Interna. 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ La resolución deberá especificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Misión de la Unidad, las incompatibilidades y sus objetivos. ➤ Las principales funciones de la Unidad de Auditoría, como por ejemplo: prestar asesoría técnica especializada en materias de auditoría y control interno al Jefe Superior del Servicio, cumplir con características de transparencia y objetividad, velando por la reserva de las materias y de la documentación utilizada. ➤ La metodología de trabajo y coordinación con el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno a través del Auditor Ministerial. <p><u>Nota</u></p> <p>Se deberá elaborar previamente un Informe de diagnóstico de la Unidad de Auditoría Interna que deberá preguntarse al Jefe de servicio señalando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación o dependencia de la Unidad. ➤ Cantidad de personal que trabaja en la Unidad por estamento, señalando la profesión. ➤ Fecha y número del documento que nombra al Jefe de la Unidad de Auditoría como tal. ➤ Para el Jefe de la Unidad: la profesión, año de titulación, Universidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de Auditoría o Control Interno y tipo de contrato. ➤ Si los funcionarios y/o Jefe de la Unidad, efectúan labores diferentes a las propias de Auditoría. ➤ Para el caso particular de los Auditores Regionales, si el Comité de Auditoría de la Región está constituido formalmente y la periodicidad de las reuniones.

AREA: AUDITORIA INTERNA
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ La Unidad de Auditoria Interna elabora un diagnóstico y presenta informe al Jefe de Servicio indicando las áreas que puedan representar riesgo para el normal funcionamiento de la organización y los temas que se deben auditar. El diagnóstico contempla los tipos de auditorias que se han realizado previamente, la existencia de manuales de organización y procedimientos, la participación de la función de auditoria en la planificación y desarrollo de sistemas de información, entre otros.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: CAIGG</p> <p>❑ El Informe de diagnóstico del servicio deberá incluir los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalezas y debilidades de la Unidad de Auditoria en relación con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de la Unidad de Auditoria: ámbito de acción, auditorias de los tres últimos años, existencia de manuales actualizados de organización y procedimientos. ▪ Objetivos y funciones: indicar detalladamente si se realizan las funciones que debería hacer una Unidad de Auditoria. ▪ Personal: Analizar la dotación en cuanto a cantidad, cualificación, supervisión, programas y necesidades de capacitación. ➤ Metodología para realizar planificación y seguimiento sobre el funcionamiento de la Unidad. ➤ Desarrollo de sistemas de información informáticos: participación de la Unidad en etapa de desarrollo de los sistemas y su posterior evaluación. ➤ Diagnóstico de riesgos del servicio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de áreas críticas del Servicio, mediante una metodología de evaluación ▪ Recomendación de los temas relevantes a auditar para aquellas áreas determinadas como de mayor riesgo para la organización.

AREA: AUDITORIA INTERNA
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <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. 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ El Informe del Plan General y Plan Anual de Auditoria y deberá contemplar los siguientes capítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción ➤ Plan General especificando las actividades y objetivos de control, y describiendo los objetivos específicos, procedimientos, sistemas y elementos relevantes de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales ➤ Plan Anual detallando las actividades y objetivos de control, y describiendo los objetivos específicos, procedimientos, sistemas y elementos relevantes de los objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales. Además, presentar un cronograma específico con los plazos y prioridades para el año. ➤ Metodología que se utilizará en las auditorias ➤ Equipo de trabajo ➤ Resultados esperados

AREA: AUDITORIA INTERNA
SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Plan General y Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Aplica los mecanismos de auditorias de acuerdo a la metodología que señala el CAIGG, cuyos principales aspectos a considerar son: personal, estructura organizacional, procedimientos y métodos y sistemas de información.➤ Aplica normas relativas a la estructuración de planes de trabajo.➤ Realiza las actividades especificadas en el Plan General y en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo al menos 3 auditorias de carácter preventivo durante el desarrollo de esta etapa.	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ El informe deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Indicar en detalle la forma y contenido de las acciones desarrolladas en cada uno de los objetivos planteados en el Plan distinguiendo aquellos de carácter preventivo.➤ Señalar las áreas críticas de la organización, las limitaciones observadas y las sugerencias para abordarlas.

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ La Unidad de Auditoria Interna genera semestral y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditorias realizadas, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de antecedentes, objetivos específicos de auditoria, resultados, opinión del Auditor y recomendaciones para los siguientes períodos. <p>❑ La unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultados. Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida por el CAIGG la que contempla, entre otros, informes ejecutivos que indica el estado de avances de la incorporación de las recomendaciones formuladas y una evaluación en términos de beneficios y costos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados y su impacto.</p> <p>❑ El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ Los informes con el resultado de la ejecución del Plan Anual deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contener al menos los siguientes capítulos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción ▪ Evaluación de Resultados : Señalar el resultado de cada uno de los objetivos examinados separados por cada tipo, considerando el alcance y la cobertura institucional, aspectos relevantes, metodología y la evaluación como tal. ▪ Conclusiones: Señalar una conclusión general como resultado de la evaluación, conjuntamente con conclusiones específicas referidas a cada uno de los tipos de objetivos. ▪ Recomendaciones a los procesos internos y gestión de la institución ➤ El Informe Ejecutivo deberá incluir en forma resumida (1 o 2 páginas) los mismos cuatro puntos anteriores. ➤ El informe semestral deberá presentar el resultado de la aplicación del plan dentro del primer semestre del año y el informe anual, entrega el resultado de todo el año. <p>❑ El informe del Programa de Seguimiento deberá contener los siguientes capítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción ➤ Descripción del programa en cuanto a las áreas prioritarias para hacer el seguimiento de recomendaciones relevantes, el alcance y la cobertura del Plan indicando los compromisos formulados y su Cronograma de Trabajo (Plazos y Responsables). ➤ Definición de la metodología de trabajo que se utilizará en las auditorias, considerando las normas de general aceptación, las propias de cada Servicio y las pautas referenciales del CAIGG. <p>❑ El informe con el seguimiento de los compromisos deberá considerar los siguientes capítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción ➤ Resultados del programa de seguimiento. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de la necesidad de implementar los compromisos ▪ El alcance y cobertura del trabajo ▪ La evaluación del estado de cumplimiento de los compromisos expresado en porcentaje. La escala de evaluación corresponde a: compromisos adoptados (76%-100%), con alto avance (51% -75%), en proceso (26%-50%) y no adoptados (0% -25%) ➤ Conclusiones ➤ Nuevas recomendaciones

AREA: DESCONCENTRACIÓN

SISTEMA: COMPROMISOS DE DESCONCENTRACIÓN 2000-2002 Y COMPROMISOS ADICIONALES

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por carta emitida por SUBDERE en que certifica la validación/ no validación. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Primer informe de avance con los resultados de los compromisos de Desconcentración

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por carta emitida por SUBDERE en que certifica la validación/ no validación. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Primer informe de avance con los Resultados de los compromisos de Desconcentración
- Correcciones a las definiciones encontradas y los compromisos adicionales en el caso que correspondan

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por carta emitida por SUBDERE en que certifica la validación/ no validación. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Segundo informe de avance con los resultados de los compromisos de Desconcentración iniciales y adicionales.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por carta emitida por SUBDERE en que certifica la validación/ no validación. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de cumplimiento final con los resultados de los compromisos de Desconcentración iniciales y adicionales
- Resultados de la Evaluación de impacto Regional de los compromisos de desconcentración

AREA: DESCONCENTRACIÓN

SISTEMA: COMPROMISOS DE DESCONCENTRACIÓN 2000-2002 Y COMPROMISOS ADICIONALES

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none">❑ El servicio implementa los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002, cumpliendo las siguientes condiciones o requisitos:<ul style="list-style-type: none">➤ Firma Documento Presidencial de los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002.➤ Elabora Programa de trabajo para la implementación de los Compromisos de Desconcentración.❑ Las unidades correspondientes a los niveles central y regional del servicio elaboran el primer informe de avance de la implementación de los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002, según las siguientes condiciones:<ul style="list-style-type: none">➤ Cumple el formato y contenido establecido por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), el que contiene para cada transferencia, el plazo, la cobertura y el porcentaje de cumplimiento, entre otros.➤ Presenta informe a la SUBDERE.	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SUBDERE</u></p> <ul style="list-style-type: none">❑ El informe deberá cumplir los siguientes requisitos para cada tipo de desconcentración y cada compromiso:<ul style="list-style-type: none">➤ El plazo, cobertura, grado de cumplimiento, medio de verificación y observaciones.➤ El grado de avance (cumplimiento) de los compromisos a diciembre del 2001.

AREA: DESCONCENTRACIÓN

SISTEMA: COMPROMISOS DE DESCONCENTRACIÓN 2000-2002 Y COMPROMISOS ADICIONALES

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio corrige las deficiencias y problemas encontrados en el proceso de implementación de los Compromisos de Desconcentración de acuerdo a lo especificado en el primer informe de avance, cumpliendo las siguientes condiciones y requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Elabora un informe que contiene entre otros aspectos, las medidas a implementar y los plazos requeridos para solucionar los problemas y cumplir los Compromisos, de acuerdo al formato establecido por la SUBDERE.➤ Presenta informe a la SUBDERE. <p>❑ El servicio incorpora compromisos adicionales de Desconcentración, según las condiciones y requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Elabora un listado con los compromisos adicionales de Desconcentración.➤ Presenta los compromisos adicionales a la SUBDERE, como un anexo a los Compromisos de Desconcentración iniciales.	<p>Organismo Técnico Va lidador: <u>SUBDERE</u></p> <p>❑ El informe deberá indicar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Las deficiencias encontradas al proceso de implementación de los compromisos➤ Los compromisos adicionales que se generan a partir de los problemas detectados, los que deben incluir la justificación del cambio o incorporación de compromiso adicional, la modificación del compromiso, plazo, cobertura y medio de verificación.➤ Los nuevos compromisos de Desconcentración, señalando plazo, cobertura y medio de verificación.➤ Oficio conductor del Ministro del Ramo.

AREA: DESCONCENTRACIÓN

SISTEMA: COMPROMISOS DE DESCONCENTRACIÓN 2000-2002 Y COMPROMISOS ADICIONALES

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none">❑ El servicio elabora programa de trabajo de la implementación de los compromisos adicionales.❑ El servicio implementa los compromisos adicionales y continúa implementando los compromisos iniciales de desconcentración.❑ El servicio elabora un segundo informe de avance de los Compromisos de Desconcentración 2000-2002, incluyendo los compromisos adicionales, de acuerdo a la evaluación del avance realizado por las instituciones correspondientes a los niveles central y regional del servicio, según las siguientes condiciones:<ul style="list-style-type: none">➤ Cumple el formato y contenido establecido por la SUBDERE, el que contiene para cada transferencia, entre otros, el plazo, la cobertura y el porcentaje de cumplimiento.➤ Presenta informe a la SUBDERE.	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SUBDERE</u></p> <ul style="list-style-type: none">❑ El informe deberá cumplir con los siguientes requisitos para cada tipo de compromiso de desconcentración:<ul style="list-style-type: none">➤ El plazo, cobertura, grado de cumplimiento, medio de verificación y observaciones.➤ Los compromisos iniciales y los compromisos adicionales.➤ El grado de avance de los compromisos (cumplimiento) a diciembre del 2002.

AREA: DESCONCENTRACIÓN

SISTEMA: COMPROMISOS DE DESCONCENTRACIÓN 2000-2002 Y COMPROMISOS ADICIONALES

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none">❑ El servicio cumple el 100% de los Compromisos de Desconcentración iniciales y adicionales.❑ El servicio elabora un informe final con el resultado del cumplimiento de los Compromisos de Desconcentración iniciales y adicionales del período 2000-2002, según las siguientes requisitos:<ul style="list-style-type: none">➤ Cumple el formato, contenido y plazos establecidos por la SUBDERE, el que contiene para cada transferencia, entre otros, el plazo, la cobertura y el porcentaje de cumplimiento.➤ Presenta informe a la SUBDERE.❑ El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SUBDERE</u></p> <p>El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Resumen final del cumplimiento indicando para cada tipo de compromiso de desconcentración:<ul style="list-style-type: none">▪ El plazo, cobertura, grado de cumplimiento a diciembre del 2002 , medio de verificación y observaciones.▪ Los compromisos iniciales y los compromisos adicionales.➤ Evaluación del impacto regional de los compromisos desconcentrados que incluye los siguientes conceptos:<ul style="list-style-type: none">▪ Metodología▪ Cuestionario▪ Indicadores de evaluación▪ Funciones a desconcentrar a futuro

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es

- Certificado de incorporación del Servicio al Sistema, provisto por la DAE y validado por la Subsecretaria de Hacienda.
- Informe del porcentaje de compras susceptibles de ser informadas, validado por DIPRES.

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 2.

- Reporte del Chile Compras con una operación de compra completa (adjudicada) validada por la Subsecretaria de Hacienda.
- Informe del porcentaje de compras susceptibles de ser informadas validado por DIPRES.

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 y 4 es:

- Reporte del Chile Compras con el monto total informado en el sistema, validado por la Subsecretaria de Hacienda.
- Informe de Ejecución Presupuestaria.
- Informe del porcentaje de Compras susceptibles de ser informadas validado por DIPRES.
- Informe oficial del jefe de servicio, señalando el seguimiento realizado a los contratos informados en las operaciones adjudicadas.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio se incorpora al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP), de acuerdo a los siguientes requisitos establecidos por la DAE-Ministerio de Hacienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora un diagnóstico de la situación actual en términos de las capacidades y requerimientos para implementar el SCCP, en base a encuesta de diagnóstico diseñada por la DAE-Ministerio de Hacienda. ➤ Presenta informe que identifica las brechas en sus procesos de compra con relación al estándar requerido y establecido por el SCCP, de acuerdo a lo definido por la DAE-Ministerio de Hacienda. 	<p>Organismo Técnico Validador: SUBSECRETARIA DE HACIENDA/DAE</p> <p><input type="checkbox"/> El certificado se obtiene presentando a la DAE, los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de diagnóstico. ➤ Informe de brechas. ➤ Resolución del Jefe de Servicio de intención de incorporación al sistema. ➤ Registro de incorporación al sistema. <p><input type="checkbox"/> Porcentaje de compras susceptibles de ser informadas, validado por DIPRES.</p>

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio comienza la operación del sistema considerando, a lo menos, una operación de compra completa, a través del mecanismo de licitación pública. Este mecanismo incluye el llamado, la selección, y adjudicación de la compra. La operación corresponde a alguna inversión incluida en el subtítulo 31 o alguna compra del subtítulo 22 de la Ley de Presupuestos.</p> <p>❑ El servicio publica en el SCCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ las bases de licitación. ➤ la serie de preguntas y respuestas. ➤ los mecanismos de adjudicación definidos (técnicos, económicos o una ponderación entre ambos), con los puntajes obtenidos por los proponentes. ➤ el ó los proponentes adjudicados. 	<p>Organismo Técnico Validador: SUBSECRETARIA DE HACIENDA/DAE</p> <p>❑ El informe deberá basarse en los reportes del sistema y presentar a lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nombre del reporte y su fecha de emisión. ➤ El procedimiento de compra (licitación pública, licitación privada, cotizaciones o compra directa) ➤ La fecha de inicio de la operación. ➤ El número o código (del sistema) ➤ El estado (operación completa: es cuando está adjudicada) <p>❑ Para aquellos servicios que no realicen licitaciones públicas, deberán informar dentro de un plazo no superior a quince días desde la firma del contrato, una operación de compra completa, a través del mecanismo de licitación privada (LP), o cotizaciones (CZ), o compra directa (CD), debiendo en cada caso informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Qué oferentes fueron invitados a participar (LP, CZ) ➤ Qué oferentes se presentaron (LP, CZ) ➤ Qué oferente se adjudicó el contrato (LP, CZ, CD) ➤ El precio convenido (LP, CZ, CD) ➤ Las prestaciones contratadas (LP, CZ, CD) ➤ El plazo de ejecución (LP, CZ, CD)

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p> <input type="checkbox"/> El servicio informa, a través del SCCP, el 80% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, establecidas en la etapa 1, referidas al subtítulo 31 y/o 22 de la Ley de Presupuestos. Las compras susceptibles de ser informadas son: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compras vía licitación públicas definidas por el Ministerio de Hacienda. ➤ Otras compras susceptibles de ser informadas establecidas por el Ministerio de Hacienda en la etapa 1. </p> <p> <input type="checkbox"/> El servicio efectúa el seguimiento en el SCCP del o los contratos informados en la licitación pública realizada en la etapa anterior, y aquellos informados en esta etapa, para lo cual ingresa la información del contrato en el SCCP. </p>	<p>Organis mo Técnico Validador: : SUBSECRETARIA DE HACIENDA/DAE</p> <p> <input type="checkbox"/> El informe deberá contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El procedimiento de compra (licitación pública, licitación privada, cotizaciones o compra directa) ➤ La fecha de inicio de la operación. ➤ El número o código (del sistema) ➤ El estado (operación completa: es cuando está adjudicada). ➤ El Monto (M\$) de compras informado en el sistema que deberá ser igual o superior al Monto (M\$) de las compras susceptibles a ser informadas y que fue validado por DIPRES en la etapa I. ➤ El monto de compras que se informa es el gasto devengado. </p> <p> <input type="checkbox"/> El informe deberá contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El procedimiento de compra ➤ El monto adjudicado ➤ El proveedor adjudicado ➤ El número o código (del sistema) ➤ La fecha del contrato ➤ La duración del contrato </p>

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p> <input type="checkbox"/> El servicio informa el 100 % del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, referidas al subtítulo 31 y 22 de la Ley de Presupuestos, utilizando todas las funcionalidades del SCCP: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compras vía licitación públicas definidas por el Ministerio de Hacienda. ➤ Otras compras susceptibles de ser informadas. </p> <p> <input type="checkbox"/> El servicio efectúa el seguimiento en el SCCP de todos los contratos informados en las licitaciones públicas adjudicadas, para lo cual se ingresa la información en el SCCP. </p> <p> <input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. </p>	<p>Organismo Técnico Validador: : SUBSECRETARIA DE HACIENDA/DAE</p> <p> <input type="checkbox"/> El informe deberá contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El procedimiento de compra (licitación pública, licitación privada, cotizaciones o compra directa) ➤ La fecha de inicio de la operación. ➤ El número o código (del sistema) ➤ El estado (operación completa: es cuando está adjudicada). ➤ El Monto (M\$) de compras informado en el sistema que deberá ser igual o superior al Monto (M\$) de las compras susceptibles a ser informadas y que fue validado por DIPRES en la etapa I. El monto de compras que se informa es el gasto devengado. </p> <p> <input type="checkbox"/> El informe deberá contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El procedimiento de compra ➤ El monto adjudicado ➤ El proveedor adjudicado ➤ El número o código (del sistema) ➤ La fecha del contrato ➤ La duración del contrato </p>

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe oficial del jefe de servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- El equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe oficial del jefe de servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por Contraloría General de la República que certifica la validación/ no validación de la entrega oportuna de los Informes.
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación / no validación de la entrega oportuna de la información enviada a la DIPRES.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe oficial del jefe de servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe oficial del Jefe de Servicio presentando el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables, validado por el Auditor Interno.
- Carta emitida por Contraloría General de la República que certifica la validación/ no validación de la entrega oportuna de los Informes de Variación de la gestión Financiera del año.
- Carta emitida por DIPRES que certifica la validación/ no validación de contenido, oportunidad, calidad y pertenencia de la información enviada a la DIPRES.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe oficial del jefe de servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe oficial del Jefe de Servicio presentando el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables, validado por el Auditor Interno.
- Carta emitida por Contraloría General de la República que certifica la validación/ no validación de la entrega oportuna de los Informes de Variación de la gestión Financiera del año.
- Carta emitida por DIPRES que certifica la validación/ no validación de contenido, oportunidad, calidad y pertenencia de la información enviada a la DIPRES.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable.</p>	<p>Organismos Técnico Validador: <u>Auditor Interno/Contraloría General de la República</u></p> <p>❑ El informe deberá señalar el porcentaje de los funcionarios del equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable acreditado por el Jefe de servicio. Dicho % deberá ser al menos un 50 % para cumplir los requisitos del PMG.</p> <p>La competencia del grupo de trabajo se acredita si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los <u>funcionarios profesionales</u>, han sido acreditados por la Contraloría en los cursos de Contabilidad Gubernamental nivel I y II. Podrán acreditar el curso de contabilidad gubernamental aquellos profesionales que: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Nivel I</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hayan cursado el nivel I de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictado por la Contraloría a lo más los últimos 5 años ▪ Hayan convalidado estudios con la Contraloría General de la República. Este proceso podrá ser realizado por aquellas personas con título profesional⁴ o con cursos en entidades de educación superior o técnica en cuya malla curricular se dicte alguno de los cursos de Contabilidad Gubernamental o Contabilidad Pública con un mínimo de 70 horas. ▪ Tengan al menos 5 años de experiencia y cumplan los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> i. debe contar con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría ii. Aprobar con un mínimo de 70 % un examen de contenido tomado por Contraloría en materias de Contabilidad Gubernamental o Pública. ➤ <u>Nivel II</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hayan cursado el nivel II de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictado por la Contraloría, a lo más los últimos 5 años. ➤ Los <u>funcionarios administrativos</u>, han sido capacitados por la Contraloría en tópicos de Contabilidad General. Podrán acreditar el curso de nivel básico, aquellos administrativos que: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hayan cursado el curso básico de Contabilidad General dictado por la Contraloría a lo más los últimos 5 años. ▪ Hayan rendido cursos de al menos 70 horas sobre tópicos de contabilidad general. ▪ Tengan al menos 5 años de experiencias y cuenta con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría

⁴ De las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Contador Público, Contador General, Administrador Público, Ingeniero Civil.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 25, ítem 33 de su presupuesto. ➤ Ajuste del Subtítulo 11 “Saldo Inicial de Caja” (información del Saldo Final de Caja del año anterior). 	<p>Organismos Técnico Validador: <u>DIPRES/Contraloría General de la República</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ El informe deberá señalar al menos los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fechas de los Informes de Gestión ingresados en DIPRES ➤ Fecha de cada informe enviado al sector presupuestario ingresado en DIPRES, según se establece en las Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos y a instrucciones impartidas por DIPRES.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio envía la totalidad de la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría con la oportunidad y calidad mínima requerida, esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa sin errores de imputación. 	<p>Organismos Técnico Validador: <u>DIPRES/Contraloría General de la República</u></p> <p><input type="checkbox"/> El informe deberá señalar al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha de ingreso de cada informe a la DIPRES y la Contraloría. ➤ Errores de imputación corregidos

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a:</p> <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. <p><input type="checkbox"/> El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p>Organismos Técnico Validador: <u>DIPRES/Contraloría General de la República</u></p> <p><input type="checkbox"/> El informe deberá señalar al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las desviaciones del gasto y su justificación. ➤ Los ajustes al plan anual de caja y su justificación. ➤ El estado de avance en la ejecución física de los proyectos de inversión, destacando el porcentaje de avance y su justificación.

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos (bienes y/o servicios)
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar el enfoque de género
- Diseño lógico y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos (bienes y/o servicios)
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar el enfoque de género
- Diseño lógico y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información
- Informe de avance del servicio con los resultados de la implementación del enfoque de género y del programa de seguimiento

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos (bienes y/o servicios)
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar el enfoque de género
- Diseño lógico y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información
- Informe final del servicio con los resultados de la implementación del enfoque de género y del programa de seguimiento

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un diagnóstico⁵ de los productos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva de enfoque de género y presenta informe al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) para su validación. Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza e identifica los productos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de enfoque de género. ➤ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos ○ provisión o modo de acceso de los productos. <p>❑ El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <p>❑ El Informe de Diagnóstico⁶ deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos relevantes (bienes y/o servicios) de la institución señalados en la ficha de identificación⁷. Dentro de éstos se deberá identificar los productos (bienes y/o servicios) que registran algún avance o incorporan, en los que corresponda y en los que no corresponda incorporar la perspectiva de género ➤ Clientes/usuarios/beneficiarios según sexo, señalados en la ficha de identificación⁸. Dentro de éstos se deberá señalar los Clientes/usuarios/beneficiarios según sexo, asociados con productos que registran algún avance o incorporan, y en los que es factible incorporar la perspectiva de género ➤ Las iniquidades de género existentes y las barreras⁹ que dan origen a ellas. ➤ Selección, de entre los que corresponde, los productos en que es factible incorporar la perspectiva de género a partir del diagnóstico de los productos (incluye los que están en proceso y nuevos). ➤ Identificación de los sistemas de información que debe considerar al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación global de los niveles de desagregación de los datos vinculados a clientes/usuarios/beneficiarios¹⁰ ○ Evaluación de los sistemas de procesamiento de datos estadísticos respecto de la incorporación de la variable sexo en las salidas computacionales ➤ Selección de los sistemas de información en que es factible incorporar la perspectiva de género a partir del diagnóstico.

5 Una vez concluida la etapa 1 del sistema, el servicio podrá eximirse y no desarrollar las siguientes etapas del Sistema Enfoque de Género cuando el resultado del diagnóstico, validado por SERNAM, concluye que:

- El servicio no tiene productos relevantes a los que se les pueda incorporar enfoque de género, y
- Para el servicio no es factible identificar a sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo en los sistemas de información.

6 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual del servicio respecto de la existencia o no de iniquidades, ó desigualdades, entre hombres y mujeres en la entrega o provisión de productos (bienes y/o servicios).

7 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A-1 presentada en el Proyecto de Ley de Presupuesto del año 2002, actualizada según corresponda

8 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A-1 presentada en el Proyecto de Ley de Presupuesto del año 2002, actualizada según corresponda

9 Las barreras corresponden a los impedimentos o causas que existen para visualizar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres en el diseño, acceso y entrega de los productos. Estas pueden ser por ejemplo: falta de información desagregada por sexo, ausencia de conocimiento o sensibilización en el tema de los funcionarios encargados de la formulación de políticas, de la operación de los programas, etc.

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

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos, aprobado por el jefe de servicio y presenta informe al SERNAM para su validación. Este plan debe incluir, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar la perspectiva de enfoque de género.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde) según lo que corresponda y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo .</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora, según lo que corresponda, el programa de trabajo para la implementación del diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<p>Organismo Técnico Validador: SERNAM</p> <p><input type="checkbox"/> El plan deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos general del Plan ➤ Productos que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de género seleccionados en el diagnóstico (con y sin avance), incluyendo nuevas si existen ➤ Objetivos específicos del Plan, señalando para cada producto seleccionado las modificaciones que incorporan el enfoque de género ➤ Indicadores para medir el avance de la incorporación de género y sus metas ➤ Unidad encargada de definir los requerimientos para la implementación del Plan <p><input type="checkbox"/> El programa de trabajo para aplicación del plan deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación (acciones que se originan del objetivo general y específicos del Plan) ➤ Cronograma de trabajo, identificando las actividades, plazos y responsables para la implementación <p><input type="checkbox"/> El diseño lógico debe considerar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos específicos ➤ Unidad encargada de definir los requerimientos para la implementación del diseño lógico ➤ Diseño del sistema <p><input type="checkbox"/> El programa de trabajo para la implementación del diseño lógico del sistema de información deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación ➤ Cronograma de trabajo, identificando las actividades, plazos y responsables para la implementación

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde). <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. <input type="checkbox"/> El servicio diseña un Programa de 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 <input type="checkbox"/> El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos relevantes. 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El informe de avance del servicio deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del desarrollo alcanzado de la incorporación del enfoque de género a productos del servicio (incluye iniciativas nuevas en caso de existir). El grado de avance se debe medir con los indicadores definidos en el plan. ○ Descripción del desarrollo alcanzado en la implementación del sistema de información. ➤ Programa de Seguimiento de la implementación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido o programado ○ Identificación de iniquidades que persistan¹¹ ○ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del Plan ○ Compromisos asociados a las recomendaciones comprometidas señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento ○ Programa de difusión (actividades y fechas) de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos relevantes

¹¹ Corresponde a las iniquidades que no pudieron ser subsanadas en el Plan de Trabajo o a aquellas que no fueron contempladas en el diagnóstico inicial.

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<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 y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de enfoque de género. ➤ 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 implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior. 	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ El informe final de la aplicación del programa de trabajo¹² que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos ➤ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación del enfoque de género a productos del servicio (considera las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa y aspectos no incorporados en el programa de la etapa anterior). El grado de avance se debe medir con los indicadores definidos en el plan. ➤ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de enfoque de género. ➤ Recomendaciones, sus compromisos asociados señalando cronograma, responsables e indicadores para medir su cumplimiento, y el resultado de la implementación de las recomendaciones comprometidas, que debe ser medido con indicadores. ➤ Resultados del grado de desarrollo del sistema de información, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación final del grado de avance de la desagregación por sexo de las estadísticas que produce el servicio. ○ Identificación de problemas y recomendaciones asociadas al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por sexo en la institución. ○ Definición de nuevos compromisos, cronograma y responsables.

¹² Considera las iniciativas definidas en el Plan de Trabajo de la etapa 2 y las iniciativas nuevas que se implementan en la etapa 3 y 4.