



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
\*\*\*

# **REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN**

**METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL  
AÑO 2007**

Diciembre de 2007

Requisitos Técnicos y Medios de Verificación. Metas de Eficiencia Institucional (MEI) 2007

**1. Sistema Planificación y Control de Gestión**

<b>AREA</b>	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>
<b>SISTEMA</b>	<b>PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN</b>

<b>Objetivo General</b>
Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución delinear las acciones, elaborar los planes y determinar los recursos que guiarán el quehacer institucional para el logro de su Misión. Considerar en el Sistema de información de gestión la definición de indicadores y sus estándares que permitan evaluar su desempeño, corregir desviaciones y establecer prioridades para una gestión eficiente. Disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus bienes y/o servicios, y rendir cuentas de su gestión institucional.

<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
Organismo Técnico Validador: Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Objetivo 1 Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente: <input type="checkbox"/> Definiciones estratégicas del servicio.
Objetivo 2 Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente: <input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información para la Gestión que incorpora las Definiciones estratégicas del servicio establecidas en el objetivo 1.
Objetivo 3 Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente: <input type="checkbox"/> Instrumentos de control de gestión internos considerados en el diseño del Sistema de Información para la Gestión.
Objetivo 4 Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente: <input type="checkbox"/> Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
1	Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	<input type="checkbox"/> El servicio establece las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Misión y objetivos estratégicos.</li> <li>➤ Clientes/usuarios/beneficiarios,</li> <li>➤ Productos (bienes o servicios ) Estratégicos</li> <li>➤ Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios, con los productos estratégicos, las prioridades gubernamentales, las prioridades establecidos en la ley de presupuestos de cada año<sup>1</sup> y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos.</li> <li>➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio.</li> </ul>

---

<sup>1</sup> Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2007 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
2	<p>Diseñar un Sistema de Información de Gestión<sup>2</sup> tomando como base las definiciones estratégicas institucionales, considerando la definición de Centros de Responsabilidad, estableciendo las acciones planes y recursos necesarios para cumplir la Misión Institucional, identificando la información relevante para la construcción de los indicadores de desempeño que permitan monitorear el desempeño en la entrega de los bienes y servicios y en general la gestión institucional. Diseñar los mecanismos de recolección y sistematización de la información e incorporar instrumentos de rendición de cuenta pública de su gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Centros de responsabilidad definidos, los que deben cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ser relevantes según las definiciones estratégicas del Objetivo específico 1, esto es contribuir al logro de uno o mas objetivos estratégicos de la institución y deben ser responsables de parte o todo el proceso de provisión de los productos estratégicos o de gestión interna o una combinación de ambos.</li> <li>○ Generar información relevante para la medición de indicadores.</li> </ul> </li> <li>➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño<sup>3</sup> relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Señalando el producto (bien y/o servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula.</li> <li>○ Señalando el medio de verificación.</li> <li>○ Señalando las áreas de gestión incorporadas en las MEI y/u otras áreas de gestión relevantes para la institución.</li> </ul> </li> <li>➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño, de acuerdo al Medio de Verificación identificado para cada indicador.</li> <li>➤ Identificar los indicadores de desempeño elaborados que se van a medir.</li> <li>➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes<sup>4</sup> de la gestión del servicio, consistentes con los prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos y centrados en los siguientes focos de medición: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ logro de los objetivos estratégicos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
3	<p>Vincular el proceso de planificación y el diseño del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución, tales como convenio de desempeño por grupo de trabajo o centro de responsabilidad, programas de trabajo, convenio de la alta Dirección, u otro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño relevantes para medir los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo .</li> <li>➤ Identificar los indicadores de desempeño relevantes del sistema de información de gestión que podrían ser parte del convenio de Alta Dirección Pública, en los casos que corresponda.</li> </ul>

<sup>2</sup> El Servicio puede elegir el tipo de sistema a implementar, pudiendo ser desde un sistema manual o una herramienta más sofisticada como el Cuadro de Mando Integral, u otro que estime conveniente la autoridad de la Institución. La idea es que el sistema elegido sea factible de implementar en el servicio y útil para sus procesos de toma de decisiones.

<sup>3</sup> En aquellos productos estratégicos (bienes y/o servicios) de un centro de responsabilidad que no sea posible contar con indicadores de desempeño por las características del bien y/o servicio o razones técnicas justificadas, se deberá presentar las fundamentaciones técnicas de estos casos.

<sup>4</sup> Se entenderá que el conjunto de indicadores de desempeño mide el desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
4	Medir los Indicadores de Desempeño diseñados en el sistema de información de gestión e identificar y ajustar los aspectos del sistema para su funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="699 205 1515 264">❑ El servicio elabora un informe del funcionamiento del Sistema de Información para la Gestión, que deberá contener, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="737 289 1515 365">➤ Las mediciones de los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en el Objetivo específico 2 (nuevos y existentes).</li> </ul> </li> </ul>

## 2. Sistema Auditoría Interna

AREA	GESTIÓN DE RIESGOS
SISTEMA	AUDTORIA INTERNA

### Objetivo General

Implementar una política de gestión de riesgos, desarrollando en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

### MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador : Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

#### Objetivo 1

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de Servicio creando la Unidad de Auditoría Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos
- Estatuto de Auditoría Interna
- Antecedentes de Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna.

#### Objetivo 2

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de riesgo de la institución para el año corriente<sup>5</sup>.
- Plan Anual de Auditoría para el año siguiente con el desarrollo de las actividades de auditoría institucionales, ministeriales y gubernamentales.

#### Objetivo 3

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Programación de cada auditoría.
- Información mensual de la ejecución de las auditorías de acuerdo a lo señalado en el Plan. (Periodo octubre – diciembre).
- Informe con la ejecución del trimestre octubre – diciembre del Plan, las limitaciones observadas en el desarrollo de las auditorías y las sugerencias para abordarlas. Además debe incluir un listado con las auditorías realizadas en el año y las medidas adoptadas. (Periodo octubre – diciembre).

<sup>5</sup> El año corriente corresponde al año 2008.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
1	<p>Crear la Unidad de Auditoría Interna a través de resolución exenta u otro documento, estableciendo la dependencia directa del Jefe Superior del Servicio.</p> <p>Enviar al Consejo de Auditoría una copia de la resolución exenta u otro documento, referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna.</p> <p>Formular, y enviar al Consejo de Auditoría el Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Jefe de Servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio crea la Unidad de Auditoría Interna a través de una resolución exenta<sup>6</sup> u otro documento que presenta al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá especificar al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Misión de la Unidad, las incompatibilidades y sus objetivos.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ La metodología de trabajo y coordinación con el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno a través del Auditor Ministerial.</li> <li>➤ Los auditores internos no deben realizar actividades de línea, representación, sumariales o cualquier otra que afecte su objetividad, independencia y eficiencia. Las actividades de auditoría a realizar siempre deben estar basadas en análisis de riesgos transversales a la organización.</li> </ul> </li> <li>❑ El Servicio envía una copia de resolución exenta u otro documento referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría<sup>7</sup>.</li> <li>❑ El Servicio debe formular y enviar una copia del Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Jefe de Servicio. En este se debe definir detalladamente las actividades que la Unidad de Auditoría Interna debe desempeñar, las que puede realizar con independencia y objetividad y las que no debe realizar en el marco del proceso de gestión de riesgos, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
2	<p>Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio presenta al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno el Plan Anual<sup>23</sup> de Auditoría 2008, firmado por el Jefe de Servicio, que deberá contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Objetivo Gubernamental</li> <li>➤ Objetivo Ministerial<sup>8</sup></li> <li>➤ Objetivo Institucional<sup>9</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Plan debe contener al menos una auditoría institucional a procesos o subprocesos o etapas, identificadas en la Matriz de Riesgo Estratégica, con los mayores niveles de criticidad.</li> <li>○ Cronograma general del plan.</li> <li>○ Fundamentar la elección del criterio de selección de las actividades de auditoría.</li> <li>○ Objetivos generales de cada actividad de auditoría.</li> <li>○ Alcance general de cada actividad de auditoría.</li> <li>○ Equipo de trabajo y estimación de horas de auditoría.</li> <li>○ Resultados esperados.</li> <li>○ Indicadores de desempeño para la ejecución del Plan Anual de Auditoría.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

6 Se exigen de presentar la resolución exenta o documento mediante el cual se creó la unidad de auditoría interna, aquellos Servicios cuyas resoluciones o documentos no presenten modificaciones efectuadas durante el año 2007 y que hayan sido previamente aprobadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, siempre y cuando el Jefe de Servicio, certifique y comunique dicha circunstancia, en el oficio remitido de los antecedentes del cumplimiento de los requisitos técnicos del objetivo 1.

7 Se exigen de presentar la resolución exenta o documento mediante el cual se nombra al Jefe de la unidad de auditoría interna, aquellos Servicios cuyas resoluciones o documentos no presenten modificaciones efectuadas durante el año 2007 y que hayan sido previamente aprobadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, siempre y cuando el Jefe de Servicio, certifique y comunique de dicha circunstancia, en el oficio remitido de los antecedentes del cumplimiento de los requisitos técnicos del objetivo 1.

8 El Objetivo Ministerial, correspondiente al período 2008, debe ser formulado a más tardar el 30 de Noviembre de 2007. Definir Objetivos y Alcance y adjuntar su respectivo Programa de Auditoría.

9 Se deben incorporar al Plan Anual de Auditorías 2008 las actividades de seguimiento, las que se encuentran debidamente formuladas en el objetivo 10 del Sistema de Auditoría Interna; y las actividades para la implementación del Sistema de Auditoría Interna – Objetivos 12 o 13.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
3	<p>Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría 2008.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio debe presentar al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno los Programas de Auditoría.</li>   <li>➤ Para cada auditoría planificada se debe acompañar el programa de auditoría específico utilizado, firmado por el Jefe de la Unidad de Auditoría. El cual debe tener la siguiente estructura mínima: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los objetivos generales de cada auditoría, que deben ser los señalados en el Plan Anual de Auditoría.</li> <li>○ Los objetivos específicos de la auditoría, que deben ser consistentes con los objetivos generales y los puntos críticos a auditar. (Los puntos críticos corresponden a riesgos derivados de la matriz para supervisión y medición del trabajo en cada fase del proceso de auditoría).</li> <li>○ El alcance de la auditoría, que debe ser consistente con el señalado en el Plan Anual de Auditoría y definido en términos cuantificables.</li> <li>○ La definición de puntos críticos y los criterios que se utilizaron para escogerlos.</li> <li>○ La selección de los procedimientos y pruebas de auditoría, deben ser consistentes con la estructura del control que mitiga el riesgo y los objetivos específicos de la auditoría.</li> <li>○ La actualización de las horas de auditoría, si corresponde.</li> <li>○ La actualización del equipo de trabajo y responsable, si corresponde.</li> </ul> </li>   <li>➤ Debe existir consistencia entre la formulación del programa de auditoría, los procesos y las situaciones en que se hubieran detectado faltas de probidad, específicamente, en la identificación de los puntos críticos en el programa de auditoría.</li> </ul>

### 3. Sistema Capacitación

AREA	GESTIÓN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SISTEMA	CAPACITACIÓN

#### Objetivo General

Desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución a través de la capacitación.

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Dirección Nacional del Servicio Civil

##### Objetivo 1

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación durante el año.
- Las propuestas de acciones de capacitación elaboradas por el Comité.
- Realización de acciones de capacitación.

##### Objetivo 2

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Política de capacitación del Servicio considerando su política de recursos humanos.

##### Objetivo 3

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico detección de Necesidades de Capacitación Institucional.
- Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Jefe de Servicio, que incluya la propuesta realizada por la Unidad de Recursos Humanos con asesoría del Comité Bipartito.

##### Objetivo 4

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Jefe de Servicio.

##### Objetivo 5

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Informe de Gestión de la Capacitación, según Plan Anual de Capacitación aprobado por el jefe del servicio e informado a todos los funcionarios, incluyendo el funcionamiento del Comité, la evaluación del Plan Anual de Capacitación; Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidas de la evaluación y Política de Capacitación diseñada.  
Además, el organismo técnico validador considerará:
  - Certificado digital vía WEB del SISPUBLI o del sistema indicado para tales efectos por el organismo técnico validador que acredita el funcionamiento del Comité; aprobación del Plan Anual de Capacitación por parte del jefe de servicio; acciones de capacitación ejecutadas y la ejecución del respectivo presupuesto. (Periodo octubre –diciembre).

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
1	Disponer el funcionamiento del Comité Bipartito.	<input type="checkbox"/> El Comité Bipartito de Capacitación, quien asesorado por el Jefe o Encargado de Capacitación del Servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza al menos una reunión en el año<sup>10</sup>.</li> <li>➤ Participan dos tercios de los representantes titulares o sus representantes, como promedio total anual.</li> <li>➤ El Comité Bipartito presenta al Jefe de Servicio el Informe de sus Principales Acciones, el que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las principales acciones<sup>11</sup> realizadas y sus resultados obtenidos.</li> <li>○ Indicar el nivel de conocimiento y participación del nivel central y regional en las principales actividades y procedimientos de la gestión de capacitación institucional realizada durante el periodo<sup>12</sup>.</li> </ul> </li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
2	Diseñar política de capacitación en base al desarrollo de competencias transversales y específicas.	<input type="checkbox"/> El Servicio formula y/o actualiza, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil <sup>13</sup> , una Política de Capacitación que debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estar enmarcada en la “política de recursos humanos” del Servicio.</li> <li>➤ Ser considerada como marco de acción estratégico de la gestión de capacitación institucional, incorporándola al Plan Anual de Capacitación del año siguiente.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
3	Diseñar el Plan Anual de capacitación en base a: Detección de Necesidades de Capacitación, Diagnóstico de Competencias Laborales de los funcionarios, tanto transversales como específicas, y definición de los mecanismos de selección de beneficiarios.	<input type="checkbox"/> La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe del Servicio la propuesta de Plan Anual de Capacitación que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional<sup>14</sup> que deberá incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnóstico y actualización de definiciones estratégicas para determinar necesidades de Capacitación institucional que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de las definiciones estratégicas institucionales<sup>15</sup>.</li> <li>• Necesidades de mejoramiento de la gestión incluyendo las acciones requeridas en los otros sistemas de las MEI.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas.</li> <li>➤ Objetivos estratégicos que se apoyarán con la capacitación institucional.</li> <li>➤ Identificación de actividades de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pertinentes que proporcionen herramientas a los funcionarios para la promoción, según los artículos 36 y 37 del DS/69 del M. Hacienda<sup>16</sup></li> </ul> </li> <li>➤ Mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación.</li> <li>➤ Mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la etapa anterior y considerando las exigencias del Chile Compra.</li> </ul>

10 El Servicio deberá subir al sistema Sispubli, o en el sistema indicado para tales efectos por el organismo técnico validador, una ficha de identificación de los miembros del Comité Bipartito de Capacitación, junto con la Resolución que crea el Comité.

11 Entendiendo por tales a la síntesis ejecutiva de lo consignado en las actas de reuniones realizadas en el periodo.

12 Este requisito no es aplicable para aquellos servicios sin representación regional, así como tampoco para los servicios propiamente regionales.

13 Documento “Orientaciones para el Diseño de Políticas de Capacitación y Evaluación del Desempeño” comunicado vía Oficio Ordinario N° 641 del 25 de Julio de 2006 de la DNSC, así como, las sugerencias específicas en la materia que esta Dirección entregue a los Servicios.

14 Este levantamiento, se debe realizar antes del 31 de Diciembre y debe ser considerado como insumo básico para el Plan Anual de Capacitación que se aplique durante el año 2008.

15 Las definiciones estratégicas institucionales son presentadas cada año por las instituciones en la formulación presupuestaria, formulario A-1.

16 La institución deberá garantizar que exista la debida difusión de los procesos de promoción al interior del Servicio, a través de correo electrónico y la publicación de avisos en los lugares más visibles y concurridos de sus dependencias, (Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 sobre Buenas Prácticas Laborales, difundido a los servicios públicos el 15 de Junio de 2006, directriz del instructivo 2a, página 3).

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Detalle del presupuesto del Servicio, asignado por glosa de capacitación en la Ley de Presupuestos, y su distribución a nivel regional, cuando corresponda.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
4	Elaborar Programa de Trabajo para la ejecución del Plan y la Política de Capacitación definida y difusión del Plan Anual de capacitación a los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar.</li> <li>➤ El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.</li> <li>➤ Actividades de capacitación interna<sup>17</sup>, externa<sup>18</sup> sin costo y externas con costo<sup>19</sup>.</li> <li>➤ El N° de funcionarios que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada.</li> </ul> </li> <li>❑ Plan Anual de Capacitación, que cumple con los contenidos de la propuesta presentada por la Unidad de Recursos Humanos con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, formulado conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria y aprobado por el Jefe de Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año anterior<sup>20</sup>.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
5	Ejecutar el Plan Anual de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio presenta a los funcionarios y al Comité Bipartito un Informe con las actividades realizadas definidas en el Plan Anual de Capacitación ejecutado, que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El mecanismo de selección de los organismos capacitadores utilizado.</li> <li>➤ Los organismos seleccionados en cada acción de capacitación.</li> <li>➤ El mecanismo utilizado de selección de beneficiarios de la capacitación</li> <li>➤ El N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada explicitando, a nivel central y regional y desagregados por calidad jurídica y estamento.</li> <li>➤ Las principales acciones de capacitación realizadas.</li> <li>➤ El Monto del Gasto Total Ejecutado o en ejecución, el que no podrá ser inferior a un 25% del presupuesto asignado por glosa a capacitación<sup>21</sup>.</li> </ul> </li> </ul>

17 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) del propio Servicio y que no tiene costos para éste, en cuanto al pago de Profesores y Monitores.

18 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) de otros Servicios y que no tiene costo para el Servicio, en cuanto al pago de Profesores y Monitores.

19 Se refiere a aquel tipo de capacitación que el Servicio realiza a través de organismos capacitadores y que es licitada a través del portal Chile Compra.

20 Aquellos servicios que tengan ajustes o modificaciones al Plan, deberán informar sobre estos ajustes o modificaciones al organismo técnico validador del sistema, a más tardar el 31 de marzo del año en curso.

21 El Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza. Asimismo, el Servicio debe tener ejecutado al menos el 25% del Presupuesto asignado por glosa para capacitación, al concluir el año.

#### 4. Sistema Compras y Contrataciones del Sector Público

<b>AREA</b>	<b>EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>
<b>SISTEMA</b>	<b>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</b>

##### **Objetivo General**

Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.

##### **MEDIO DE VERIFICACIÓN**

Organismo Técnico Validador: Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP-ChileCompra)

###### Objetivo 1

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección de Compras y Contratación Pública, que deberá contener lo siguiente:

- Resultados de las acciones para desarrollar y evaluar las competencias para los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento.

###### Objetivo 2

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección de Compras y Contratación Pública, que deberá contener lo siguiente:

- Plan Anual de Compras Institucional.

###### Objetivo 3

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección de Compras y Contratación Pública, que deberá contener lo siguiente:

- Informe de Resultados de los Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.

###### Objetivo 9

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección de Compras y Contratación Pública, que deberá contener lo siguiente:

- Informe de Análisis de los Indicadores definidos.

###### Objetivo 11

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección de Compras y Contratación Pública, que deberá contener lo siguiente:

- Informe de Resultados de los indicadores del Panel de Control.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
1	Acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.	<p>El Servicio elabora un Informe de Resultados de las acciones para desarrollar y evaluar las competencias de los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento. Para ello considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Genera un Registro interno de la Acreditación, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre y Rut de cada funcionario acreditado.</li> <li>○ Unidad de Compra en la que ejerce funciones.</li> <li>○ Perfil acreditado.</li> </ul> </li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
2	Definir Plan Anual de Compras.	<p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora Informe de Análisis de Resultados del Plan Anual de Compras institucional. Este informe debe considerar, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de un procedimiento interno para elaborar el plan anual de compras de acuerdo a lo establecido en la normativa y evaluar su cumplimiento.</li> <li>➤ Elaboración del plan anual de compras institucional de acuerdo a la forma y formato que la Dirección de Compras establece.</li> <li>➤ Realización de las compras de acuerdo a lo establecido en el plan de compras.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
3	Utilizar procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes y realizar gestión en todos los contratos vigentes.	<p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro. Para ello considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento de los productos y servicios a utilizar, estas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compras por catálogo electrónico (convenio marco).</li> <li>○ Compras por licitación pública.</li> <li>○ Compras a través de convenios de suministro, compras con entregas parciales, y otras que la institución determine.</li> </ul> </li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
9	Analizar indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones.	<p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Informe de Análisis de los Indicadores definidos, para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a>. Para ello considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación periódica de los resultados de cada indicador institucional, en función de los respectivos estándares a lograr durante el año, definidos por la Dirección de Compras<sup>22</sup>.</li> <li>➤ Analiza los resultados logrados identificando las fortalezas que deben controlarse y las causas de las desviaciones respecto de los estándares.</li> <li>➤ Define y ejecuta oportunamente acciones preventivas y correctivas para lograr durante el período los estándares fijados, señalando las causas internas y externas a la gestión de la institución cuando no se logre. Las acciones se definen explícitamente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actividades</li> <li>○ Plazos</li> <li>○ Responsables</li> </ul> </li> </ul>

22 Los Indicadores de Gestión elaborados por la Dirección de Compras cumplen el objetivo de medir la Transparencia, Eficacia, Eficiencia, Promoción de la participación de los Proveedores y las Competencias del personal del área de abastecimiento, con el fin de evaluar la gestión de Compras de cada Institución y mejorarla. Los Indicadores son calculados con la información estadística que entrega [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl). Los estándares se elaboran en función de los objetivos promovidos por la Dirección de Compras. Los Indicadores deben ser parte del sistema de Control de Gestión establecido en el marco del Sistema de Planificación/ Control de gestión de las instituciones.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
11	Cumplir en un 50% las metas de los indicadores del Panel de Control.	<input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Indicadores del Panel de Control para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a> . Señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Tipo de Indicador (Transparencia, Eficiencia, Eficacia, Promoción de Proveedores y Competencias).</u></li> <li>○ <u>Nombre Indicador</u></li> <li>○ <u>Algoritmo de cálculo</u></li> <li>○ <u>Dato efectivo</u></li> <li>○ <u>Meta o compromiso</u></li> <li>○ <u>Medios de Verificación</u></li> <li>○ <u>Operandos</u></li> <li>○ <u>Porcentaje de cumplimiento de cada indicador</u></li> <li>○ <u>Porcentaje Global de cumplimiento del conjunto de los indicadores del Panel de Control</u></li> <li>○ <u>Análisis de Resultados de los Indicadores del Panel de Control</u></li> </ul>

## 5. Sistema Integral De Atención De Clientes(as), Usuarios(as), Beneficiarios(as)

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
SISTEMA	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE CLIENTES(AS), USUARIOS(AS), BENEFICIARIOS(AS)

### Objetivo General

Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, desarrollando instrumentos de medición de calidad del servicio prestado y estableciendo mecanismos de mejora.

### MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB)

#### Objetivo 1

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de todos los espacios de atención existentes y sus instrumentos de trabajo, incluyendo la situación actual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

#### Objetivo 2

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Instrumentos de registro, recolección y análisis de datos.

#### Objetivo 3

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Plan General de aplicación del modelo integral de atención de usuarios(as).
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan General.

#### Objetivo 4

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Resultados de la implementación parcial del Sistema Integral de Atención de Usuarios(as), que contenga plan de ajuste de actividades y metas de acuerdo a los resultados parciales obtenidos.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
1	Realizar diagnóstico de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros) y sus instrumentos de trabajo, incluyendo la situación actual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), físicas o virtuales del Servicio, vinculándolos a las definiciones estratégicas institucionales en materia de atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007, el Informe de Diagnóstico de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) aprobado por el Jefe de Servicio, donde el Servicio identifica las brechas del estado actual de las OIRS del Servicio de acuerdo a Guía Metodológica 2007, considerando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definiciones Estratégicas<sup>23</sup> de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s.</li> <li>➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención a Clientes(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, detallando aquellos casos en que éstos sean ciudadano(a)s y/o sus organizaciones.</li> <li>➤ Catastro de las OIRS a lo largo del país, especificación de sus productos, tipificación de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y su vínculo con los productos estratégicos de la Institución.</li> <li>➤ Ubicación de las OIRS en la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre las OIRS y otras secciones del servicio.</li> <li>➤ Grado de cumplimiento de la Ley 19.880 en cada OIRS: Reconocimiento de los derechos de las personas<sup>24</sup> mediante la sistematización de metodologías de atención, procedimientos de recepción y respuesta de reclamos y sugerencias, que respeten los plazos legales<sup>25</sup>, e instrumentos para el registro y seguimiento<sup>26</sup> de las solicitudes.</li> <li>➤ Personal de las OIRS: Identificación de la dotación y las competencias<sup>27</sup> necesarias para desarrollar los procesos de atención a clientes(as), usuarios(a)s y beneficiario(a)s y la comparación con el perfil de los/as funcionarios/as, identificando la calificación, habilidades, aptitudes, actitudes y manejo de instrumentos.</li> <li>➤ Infraestructura existente para la atención de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s: Equipamiento tecnológico, conexión a redes, facilidad de acceso para los clientes/as, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, otros.</li> <li>➤ Nivel de adaptación de los actuales procedimientos, metodologías y recursos físicos y humanos, para evitar toda forma de discriminación y promover el respeto a la diversidad.</li> <li>➤ Metodología existente para la aplicación de instrumentos para medir los niveles de satisfacción de los cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.</li> </ul> </li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
2	Identificar los instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007, el Informe de Diagnóstico de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) aprobado por el Jefe de Servicio, donde el Servicio identifica las brechas del estado actual de las OIRS del Servicio de acuerdo a Guía Metodológica 2007, considerando los siguientes aspectos:</li> </ul>

23 Las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las presentadas en la Ley de Presupuestos 2007 (ficha A1).

24 Los derechos de las personas que estipula la Ley 19.880 son: Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud y obtener copia de los documentos asociados y/o devolución de los originales; Identificar autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos ligados a su solicitud; Eximirse de presentar documentos que no correspondan o que estén en poder de la Administración; Acceder a los actos administrativos y sus documentos; Ser tratados con respeto y deferencia por autoridades y funcionarios/as, quienes deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; Formular alegaciones y aportar documentos antes de las resoluciones; Exigir la responsabilidad de la Administración Pública y del personal a su servicio; Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos de sus solicitudes; Cualquiera otros derechos constitucionales y legales.

25 Los plazos que estipula la Ley 19.880, aplicables a las OIRS son: 24 horas para derivar a otra oficina cuando corresponda; 48 horas para emitir providencias de mero trámite; 10 días para emitir informes, dictámenes y otros similares; Si el interesado consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días de plazo para dictar la decisión definitiva; Estos plazos se establecen en días hábiles y van desde la recepción de la solicitud.

26 La ley 19.880 estipula que se debe registrar los siguientes datos del interesado y su solicitud: Nombre y apellidos; Lugar de notificación; Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud; Lugar y fecha; Firma del solicitante; Órgano administrativo al que dirige la solicitud; Se deberá establecer formularios de las solicitudes y ponerlos a disposición de los usuarios/as en los espacios de atención, cuando se trate de solicitudes que impliquen una serie de procedimientos.

27 El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación de las MEL.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actuales indicadores de desempeño para medir los procesos de atención y satisfacción de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s del Servicio y de las OIRS y describir los instrumentos de registro y recolección de datos para su medición.</li> <li>➤ Estrategia de difusión de las OIRS del Servicio: Existencia de planes anuales de difusión, de acuerdo al perfil de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s de las OIRS.</li> <li>➤ Existencia de instrumentos para la entrega de información acerca de los productos y servicios institucionales.</li> <li>➤ Existencia de Carta de derechos ciudadanos y/o cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, según especificaciones contenidas en la Guía 2007.</li> <li>➤ Existencia de informes para retroalimentar la gestión institucional, que especifiquen las estadísticas de las atenciones, los perfiles de los clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as y de sus demandas y los niveles de satisfacción.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
3	Diseñar un Sistema Integral de Atención de Usuarios , incluyendo el modelo de atención y derivación de las OIRS, con el correspondiente programa de trabajo de implementación y/o mejoramiento.	<input type="checkbox"/> De acuerdo a los resultados del Diagnóstico, el servicio presenta a la SEGEGOB el informe del plan general de aplicación de las OIRS y programa de trabajo, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a la Guía Metodológica 2007, el cual deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Objetivos generales y específicos del Plan, contemplando coherencia con las definiciones estratégicas, incluyendo las funciones específicas del servicio, y las brechas detectadas en el diagnóstico<sup>28</sup>.</li> <li>➤ Programa de trabajo de implementación y/o mejoramiento, identificando las actividades, plazos y responsables, de acuerdo a la Guía Metodológica 2007.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
4	Implementar Sistema Integral de Atención de Usuarios.	<input type="checkbox"/> El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de resultados de la implementación parcial de las OIRS, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007, el cual deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados del Plan General de Aplicación de las OIRS, identificando las brechas entre los logros alcanzados y los objetivos específicos del Plan y las actividades del Programa de Trabajo.</li> <li>➤ N° de OIRS implementadas en el territorio, de acuerdo a la estrategia diseñada, y análisis de la necesidad de implementar nuevas OIRS, en otras regiones, provincias y comunas, considerando los elementos diagnosticados y planificados en las etapas anteriores.</li> <li>➤ Plan de ajuste de la implementación de las OIRS que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nuevos objetivos, actividades, fechas y responsables para la superación de las brechas detectadas en los aspectos analizados anteriormente, contemplando las definiciones estratégicas y las funciones del Servicio.</li> <li>○ Estrategia para la implementación de nuevas OIRS en el resto del territorio, de acuerdo al análisis realizado.</li> <li>○ Seguimiento de las metas para los indicadores definidos y/o reformulación de éstas, acuerdo a los resultados obtenidos.</li> </ul> </li> </ul>

28 Este diagnóstico corresponde al realizado en la etapa I, el cual consideró instrumentos y descriptores del registro de solicitudes, instrumentos y medios de difusión, metodología para la atención de usuarios/as e indicadores y metas.

## 6. Sistema Gobierno Electrónico

<b>AREA</b>	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS</b>
<b>SISTEMA</b>	<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>

### Objetivo General

Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana, mejorando la oportunidad, calidad y facilidad de acceso a la información

### MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental – Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía.

#### Objetivo 1

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de la Presidencia, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), que son de ejecución directa; de los procesos de soporte institucional; y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.

#### Objetivo 2

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de la Presidencia, que deberá contener lo siguiente:

- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos que son de ejecución directa (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional, canales tecnológicos de participación ciudadana.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.

#### Objetivo 3

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de la Presidencia, que deberá contener lo siguiente:

- Implementación realizada del Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.

#### Objetivo 4

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría General de la Presidencia, que deberá contener lo siguiente:

- Evaluación de resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC, además de propuesta de recomendaciones.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
1	<p>Identificar y analizar los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones (señalándolas) para su mejoramiento y uso de TIC. Considerando normativa vigente relativa con gobierno electrónico y transparencia y participación ciudadana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La institución elabora el Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, que requieren información de otros Servicios Públicos y que son de ejecución directa; de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico<sup>29</sup>, desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por PRYME-SEGPRES. Este diagnóstico deberá incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos y los procesos de soporte institucional: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ en los que corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance).</li> <li>○ en los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC.</li> </ul> </li> <li>➤ Identificación y análisis de los canales tecnológicos que permitan facilitar la transparencia y participación ciudadana.</li> <li>➤ Selección de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considere en forma adicional los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso de Firma Electrónica en la institución<sup>30</sup>.</li> <li>○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico</li> </ul> </li> <li>➤ Selección de los procesos de soporte institucional susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considere en forma adicional los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mecanismos para promover el uso de Factura Electrónica por parte de los proveedores de la institución.</li> <li>○ Uso de Firma Electrónica en la institución.</li> <li>○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico</li> </ul> </li> <li>➤ Identificación, descripción y análisis de las actividades asociadas a los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), y de los procesos de soporte institucional seleccionados, el que deberá incluir al menos las dificultades u obstáculos observados en los procesos analizados, además de las brechas a cubrir para cumplir con la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</li> <li>➤ Presentación de las modificaciones a los procesos de provisión seleccionados que utilizarán TIC, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Características de los productos estratégicos.</li> <li>○ Provisión y/o modo de acceso</li> <li>○ Uso de Firma Electrónica</li> <li>○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico</li> <li>○ Análisis de las modificaciones propuestas en términos de los beneficios que incorporan y los costos asociados a las alternativas tecnológicas que hacen factible la implementación de las modificaciones.</li> </ul> </li> <li>➤ Presentación de las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relevancia de los procesos</li> <li>○ Necesidad de operar con otras instituciones para desarrollar estos procesos.</li> <li>○ Uso de Firma Electrónica</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

<sup>29</sup> La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) mensajes electrónicos masivos no solicitados, desarrollo de sitios Web (DS. 93 y 100, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las Leyes siguientes: Ley N° 19628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley N° 19880 sobre bases de procedimiento administrativo.

<sup>30</sup> El uso de firma electrónica se ordena bajo las especificaciones establecidas en el Instructivo Presidencial N° 6 del 10 de junio de 2004.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incorporación de los mecanismos que permiten recepcionar Facturas Electrónicas de proveedores<sup>31</sup>.</li> <li>○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</li> <li>○ Análisis de las modificaciones propuestas en términos de los beneficios y costos asociados a las alternativas tecnológicas que hacen factible la implementación de las modificaciones.</li> </ul> <p>➤ Presentación de las modificaciones y/o nuevos desarrollos de canales tecnológicos que facilitan la transparencia y participación ciudadana<sup>32</sup> considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Características de los canales actuales.</li> <li>○ Nivel de utilización de los canales actuales por parte de los clientes/usuarios/beneficiarios.</li> <li>○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia.</li> <li>○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana.</li> <li>○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</li> </ul> <p>➤ Presentación del conjunto de proyectos asociados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modificaciones a procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución. Modificaciones a procesos de soporte institucional.</li> <li>○ Modificaciones y/o nuevos desarrollos de canales tecnológicos que facilitan la transparencia y participación ciudadana.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
2	Elaborar Plan de Mejoramiento y uso de TIC en los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, y el correspondiente Programa de Trabajo del año siguiente. Considerando cumplir con normativa vigente relativa con gobierno electrónico.	<p>☐ La institución elabora el plan de mejoramiento y uso de TIC, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por PRYME-SEGPRES. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Objetivo general del plan de mejoramiento y uso de TIC.</li> <li>➤ Identificación de proyectos priorizados por la institución y su justificación según los proyectos presentados en etapa I.</li> <li>➤ Objetivos específicos del plan de mejoramiento y uso de TIC, asociados a los proyectos priorizados.</li> <li>➤ Diseño de indicadores de gestión y su meta.</li> <li>➤ Programa de trabajo que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hitos principales.</li> <li>○ Cronograma de trabajo de cada uno de los proyectos priorizados por las institución.</li> <li>○ Plazos y responsables de la implementación.</li> </ul> </li> </ul>

31 Se debe considerar, para el uso interno de este mecanismo, la utilización del software y asesoría entregados por el SII. Además, se deben considerar las instrucciones impartidas en el oficio N° 341 (30.03.04) por el Ministerio de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.

32 En el caso específico de desarrollo o modificación de sitios Web, se deben considerar las disposiciones establecidas por el DS. 100, relativo al desarrollo de sitios Web, además de utilizar la “Guía para Desarrollo de Sitios Web” elaborada por la SEGEGOB.

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
3	Implementar el Programa de Trabajo (PT) para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC en los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.	<input type="checkbox"/> La institución elabora el informe de la implementación realizada de acuerdo al Programa de Trabajo y las especificaciones definidas en el plan de mejoramiento y uso de TIC y el programa de seguimiento de la implementación, según lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por PRYME-SEGPRES. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de la implementación realizada de acuerdo a lo establecido en el programa de trabajo, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actividades desarrolladas, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados.</li> <li>○ Dificultades y holguras encontradas para la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos.</li> <li>○ Resultados parciales de los indicadores de gestión diseñados en el Plan de Mejoramiento, si corresponde.</li> <li>○ Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos.</li> </ul> </li> <li>➤ Recomendaciones derivadas de la implementación del plan.</li> <li>➤ Compromisos asociados a las recomendaciones derivadas de la implementación.</li> <li>➤ Plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento.</li> </ul>

N°	Objetivos Específicos	Requisitos Técnicos
4	Elaborar un Programa de Seguimiento que incorpore antecedentes relevantes que permitan el control de la ejecución del Programa de Trabajo ya propuesto y de los resultados parciales de la implementación.	<input type="checkbox"/> Diseño de un Programa de Seguimiento que incorpore antecedentes relevantes que permitan el control de la ejecución del Programa de Trabajo ya propuesto y de los resultados parciales de la implementación.